



## RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

MINEDUCYT-2020-0389

En la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT), ubicada en la ciudad de San Salvador, a las OCHO HORAS Y CINCO MINUTOS del día LUNES ONCE DE ENERO DE DOS MIL VEINTIUNO, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información. ENTREGUÉ a [REDACTED] quien se identificó con Documento Único de Identidad número [REDACTED] (considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública y los arts. 50 y 54 de su Reglamento), lo siguiente:

1. ¿Existe un mecanismo de atención a la ciudadanía para denuncias, quejas y reclamos en el MINEDUCYT?

La Oficina de Atención Ciudadana indicó que, se reciben avisos o quejas por diferentes canales de comunicación, tales como: teléfono 2592-2009, WhatsApp 6008-3286 y correo electrónico [salve@mined.gob.sv](mailto:salve@mined.gob.sv)

Al recibir el aviso o queja, esta es analizada y se le da el trámite correspondiente en el área competente para obtener una respuesta y trasladársela al usuario. También puedes acercarte al Ministerio de Educación para interponer tu aviso o queja de forma presencial en la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) ubicada en el Plan Maestro, Edificio A1 primer nivel, entre la Calle Guadalupe y la Alameda Juan Pablo II, San Salvador.

El mecanismo de atención habilitado para la captación de quejas y reclamos está habilitado mediante WhatsApp, correo electrónico, PBX, atención presencial en la oficina de atención ciudadana. La instancia competente para la recepción de denuncias corresponde a las Juntas de la Carrera Docente ubicadas en cada departamento del país.

2. ¿Específicamente con el programa PASE- Entrega de bolsas solidarias durante la primera y segunda fase por la emergencia COVI 19?

La Oficina de Atención Ciudadana indicó que, se reciben avisos o quejas por

FASES / Tipo de reclamación	Número recibidas	Número solventadas	Mecanismo de atención o recepción de denuncia				
			Facebook	Wasaps	Otro tipo de red social (*)	Call center	Forma escrita presencial
FAS E I	Denuncias						
	Quejas	1				1	
	Reclamos	3			3		
FAS E II	Denuncias						
	Quejas						
	Reclamos	10				10	
<b>Total</b>	<b>14</b>				<b>3</b>	<b>11</b>	

Atentamente.



Francisco Javier Rodríguez Varela  
Oficial de Información Interino Ad-Honorem

