

2019

CATÁLOGO DE USO DE
CATEGORÍAS,
SUBCATEGORÍAS Y
CONCEPTOS.
SAC

Versión 1

Sistema de
Atención
Ciudadana
Febrero 2019



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Introducción

La Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción por medio del Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría, en el contexto de la mejora en la prestación de los servicios que brinda el Gobierno, ha creado el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), el cual a la fecha ha permitido el contacto directo y resolución a los diferentes aspectos que da a conocer el ciudadano, en ese contexto se ha venido trabajado en mecanismos, capacitaciones, herramientas y control de calidad, para mejorar y fortalecer el sistema de atención ciudadana.

En relación a lo anterior en esta ocasión tenemos a bien presentar un catálogo de las categorías y subcategorías, el cual tiene como propósito, ser un instrumento de consulta para los diferentes administradores del SAC y otros, que facilitar la clasificación de la información de una mejor manera los casos recibidos por la ciudadanía, esto permitiría obtener información confiable para la adecuada toma de decisiones, por otra parte, ayudará a estandarizar el mecanismo de uso del SAC.

El catálogo propuesto no pretende forzar los casos presentados por la ciudadanía a las subcategorías presentadas, sino más bien busca ser un instrumento de referencia, ya que de considerarlo necesario por los administradores se les podrá habilitar una subcategoría que se adecue a las necesidades, considerando también la diversidad de aspectos expuestos por los ciudadano se ha considerado agregar en cada una de las categorías una subcategoría denominada “otros” esta tiene por objetiva registrar aquellos aspectos esporádicos que no estén enmarcadas en las subcategoría que este instrumento presenta.

El presente catálogo contiene una codificación que su primer dígito se refiere a la categoría y el segundo a la subcategoría además se presenta una columna denominada aplicación, la cual se refiere a las instituciones que harán uso de la subcategoría, también hemos agregado una columna de concepto en la cual hemos descrito que tipos de casos que serán clasificados bajo esa subcategoría.

