# La Dirección de Gestión Social sigue manteniendo la definición de espacios y mecanismos planteados en el Manual de Procedimientos de Participación Ciudadana aprobado en 2019, sin embargo, y siendo flexibles en el marco de la pandemia en este año 2020, los procesos se hacen más expeditos en razón de las emergencia que pueda representar una solicitud. Dándose algunas modalidades diferentes para la implementación de algunos mecanismos y espacios tal como se presenta en el cuadro siguiente:

## Mecanismos implementados por la dirección de gestión social

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nombre | Definición | Objetivo | Modalidad adoptada en 2020 |
| 1 | Comités Pro Obra Pública | Es un grupo de personas que se designen en una comunidad, (pueden ser de la Junta Directiva o referentes de la zona). Para ejercer funciones antes, durante y después de la ejecución de una obra pública. | Garantizar la participación activa y de corresponsabilidad de la ciudadanía y otros actores locales para el desarrollo del trabajo por el MOPT dentro de una comunidad. | Se ha optado por hacer grupos de WhatsApp, para los proyectos que lo requieren, y ahí se ventila la información necesaria para dar el seguimiento. Esto sobre todo en los proyectos de San Salvador |
| 2 | Consulta Ciudadana | Es un intercambio y recopilación de propuestas ciudadanas para la formulación, planificación y evaluación de las políticas, programas, presupuestos, y proyectos de gestión pública, y luego se socializa la relación de los aportes recibidos con la decisión adoptada. | Conocer las expectativas, interés y propuestas de la población en relación con el tema en consultar | La comunicación sistemática vía redes sociales, facilita recolección de la opinión ciudadana sobre aspectos de un proyecto de su interés. |

# Espacios implementados por la dirección de gestión social

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Definición | Objetivo | Modalidad Adoptada en 2020 |
| Teléfono Abierto | Es la posibilidad que la ciudadanía tiene para hacer uso de líneas fijas y de todas las aplicaciones de los teléfonos móviles, así como redes sociales y correos electrónico, que la DGS pone a disposición para recibir solicitudes, consultas, quejas, denuncias y reclamos. | Ofrecer a la ciudadanía una vía de comunicación directa que le facilite: reportar un problema, dar su opinión o sugerencias, dar seguimiento a solicitudes, coordinar visitas, entre otros temas de interés. | Se ha facilitado y aumentado la obtención de videos, fotos por este medio. Sobre un caso demandado.  Los casos se reportan vía WhatsApp y luego se orienta a presentarlos por escrito, en algunos casos según emergencia, se atienden de inmediato. |
| Visita Técnica Social | Es una visita de campo, en un territorio determinado por las personas solicitantes, para la cual se realiza previa coordinación entre las partes involucradas (solicitante, municipalidad, personal técnico y social del MOPT los actores pueden variar según el caso) a fin de identificar el problema y plantear posibles alternativas de corto y mediano plazo en el caso que esta se dé cuando se inicia un caso. También se pueden desarrollar las visitas de campo técnicas – sociales para verificar avances de obra y como se ha incorporado opinión de la gente; así como también cuando las obras ya han finalizado y se valora su funcionamiento. Se priorizará por atender las situaciones que afecten a las mujeres. | Identificar en el campo la dimensión de los problemas planteados por las comunidades/solicitantes, así como también las potencialidades de las obras en gestión de las obras en gestión a fin de buscar una solución apegada con la competencia institucional, disposición de recursos técnicos y financieros. | Se prioriza realizarla en conjunto con la otra área que le corresponde intervenir según el caso. |
| Atención Personalizada | Es la acción de recibir, escuchar y brindar una atención integral a la ciudadanía de manera personalizada con una actitud de calidad y calidez ya sea en las instalaciones del MOPT, o en el territorio; procurando establecer una relación de confianza y de trabajo coordinado. | Atender de inmediato las demandas de la ciudadanía, para orientar y generar confianza en los procedimientos que el Ministerio ejecuta en correspondencia con el caso que se demande. | Para este período se ha considerado en los informes atención personalizada, aquellas acciones que dan alivio a la necesidad de las comunidades en razón de la emergencia, como es la necesidad de alimento.  La DGS apoya en la organización y distribución de alimentos en las zonas que se le asigne.  Otra de las acciones consideradas es las visitas casa por casa que se realizan para dar información necesaria que antes de la pandemia se daba en Asambleas Ciudadanas. |
| Despacho Abierto | Espacio de diálogo directo que abre el o la titular del MOPT con la población que lo solicite, para tratar temas de su interés relacionados con la gestión y competencia institucional, el cual será habilitado con base en un protocolo de atención de cada institución. | Facilitar el derecho de la ciudadanía al dialogo directo con funcionarios y funcionarias públicas a fin de que exponga sus temas de interés relacionada con la gestión, formulación, ejecución y evaluación de proyectos de competencia institucional. | El Ministro ha delegado al Director de DGS, para atender a municipalidades, diputados y otros. |
| Asambleas Comunitarias (informativas, consultivas y resolutivas) | Es un espacio de encuentro que se da entre la comunidad, gobiernos municipales y el MOPT. Que permite informar, tomar decisiones, rendir cuentas, consultar, evaluar, validar proyectos y empoderar a la ciudadanía para su participación en los ciclos de desarrollo de un proyecto determinado. | Promover el diálogo, la planificación y la coordinación con las instituciones públicas en los procesos de toma de decisiones estratégicas que orienten y garanticen la gestión participativa del desarrollo del territorio. | Se realizan en lugares abiertos, y manteniendo el distanciamiento y protocolos establecidos para la prevención de COVID. |