

**SIPV No. 141-2018**

## **II. MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

---

**16. Detalle de la Unidad administrativa delegada o encargada para la gestión de la participación ciudadana dentro de la institución.**

Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario

**17. Nombre, cargo y datos de contacto del servidor público delegado o encargado para la gestión de la participación ciudadana dentro de la institución.**

Lic. Alexander Aguilar, Gerente de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, número de contacto 2557-4444

**18. Copia del documento, política institucional o lineamiento elaborado o implementado para garantizar la efectiva participación ciudadana dentro de su institución.**

La SIGET a través de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario aplica la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Órgano Ejecutivo para crear condiciones que permitan a las personas acceder a los mecanismos para la defensa y exigencia de sus derechos. Se anexa a formato PDF.

**19. Listado de espacios institucionales creados por la Ley para garantizar la participación ciudadana dentro de su institución.**

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), fue creada por Decreto Legislativo No. 808 del 12 de septiembre de 1996, como una institución autónoma de servicio público sin fines de lucro, con atribuciones para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones, y sus reglamentos, así como aplicar de conformidad con lo establecido en la Ley General de Electricidad la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

La SIGET logra a través de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, impulsar el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión gubernamental al implementar mecanismos de participación ciudadana directa para informar, atender reclamos de la población orientando sobre sus derechos como usuarios de los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones, dando a conocer las funciones de la SIGET en dichos sectores que se regulan; y se escuchan directamente las inquietudes de la población en general a fin de realizar una gestión con valor público, donde la persona humana es el eje fundamental y el fin de nuestro servicio.

Forman parte integrante y dependen jerárquicamente de dicha Gerencia los departamentos siguientes: El Centro de Atención al Usuario con oficinas regionales ubicadas en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y San Miguel, la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones; y, la Unidad de Acceso a la Información y Respuesta.

## **20. Otros espacios o instancias habilitados para la participación ciudadana dentro de su institución.**

- a) Foros o talleres realizados en ferias, fiesta patronales, etc; y,
- b) Coordinaciones con otras institucionales.
- c) Consultas públicas;

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET, en estricto cumplimiento a la Ley de Telecomunicaciones en su Art. 5-A y las reformas a la Ley aprobadas en mayo de 2016, tiene potestad legal para emitir normas técnicas que permitan desarrollar mediciones auditables para la verificación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y la comprobación de las mediciones del servicio de telefonía a nivel nacional, en relación a lo anterior SIGET ha desarrollado mediciones técnicas de dicho servicio.

Y con el objetivo de establecer las bases técnicas reguladoras de los servicios que brindan las empresas de Telecomunicaciones, puso a disposición la consulta ciudadana para los usuarios de telefonía móvil, fija e internet. Los datos recolectados en esta consulta pretenden determinar las acciones y criterios que serán tomados en cuenta en la elaboración del Reglamento de Calidad del Servicio Público Telefonía y transmisión de datos, desde la perspectiva de los usuarios.

Dicha consulta se realizó mediante la página web oficial de SIGET, como se muestra a continuación:

<https://www.siget.gob.sv/temas/telecomunicaciones/reglamento-consulta-calidad/>



3

**21. Listado de mecanismos de participación ciudadana implementados dentro de su institución.**

- a) El Buen Vivir y Gobernando por la Gente; (se anexa listado de participación)
- b) Gabinete Móvil Departamental; (se anexa listado de participación)
- e) Por medio de redes sociales:

Facebook: SIGETSV



Twitter: SIGETSV



4

Youtube: SIGETSV



Correos electrónicos:

[electricidad.denuncias@siget.gob.sv](mailto:electricidad.denuncias@siget.gob.sv); [telecomunicaciones.denuncias@siget.gob.sv](mailto:telecomunicaciones.denuncias@siget.gob.sv) ;

d) Mesas Ciudadanas;

e) Diálogo Comunitario; (se anexa listado de participación) y,

t) Asambleas Comunitarias (se anexa listado de participación).