

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EXISTENTES ESTABLECIDOS PARA EL FINET/FISDL BAJO LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LAIP) DE EL SALVADOR

Con el objetivo de mantener informada a la ciudadanía y usuarios del quehacer del FINET y del FISDL ponemos a su disposición:

1

- Redes sociales Facebook: <http://www.facebook.com/pages/Fondo-de-Inversi%C3%B3n-Social-para-el-Desarrollo-Local-FISDL/111626712191986>:
 - Twitter <https://twitter.com/#!/webmasterfisd>
 - Transmisión en vivo de algunos eventos institucionales por medio de la página web www.fisd.gov.sv
 - [Página web: www.fisd.gov.sv](http://www.fisd.gov.sv)
 - Chat en vivo desde página web utilizando el enlace respectivo (disponible durante días y horas hábiles de trabajo)
-
- ✓ Actualización de información en las carteleras ubicadas dentro de las sede de trabajo Institucionales que son visibles para empleados así como para usuarios que nos visitan.
 - ✓ Respuestas a usuarios que hacen consultas a través de los correos electrónicos establecidos para tal fin
 - ✓ Pequeñas encuestas a los Ciudadanos inscritos en los diferentes canales electrónicos sobre temas de actualidad, incidencia ó imagen de la institución.
 - ✓ Evento de Rendición de Cuentas en los periodos establecidos para el órgano ejecutivo dirigido al Gabinete de Gobierno, entidades autónomas, representantes del sector académico, medios de comunicación, Embajadores, Sectores productivos y población salvadoreña.
 - ✓ Comunicación interna y comunicación externa (medios de comunicación) que sea de interés para la población salvadoreña.
 - ✓ Publicaciones en los periódicos de mayor circulación del país, cuando se quiere dar a conocer información de interés para la población. (Avisos de Convocatoria a Licitación Pública, Avisos de Convocatorias a Licitación Abiertas, Avisos de Adjudicaciones a Licitaciones Abiertas y Públicas y otros.
 - ✓ Invitaciones a eventos, seminario y concursos que realiza el FISDL
 - ✓ Entrevistas de los señores Titulares del FISDL en medios de comunicación tales como: entrevistas de radio, prensa escrita y televisión.



Ante el FISDL, todas las personas tienen derecho a:

- Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación o exclusiones basadas en razones de edad, sexo, religión, opinión política, ideológica o económica.
- Conocer el nombre y cargo de quien recibe y gestiona su petición.
- Conocer la inversión, los programas y acciones que realiza FISDL en cada comuna y región del país, así como el estado de avance de las licitaciones, proyectos aprobados y en ejecución.
- Recibir respuestas de calidad acerca de sus consultas, reclamos y/o sugerencias.

2

Nuestros compromisos con las y los ciudadanos, son:

- Atender adecuadamente y a tiempo sus consultas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Exigir a la red de instituciones relacionadas con nuestros programas, dar una atención adecuada a los usuarios y usuarias.
- Tramitar sus requerimientos dentro de los plazos establecidos.

Esperamos de las ciudadanas y ciudadanos que se acercan a nuestro servicio:

- Dar un trato respetuoso al funcionario/a o representante de FISDL que lo atiende.
- Respetar los procedimientos de atención.
- Entregar a FISDL sólo información verídica y comprobable.
- Expresar sus consultas, sugerencias, opiniones y/o reclamos a través de los canales de comunicación e instancias establecidas, en los horarios y formularios previstos.
- Ejercer su derecho ciudadano a demandar atención, solicitando que se cumplan los plazos de respuesta establecidos por la institución.

Espacios de Atención

- Presencial: los días lunes, miércoles y viernes en Oficina de Información y Respuesta, ubicada en 10ª. Ave. Sur y calle México, Barrio San Jacinto, San Salvador; los días martes y jueves en Boulevard Orden de Malta, #470, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.
- Virtual: en www.fisdل.gov.sv sección [Oficina de Información y Respuesta](#), [Facebook](#) y [Twitter](#), Comentarios en cada artículo publicado del sitio web y redes sociales.
- Telefónica: a través de los números dispuestos para tal efecto por medio del 2133-1309.



- Escrita: solicitudes hechas por correspondencia enviadas a la Institución
- Territorial: a través del asesor municipal, o de buzón de sugerencia de Alcaldía Municipal si cuentan con dicho servicio.

Para mayor información acerca del FISDL y de esta Carta de Derechos Ciudadanos consulte en la (OIR) Oficina de Información y Respuesta del FISDL por los canales establecidos.

3

Actualizado a noviembre de 2013 por Roberto Molina / Oficial de Información y Respuestas del FINET/FISDL