CATÁLOGO DE CATEGORÍAS SAC VERSIÓN 1

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
1	1	Queja	Cobros indebidos	Todas las instituciones	Incluye todo tipo de cobros que realicen los empleados y/o funcionarios sobre bienes o servicios que se deben entregar a los ciudadanos de forma gratuita o el incremento a precios superiores a los establecidos.
1	2	Queja	Contratación indebida de personal, ascensos, promociones o aumentos salariales sin el debido proceso	Todas las instituciones	Incluye todo tipo de contratación de personal, ascensos, promociones o aumentos salariales, sin contar con el debido proceso o realizadas de forma indebida.
1	3	Queja	Desarrollo de actividades personales en horario laboral por parte del personal de la institución	Todas las instituciones	Incluye todo tipo de actividades que empleados y/o funcionarios públicos, desarrollen en carácter personal en horas hábiles y por las cuales cobren un sueldo.
1	4	Queja	Falsificación de documentos	Todas las instituciones	Consiste en la elaboración de cualquier tipo de documento, total o parcialmente falso, o la alteración de uno real (incluyendo la firma falsa). Igualmente, cuando con motivo del otorgamiento o formalización de cualquier tipo de documento, se insertare declaración falsa concerniente a un hecho que el documento debiere probar.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación		Concepto
1	5	Queja	Falta a la ética por parte de funcionarios y empleados	Todas instituciones	las	Consiste en toda falta de ética que comentan funcionarios y/o empleados en el desempeño de sus funciones y que están reguladas principalmente en la Ley de Ética Gubernamental.
1	6	Queja	Favorecer o beneficiar a proveedores de bienes y servicios	Todas instituciones	las	Incluye todo tipo de beneficios que un empleado o funcionario otorgue u ofrezca a un proveedor, para tomar ventaja en un proceso o la falta de entrega de bienes y/o servicios.
1	7	Queja	Incumplimiento por parte de empleados al horario de trabajo establecido	Todas instituciones	las	Acá se registra todo tipo de incumplimiento por parte de los empleados y/o funcionarios, relacionado a sus actividades laborales.
1	8	Queja	Indicios de irregularidades que competen a las instituciones públicas, pero que se originan en el sector privado	Todas instituciones	las	Consiste en acciones, propuestas u ofrecimientos que realicen particulares, para que un empleado o funcionario, realice actividades que vayan en contra de alguna ley, reglamento o normativa.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación		Concepto
1	9	Queja	Ingreso de ilícitos a instituciones públicas	Todas instituciones	las	Acá se registra cuando se ingresa cualquier tipo de bienes a las instituciones, de forma ilícita.
1	10	Queja	Mal uso de los fondos del Estado	Todas instituciones	las	Consiste en el uso inadecuado que realicen los empleados o funcionarios de los fondos públicos y que no va acorde con los objetivos de la institución.
1	11	Queja	Pago de remuneraciones y horas extras en exceso	Todas instituciones	las	Son los pagos adicionales que se entregan a los empleados o funcionarios por trabajos no realizados, cuyos montos pagados están fuera del marco legal o son excesivos.
1	12	Queja	Procesos irregulares en contrataciones de bienes y servicios	Todas instituciones	las	Acá se registra todos los indicios de irregularidades que se detectan en los procesos de las compras públicas que hacen las instituciones.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
1	13	Queja	Realizar proselitismo partidario en instituciones públicas	Todas las instituciones	Consiste en toda actividad proselitista realizada con bienes institucionales, así como la participación activa de empleados o funcionarios públicos en dichas actividades
1	14	Queja	Robo de medicamento e insumos médicos	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra todas aquellas sustracciones ilícitas de medicamentos y/o insumos médicos, de los recintos de las instalaciones o dependencias
1	15	Queja	Soborno - dádivas	Todas las instituciones	Consiste en todo tipo de ofrecimiento que realicen personas a empleados o funcionarios para que realicen o dejen de hacer, funciones relacionadas a su cargo.
1	16	Queja	Sustracción de bienes de la institución	Todas las instituciones	Acá se registran todo tipo de sustracción indebida, de bienes propiedad de la institución pública, excepto medicamentos e insumos médicos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
1	17	Queja	Uso indebido de bienes y tecnología para fines personales	Todas las instituciones	Consiste en todo tipo de uso indebido que hacen empleados o funcionarios públicos, de cualquier bien o tecnología de la institución, para uso personal.
1	90	Queja	Otros	Todas las instituciones	Acá se registra todas aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos que no están clasificadas en las subcategorías anteriormente especificadas.
2	1	Aviso	Acoso sexual por parte de empleados hacia usuarios	Todas las instituciones	Incluye todo tipo de comportamiento inapropiado de naturaleza sexual por parte de empleados o funcionarios públicos, hacia usuarios que demanden los servicios públicos de la institución.
2	2	Aviso	Afectación a Área Natural protegida	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registran las comunicaciones de oficio, o que hacen los ciudadanos, de todo tipo de daño real o potencial hacia los ecosistemas más representativos del territorio, como son: terrestres, dulceacuícolas, costeros marinos, las especies y recursos genéticos prioritarios



