



## Superintendencia del Sistema Financiero

No. OIR-SSF.60/2014.

*Versión pública por supresión de datos personales. Art. 30 LAIP.*

San Salvador, 22 de octubre del dos mil catorce.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente

Me refiero a su solicitud de acceso a la información recibida en la Oficina de Información y Respuesta de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), en fecha 10 de octubre de dos mil catorce, por medio de la cual solicita la información siguiente:

1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas, indicando si se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.
2. Nombre del jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico y celular institucional del director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.
3. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.
4. Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV.

### **I. Sobre la información solicitada**

Vista y analizada que ha sido la solicitud de información, el infrascrito Oficial de Información expone lo siguiente:



## Superintendencia del Sistema Financiero

Con respecto al numeral 1., la Superintendencia del Sistema Financiero no cuenta con un centro de llamadas (call center) como el que se describe en la solicitud, por lo que tampoco posee la información necesaria para responder al resto de inquietudes derivadas de ese primer requerimiento.

Con respecto al numeral 2, se expone que la información solicitada no se encuentra clasificada como confidencial o reservada por esta Superintendencia, por lo que puede procederse a su entrega.

Con relación al numeral 3, la denominación del sitio web es de carácter oficiosa, se encuentra publicada en la red, por lo que no necesita exponer una solicitud de información al respecto; no obstante, la información puede entregarse sin que medie inconveniente alguno dado su carácter de información pública. Con respecto a las estadísticas de visitas al sitio web institucional, dicha información no se encuentra clasificada como confidencial o reservada, por lo que puede ponerse a disposición del público. En referencia a información sobre accesibilidad para personas con discapacidad, no se cuenta con información, por lo que la respuesta se emitirá en términos negativos.

Finalmente, en relación al numeral 4, se expone que la información solicitada no se encuentra clasificada como confidencial o reservada por esta Superintendencia, por lo que puede entregarse al solicitante.

Por tanto, bajo ese orden de ideas, el infrascrito Oficial de Información **RESUELVE:**

- I. Conceder el acceso a la información al solicitante William Fernando Marroquín, respondiendo lo siguiente:
  1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas, indicando si se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.

*R./ La Superintendencia del Sistema Financiero no tiene centro de llamadas (call center), por lo que tampoco posee información para responder a los demás requerimientos de este apartado.*



## Superintendencia del Sistema Financiero

2. Nombre del jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico y celular institucional del director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.

*R./ La Jefa de Comunicaciones y Relaciones Institucionales de la Superintendencia del Sistema Financiero es la Licenciada Francisca Elizabeth Salinas Álvarez. Su correo electrónico es [Francisca.salinas@ssf.gob.sv](mailto:Francisca.salinas@ssf.gob.sv) y su celular institucional es el 7604-4349.*

*-La cuenta oficial de Twitter es: Panorama Financiero [@SSF\\_ElSalvador](https://twitter.com/SSF_ElSalvador)*

*-La cuenta oficial de Facebook es [Superintendencia del Sistema Financiero](https://www.facebook.com/pages/Superintendencia-del-Sistema-Financiero/244834439018876) a la cual puede accederse en <https://www.facebook.com/pages/Superintendencia-del-Sistema-Financiero/244834439018876>*

*-La Superintendencia del Sistema Financiero no posee cuenta en YouTube.*

*-Cantidad de seguidores o fans por cada una de las redes sociales a la fecha.*

- *Twitter: 687*
- *Facebook: 215*

3. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.

*R/ El sitio web oficial de la Superintendencia del Sistema Financiero es [www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv)*

*-Cantidad de visitas y páginas vistas por mes en el sitio web de la institución durante el último año.*

- *Visitas: 248,877*
- *Usuarios: 141,410*
- *Número de páginas vistas total: 902,283.*
- *Promedio simple de páginas vistas por mes: 75,190.25.*

*-Por otra parte, el sitio web institucional no es accesible para personas con discapacidad; no se han tomado medidas para hacerlo accesible a dicho colectivo.*