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	3	Aviso	Calle obstaculizada	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOP) Fondo de Conservación Vial (FOVIAL)	Incluye todo tipo de obstáculo ocasionado por caídas de árboles, hundimientos, desbordamiento de ríos entre otros; que impida la conectividad y transitabilidad de personas y/o vehículos, en las rutas que corresponden a la Red Vial Nacional Prioritaria.
2	4	Aviso	Calles y puentes en mal estado	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOP) Fondo de Conservación Vial (FOVIAL)	Acá se registra, cuando se reciben comunicaciones por parte de la ciudadanía sobre el mal estado de las calles o puentes, derivado por la falta de: mantenimiento, tratamiento, renovación de superficie; fallas en: las subestructuras, superestructuras, apoyos, estribos, plataforma de rodamiento y manejo de aguas. En las rutas, puentes y obras de paso que correspondan a la Red Vial Nacional Prioritaria.
2	5	Aviso	Conducción peligrosa	Viceministerio de Transporte	Incluye todo tipo de conducción peligrosa de vehículo automotor, que pone en peligro la vida o la integridad física de las personas.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	6	Aviso	Daño de bienes del Estado por parte de particulares	Todas las instituciones	Incluye daños a los edificios, equipos, vehículos y muebles de las instituciones públicas, realizado por personas ajenas a la institución.
2	7	Aviso	Denuncias de proyectos, obras sin contar con permiso ambiental	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Incluye todo tipo de actividades, obras o proyectos que se ejecutan sin el permiso ambiental y que estén o puedan causar contaminación de aire, suelo y agua, deforestación, pérdidas de biodiversidad, deterioro y pérdida de ecosistema y paisajes, y alteración del clima.
2	8	Aviso	Denuncias por infracciones ambientales	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Son las denuncias realizadas por un ciudadano o institución, sobre la posible existencia de un hecho que puede resultar o no, en acciones u omisiones cometidas por personas naturales o jurídicas, (incluyendo el Estado y las municipalidades) que dañarán o dañan el medio ambiente, los ecosistemas, los recursos naturales o a la salud humana.
2	9	Aviso	Derrumbe	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOP) Fondo de Conservación Vial (FOVIAL)	Incluye todo tipo de deslizamientos de tierra, derrumbe de piedras y otros materiales que impida la conectividad y transitabilidad de personas y vehículos, en las rutas que corresponden a la Red Vial Nacional Prioritaria.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	10	Aviso	Eventos o sucesos naturales que pueden generar afectación	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra, toda acción o hecho natural que se desarrolla por el actuar de los recursos ambientales, su influencia o impacto depende del tipo de fenómeno y puede afectar directa e indirectamente, por lo que el MARN genera un monitoreo continuo para conocimiento y elementos de decisión a la ciudadanía e instituciones para evitar impacto negativo en la mayor posibilidad.
2	11	Aviso	Falla del sitio web institucional	Todas las instituciones	Acá se registra todo tipo de fallas que dan en los sitios web de las instituciones, tales como: falta de diseño web responsivo, lenguaje muy especializado, falta de contenido, información esencial que no se encuentra a la vista, tarda demasiado a carga el sitio, no se incluyen claras llamadas a la acción, es anticuado, es molesto y desordenado, no guía a los usuarios a diferentes páginas de destino.
2	12	Aviso	Falta de Agua	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	Incluye los reportes que hacen los ciudadanos sobre la falta de suministro de agua tanto en las residencias, colonias o lugares de trabajo.
2	13	Aviso	Falta de Energía Eléctrica	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)	Incluye los reportes que hacen los ciudadanos sobre la falta de suministro de servicio de energía eléctrica tanto en las residencias, colonias o lugares de trabajo.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	14	Aviso	Fuga de agua	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	Comprende los avisos que la ciudadanía reporta sobre derrames de agua en la vía pública.
2	15	Aviso	Funcionarios, empleados, maestros, médicos, enfermeras, policías, entre otros se presentan a laborar bajo los efectos del alcohol y/o drogas	Todas las instituciones	Comprende el aviso que hace la ciudadanía sobre empleados, maestros, médicos, enfermeras, policías entre otros, que desarrollan sus funciones ya sea dentro o fuera de sus lugares de trabajo, bajo los efectos del alcohol y/o drogas.
2	16	Aviso	Incumplimiento a la Ley para el control del Tabaco	Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	Comprende el aviso que hace la ciudadanía sobre cualquier tipo de incumplimiento a la ley de tabaco, sea en lugares públicos o privados.
2	17	Aviso	Incumplimiento a la Ley y reglamento de transporte	Viceministerio de Transporte	Comprende el aviso que hace la ciudadanía sobre cualquier tipo de incumplimiento a la ley de transporte.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	18	Aviso	Maestros incumplen con el desarrollo de la función de la docencia	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra toda comunicación que hace la ciudadanía sobre el mal desarrollo académico que hacen los maestros, principalmente cuando realizan actividades que no son dentro del pensum educativo, o realizan actividades de forma obligatoria que no están normadas.
2	19	Aviso	Médicos ofrecen consultas en clínica privada	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Incluye todo tipo de recomendación, sugerencia, insinuación que hagan médicos del sector público a sus pacientes para que realicen sus tratamientos en clínicas privadas, cuando un centro de salud lo brinda de forma gratuita.
2	20	Aviso	Patrono no cancela planillas y aplica descuentos a empleados	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Comprende el aviso que hacen los ciudadanos sobre la falta de pago hacia el ISSS por parte de los patronos, pese a que ya les han efectuado los descuentos.
2	21	Aviso	Patrono no reporta salario correcto	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Comprende el aviso que hacen los ciudadanos sobre la inexactitud del monto del salario de los empleados y que son reportado al ISSS por parte de los patronos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	22	Aviso	Personas particulares cobran por los servicios que brinda la institución	Todas las instituciones	Incluye el aviso que hacen los ciudadanos de personas particulares a la institución, que realizan cobros haciéndose pasar como empleados públicos.
2	23	Aviso	Robo o hurto de bienes en las instalaciones de la institución (delincuencia común)	Todas las instituciones	Acá se registra toda comunicación que hace la ciudadanía sobre sustracción de bienes que sucede en las instituciones, parqueos, bodegas, etc.
2	24	Aviso	Salud ambiental	Ministerio de Salud (MINSAL)	Comprende el aviso que realizan los ciudadanos sobre cualquier tipo de material o sustancias que acarreen un peligro para la salud de la población
2	25	Aviso	Sustracción o mala administración de programas sociales, alimentos, paquetes escolares, uniformes, entre otros	Ministerio de Educación (MINED)	Incluye la apropiación indebida o mala administración de los alimentos, paquetes escolares, uniformes, entre otros, que son brindados a los centros escolares públicos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
2	26	Aviso	Trabajador no ha sido afiliado al ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Comprende el aviso que realizan los ciudadanos sobre la falta de afiliación de los empleados por parte del patrono a los registros del ISSS
2	27	Aviso	Bienes entregados a beneficiarios en mal estado.	Todas las instituciones	Incluye la entrega de bienes en mal estado, vencidos, deteriorado, de baja calidad que las instituciones brindan a los ciudadanos
2	90	Queja	Otros	Todas las instituciones	Acá se registra todas aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos que no están clasificadas en las subcategorías anteriormente especificadas.
3	1	Reclamo	Asesoría inadecuada	Todas las instituciones	Acá se registra cuando empleados o funcionarios brindan a los ciudadanos de forma incorrecta recomendaciones o sugerencias.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	2	Reclamo	Bien y/o servicio no brindado	Todas las instituciones	Incluye todo tipo de bien o servicios que el empleado o funcionarios están en la obligación de brindar, según el marco legal, pero, que por diferentes motivos son denegados a los ciudadanos.
3	3	Reclamo	Cita de exámenes, estudio, procedimiento agendados a largo plazo	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Insatisfacción por parte de los derechohabientes relacionados a cita de estudios médicos o procedimientos y que son agendadas posterior a la fecha que el médico ha indicado o lo requiere.
3	4	Reclamo	Cita Primera vez agendada a largo plazo	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Se registra, cuando un derechohabiente comunica que la cita de Primera vez fue agendada posterior al plazo normado de 30 días.
3	5	Reclamo	Cita subsecuente agendada a largo plazo	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Insatisfacción por cita médica subsecuente, agendada posterior a la fecha en que el médico ha indicado o lo requiere.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	6	Reclamo	Cobro de tasa de interés no pactada en contrato	Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Se refiere al cobro inadecuado que se hace a los clientes, de una tasa de interés, que no está establecida en el contrato del crédito otorgado, o bajo las condiciones aprobadas del crédito.
3	7	Reclamo	Cobro indebido de Comisiones	Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Son los cobros inadecuados que se hacen a los clientes, sobre comisiones no establecidas en las condiciones de aprobación del crédito, o que no están de acuerdo a lo pactado en el contrato del crédito.
3	8	Reclamo	Cobro por aprobación de crédito	Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Son cobros inadecuados que se hacen a los clientes por la aprobación de un crédito otorgado y que no fue establecido ni comunicado por escrito.
3	9	Reclamo	Cobro por trámite de crédito	Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Son cobros inadecuados que se hacen a los clientes, por el trámite del crédito otorgado y que no fueron establecidos ni comunicados por escrito.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	10	Reclamo	Cobros indebidos de préstamo	Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Se refiere a los cobros que se hacen a los clientes relacionado a un préstamo otorgado y que no fueron establecidos ni en las condiciones de aprobación del crédito o en el contrato.
3	11	Reclamo	Faltas cometidas por colegios privados	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra toda comunicación que hace la ciudadanía de las faltas que comenten los colegios privados, es decir, aquello que no está regulado o aprobado por el MINED.
3	12	Reclamo	Desabastecimiento de insumo médico	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda comunicación que hace la ciudadanía derivado de la falta de insumos médicos.
3	13	Reclamo	Desabastecimiento de medicamento	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño	Acá se registra toda comunicación que hace la ciudadanía por la falta de medicamentos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
			de Bienestar Magisterial (ISBM)		
3	14	Reclamo	Desabastecimiento de medicamentos en farmacias privadas	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda comunicación que hacen los usuarios del ISBM cuando se presentan con sus recetas médicas y una determinada farmacia privada, que ha sido contratada por la institución para el suministro de determinado medicamento, no le despacha por la falta de disponibilidad, pero que dicha farmacia tiene la obligación de tener en sus existencias.
3	15	Reclamo	Desacuerdo con decisión del Tribunal Calificador de la Carrera Docente	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra todas las inconformidades con los procesos que realiza el Tribunal Calificador de la Carrera Docente, como, por ejemplo, contratación de maestros, directores de escuelas entre otros.
3	16	Reclamo	Desatención en establecimientos propios	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra cuando los usuarios del ISBM, comunican que en los policlínicos y consultorios magisteriales les negaron la atención de salud.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	17	Reclamo	Desatención por Proveedores	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra cuando los proveedores médicos especialistas, hospitales públicos, privados, laboratorios, les negaron la atención de salud, despacho de medicamentos, realización de exámenes a los usuarios del ISBM.
3	18	Reclamo	Discriminación a personas de la tercera edad	Todas las instituciones	Acá se registra cuando los ciudadanos manifiestan que han recibido cualquier tipo de maltratos, discriminación, exclusión por el hecho de ser adulto mayor.
3	19	Reclamo	Discriminación a población LGBTI	Todas las instituciones	Acá se registra cuando los ciudadanos comunican que han recibido cualquier tipo de maltratos, discriminación, exclusión por parte de empleados o funcionarios públicos, por el hecho de ser parte de la población LGTBI.
3	20	Reclamo	Discriminación por género	Todas las instituciones	Acá se registra cuando un ciudadano comunica que, por su género, ha recibido cualquier tipo de maltratos, discriminación o exclusión por parte de empleados o funcionarios públicos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	21	Reclamo	En relación a producto	Registro Nacional de las Personas Naturales	Acá se registra toda aquella inconformidad que expresan los ciudadanos en relación a la calidad del producto, por defectos de forma o fondo.
3	22	Reclamo	Entrega de Medicamento equivocado, incompleto o no entregaron	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando los derechohabientes comunican que les entregaron en farmacia medicamento que no corresponde a la prescripción médica, se lo entregaron incompleto según recetas, o faltó entrega de alguno.
3	23	Reclamo	Entrega de Medicamento Vencido	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando los derechohabientes comunican que han recibido medicamentos vencidos o que están en el mes de su vencimiento.
3	24	Reclamo	Entrega inoportuna de resultados de exámenes o estudios	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando un derechohabiente, comunica que la entrega de los resultados de sus exámenes, se los entregarán posterior a fecha de cita médica o después del tiempo estipulado por el ISSS.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	25	Reclamo	Expulsión o suspensión de alumnos de los centros educativos oficiales, durante el año lectivo	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra cuando los ciudadanos comunican desacuerdo por la expulsión o suspensión de un alumno de un centro escolar.
3	26	Reclamo	Extravío de documentos en dependencia del ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, la insatisfacción por la pérdida de documentos (DUI, boletas de cita, referencias, entre otros) por parte del personal del ISSS.
3	27	Reclamo	Falta de amabilidad y/o indiferencia	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando un ciudadano comunica que un empleado le trató de manera displicente (apático), sin interés en su necesidad y sin cordialidad con el paciente.
3	28	Reclamo	Falta de atención por ausencia de personal, escases de insumo, vacuna y/o equipo médico	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando un derechohabiente comunica que no fue atendido según lo programado (cita médica, examen, procedimiento, etc.), debido a que la institución no cuenta con los recursos necesarios para brindar atención.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
3	29	Reclamo	Falta de atención por inconsistencia en datos o fallas en sistema	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando un derechohabiente no fue atendido (en la programación de citas/exámenes/procedimientos o en la atención el día de la consulta) porque el sistema informático presenta fallas técnicas.
3	30	Reclamo	Falta de atención por problema sindical	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando un derechohabiente comunica que no fue atendido derivado por el cierre de centros de atención o la falta de personal por conflicto sindical y que afectó la atención médica.
3	31	Reclamo	Falta de atención por problemas administrativos	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando a un paciente no fue atendido porque el sistema refleja información errónea, desactualizada, etc. (ejemplo cotizaciones o nombre)
3	32	Reclamo	Falta de cumplimiento del horario de atención al usuario	Todas las instituciones	Acá se registra el reclamo que hace la ciudadanía derivado por el cierre de ventanillas, oficinas, dependencias públicas, en hora y días que deberían estar habilitadas para los ciudadanos para la prestación de servicios.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	33	Reclamo	Falta de información	Todas las instituciones	Acá se registra la negativa de brindar información por parte de empleados o funcionarios públicos hacia los ciudadanos, pero cuya obtención no está regulada mediante la Ley de Acceso a la Información Pública.
3	34	Reclamo	Falta de limpieza en las instalaciones	Todas las instituciones	Acá se registra la comunicación que hacen los ciudadanos relacionadas a la falta de limpieza, insalubridad, desorden, etc., de la institución.
3	35	Reclamo	Falta de personal para atender los servicios	Todas las instituciones	Acá se registra cuando la ciudadanía comunica su inconformidad con los servicios que recibe principalmente cuando no es atendido por falta de personal.
3	36	Reclamo	Faltas cometidas por docentes de los centros educativos oficiales	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra todos aquellos casos que interpongan los ciudadanos, por conductas realizadas por docentes y que atenten contra el normal funcionamiento de un centro educativo público.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	37	Reclamo	Inadecuada ruta de acceso a las instalaciones	Todas las instituciones Acá se registra cuando los ciudadanos comunican los obstáculos que tiene para acceder a una determinada institución o falta de accesos para personas capacidades especiales a las instituciones entre otras.
3	38	Reclamo	Inadecuado cálculo de tiempo laboral	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP) Acá se registra cuando los ciudadanos comunican su inconformidad por el inadecuado cálculo del tiempo laboral que le han hecho.
3	39	Reclamo	Inconformidad con personal que administra las pruebas a aspirantes	Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) Acá se registra cuando los aspirantes reportan que el personal que ha administra las pruebas no es imparcial, o se brinda un trato inadecuado a los aspirantes.
3	40	Reclamo	Inconformidad por informe de verificación	Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) Acá se registra cuando los aspirantes comunican el descontento de los resultados que les han sido desfavorables, por parte de la Unidad de Verificación de Antecedentes y que les impiden el ingreso a la ANSP.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	41	Reclamo	Inconformidad por multa o infracción	Acá se registra todo tipo de desacuerdo que tengan los clientes en relación a la imposición de multas o infracciones que les han aplicado. Fondo Social para la Vivienda (FSV) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Trabajo y Previsión Social Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) Centro Nacional de Registros (CNR) Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial Ministerio de Hacienda, MH Superintendencia de Competencia (SC) Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) Viceministerio de Transporte Dirección General de Migración y



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
			Extranjería	
3	42	Reclamo	Inconvenientes en la entrega de Medicamento Domiciliar	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Acá se registra, cuando un derechohabiente comunica que tiene dificultades en la recepción de los medicamentos que le hacen mediante el mecanismo domiciliario, como lo es medicamento incompleto, medicamento equivocado, no ha recibido medicamento, usuario no fue notificado de la devolución de su paquete, paquete no entregado por devolución de Correos, medicamento no entregado por inexistencia, entre otros.
3	43	Reclamo	Indicios de mal procedimiento médico o asistencial	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) Acá se registra todo tipo de procedimientos médicos o asistenciales que se realizaron de forma incorrecta.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	44	Reclamo	Infraestructura inadecuada	Todas las instituciones	Acá se registra cuando los ciudadanos comunican que existen daños en la infraestructura de la institución, que el espacio es insuficiente para la atención a usuarios, o la ubicación de oficinas es inadecuada, entre otras.
3	45	Reclamo	Insatisfacción por cancelación o reprogramación de cita	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra cuando los derechohabientes, comunican su descontento o molestia porque se les canceló una cita, por motivos atribuibles al ISSS (ausencia de médico, extravío de expediente, entre otros)
3	46	Reclamo	Largo tiempo de espera para atención médica	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos sobre la inconformidad por el tiempo prolongado de espera, para recibir atención médica.
3	47	Reclamo	Largo tiempo de espera para cirugía	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de	Acá se registra la inconformidad del paciente por tiempo prolongado en esperar cirugía



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
			Bienestar Magisterial (ISBM)	
3	48	Reclamo	Largo tiempo de espera para ser atendido	Todas las instituciones Acá se registra la inconformidad que comunica el ciudadano por el tiempo prolongado de espera para ser atendido
3	49	Reclamo	Largo tiempo en la programación de cita médica	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) Acá se registra la inconformidad que comunica el paciente por el tiempo prolongado en esperar cita médica.
3	50	Reclamo	Llenado incompleto o incorrecto de recetas/ ordenes de exámenes u otros	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Acá se registra cuando los formularios se llenan de forma incompleta, como, por ejemplo: falta de sello, cantidad, dosis, datos del usuario, etc., en las recetas médicas, referencias, órdenes de estudios, entre otros., lo cual genera insatisfacción por parte del usuario, porque debe volver al centro de atención para hacer las correcciones.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
3	51	Reclamo	Mal procedimiento policial	Inspectoría General de Seguridad Pública	Acá se registra, toda comunicación que hacen los ciudadanos por los indicios de mal procedimiento, que le aplicaron agentes policiales o similares.
3	52	Reclamo	Mal servicio en Laboratorios Institucionales	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra toda comunicación que hacen los usuarios relacionada a los servicios brindados en laboratorios clínicos y que fueron proporcionados de forma inadecuada.
3	53	Reclamo	Mal servicio por parte del personal de enfermería	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, de los servicios recibidos por el personal de enfermería y que fueron realizados de forma inadecuada
3	54	Reclamo	Mal servicio por parte del personal médico	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra, toda comunicación que hacen los ciudadanos relacionados a los servicios recibidos por personal médicos y que fueron brindados de forma inadecuada.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	55	Reclamo	Mala atención al usuario en establecimientos propios	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos de los servicios recibidos por parte de los establecimientos y que fueron realizados de forma adecuada.
3	56	Reclamo	Mala evaluación por parte de especialistas	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)	Acá se registra toda inconformidad que expresan los ciudadanos sobre los resultados de las evaluaciones que realizaron médicos especialistas relacionados al dictamen del grado de discapacidad de la persona beneficiaria.
3	57	Reclamo	Maltrato a pacientes por parte de médicos	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	Acá se registra, toda comunicación que hacen los ciudadanos sobre el mal comportamiento por parte de personal médico, que le daña moral o físicamente.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	58	Reclamo	Maltrato a pacientes por parte de personal de enfermería	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	Acá se registra, toda comunicación que hace la ciudadanía relacionada al mal comportamiento (violento) que causa daño moral o físico por parte de personal de enfermería a pacientes.
3	59	Reclamo	Maltrato de empleados a usuarios	Todas las instituciones	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos sobre agresiones verbales, psicológicas, o físicas contra ciudadanos realizadas por parte de empleados o funcionarios públicos.
3	60	Reclamo	Maltrato de Proveedores a Usuarios	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra la comunicación que hace el usuario del ISBM relacionados al maltrato que reciben por parte de proveedores de salud.
3	61	Reclamo	Maltrato físico y/o psicológico	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra todos los casos que exponen los ciudadanos relacionados a los maltratos físicos y/o psicológicos que cometen el personal de los centros educativos hacia a los alumnos



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	62	Reclamo	Negación de derecho a proceso de recuperación ordinario y extraordinario	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registran los casos interpuestos por los ciudadanos, cuando se le niega a los alumnos la realización del proceso de recuperación, por haber reprobado asignaturas escolares.
3	63	Reclamo	Desacuerdo con decisión con los procedimientos de la educación flexible	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra los casos interpuestos por los ciudadanos, relacionado al desacuerdo en los procesos que se ejecutan bajo la modalidad de educación flexible.
3	64	Reclamo	Mucho tiempo para la entrega de créditos	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD) Fondo Social para la Vivienda (FSV) Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Acá se registra el tiempo en exceso que se tarde la institución para darle la respuesta sobre un crédito al usuario que ha demandado un crédito



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
3	65	Reclamo	Inconformidad con el plazo para entrega del apoyo productivo	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)	Acá se registran los casos interpuestos por los usuarios, por falta de repuesta a la solicitud de reducción del plazo de proceso de otorgamiento de Unidad de Apoyo Productivo.
3	66	Reclamo	Negación de matrícula	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registran los casos interpuestos por los ciudadanos, relacionados a la negación de matrícula en los centros educativos públicos.
3	67	Reclamo	No brinda atención correspondiente a Sector Veteranos y Ex Combatientes	Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos sobre su inconformidad por no obtener los beneficios que la Ley de Veteranos y Excombatientes le confiere.
3	68	Reclamo	No se permitió ingreso a usuario dentro del horario establecido	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, toda comunicación que hacen los usuarios relacionados a que no fue atendido porque no se permitió el ingreso a la institución a pesar de presentarse en el horario establecido.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	69	Reclamo	No se respetó hora o número de llegada	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, toda comunicación hecha por los ciudadanos relacionada a la insatisfacción por incumplimiento de la hora asignada de cita médica, que el cupo fue otorgado a otra persona que tenía un número mayor o porque se le dio cupo a una persona por influencias.
3	70	Reclamo	Proceso de PAES	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registran los casos interpuestos por los ciudadanos, relacionados a los procesos de la PAES
3	71	Reclamo	Patrono informa que banco no reconoce los recibos de planilla OVISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra, cuando un patrono comunica su insatisfacción porque no le es posible realizar pago en bancos, debido a que el recibo emitido por ISSS no puede ser procesado en bancos.
3	72	Reclamo	Patrono reporta falla en plataforma de OVISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra cuando un patrono comunica que no puede realizar la presentación de planillas por fallas en la plataforma de OVISSS.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	73	Reclamo	Patrono reporta problema con contraseña después del vencimiento	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra cuando un patrono comunica su insatisfacción debido a que el Sistema no reconoce la contraseña correcta del usuario (error en validación)
3	74	Reclamo	Pérdida o retraso de cita por extravío de expedientes /exámenes clínicos	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra la inconformidad de los usuarios por la pérdida o retraso de citas por extravío de expedientes / exámenes clínicos
3	75	Reclamo	Prescripción de medicamento no está incluido o difiere de Listado Oficial de Medicamentos	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	Acá se registra la inconformidad de los usuarios, debido a que médicos recetan medicamentos que no están disponibles en la institución, porque no están incluidos en el listado Oficial de Medicamentos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	76	Reclamo	Retraso en el pago de incapacidad	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra la inconformidad que tienen los usuarios por el retraso del pago de incapacidad, sabiendo que la ley les da ese derecho.
3	77	Reclamo	Seguimiento al estado de salud	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)	Acá se registran los casos interpuestos por los usuarios, en relación a la solicitud de reducción del plazo reevaluación de grados de discapacidad.
3	78	Reclamo	Servicio o trámite no entregado en plazo	Todas las instituciones	Acá se registra todo reclamo que hacen los ciudadanos, relacionado a los servicios o trámites en los cuales existe demora injustificada, para brindarlos o atenderlos.
3	79	Reclamo	Servicio y atención inadecuados	Todas las instituciones	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos por los malos servicios y atención que reciben por parte de la institución.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	80	Reclamo	Sospecha de maltrato verbal/físico de paciente ha empleado del ISSS	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra todo maltrato que hacen los pacientes de forma verbal o físico a los empleados de la institución.
3	81	Reclamo	Tardanza en recibir respuestas de exámenes de laboratorios	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda comunicación que hacen los usuarios de su inconformidad, por no recibir las respuestas de los exámenes de laboratorio.
3	82	Reclamo	Entrega de prótesis a los beneficiarios de la FAES	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)	Acá se registra los casos interpuestos por los usuarios, relacionados a la falta de constancia para la entrega de prótesis por parte de CERPROFA.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
3	83	Reclamo	Trabajos inconclusos	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	Acá se registra todo tipo de trabajo que realiza ANDA en la vía pública y que queda inconcluso; como, por ejemplo: no cubrir agujeros con tierra, falta de concreto o asfalto en el área reparada.
3	90	Reclamo	Otros	Todas las instituciones	Acá se registra todas aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos que no están clasificadas en las subcategorías anteriormente especificadas.
4	1	Petición	Abastecer a los hospitales, unidades de salud y clínicas; de medicamentos e insumos médicos	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda solicitud que hacen los ciudadanos para que envíen medicamentos e insumos médicos a la red pública.
4	2	Petición	Acceso de agua	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	Incluye las solicitudes que hacen los ciudadanos para acceder al servicio de agua potable.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
4	3	Petición	Ampliación de programas sociales	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registran las solicitudes que hacen los ciudadanos para ampliar los programas sociales de los que dispone la institución.
4	4	Petición	Apoyo logístico para eventos relacionados con la institución	Todas las instituciones	Acá se registran las solicitudes que realicen los ciudadanos para recibir apoyo logístico, para realizar actividades relacionadas al quehacer de las instituciones.
4	5	Petición	Aspectos o trámites administrativos internos en general	Todas las instituciones	Acá se registra cuando un ciudadano pide que se cambie el personal de un área, que se tomen medidas administrativas de cualquier otra índole, también incluye otros aspectos administrativos para solucionar problemas informados por la ciudadanía.
4	6	Petición	Atención a víctimas de violencia de género y diversidad sexual	Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA)	Acá se registra toda solicitud que recibe la institución para poder atender a las víctimas de violencia de género y diversidad sexual.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación		Concepto
4	7	Petición	Atención especial a adultos mayores, embarazadas, personas con capacidades especiales	Todas instituciones	las	Acá se registra todas las solicitudes que realicen los ciudadanos, para que los servicios que brinda las instituciones sean inclusivos y que las personas mayores, embarazadas, discapacitadas tengan una atención especial.
4	8	Petición	Audiencia con autoridades	Todas instituciones	las	Acá se registran las peticiones que realicen los ciudadanos, para solicitar audiencia con las autoridades de la institución o empleados en general.
4	9	Petición	Ayuda de alimentos, materiales, vivienda, entre otros	Todas instituciones	las	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos solicitando bienes a las instituciones.
4	10	Petición	Capacitaciones sobre quehacer institucional	Todas instituciones	las	Acá se registra toda comunicación hecha por los ciudadanos, solicitando requerimientos para recibir capacitaciones del quehacer institucional.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	11	Petición	Emisión de constancias médicas o similares	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra cuando un ciudadano solicita que se le emita un nuevo documento médico, como, por ejemplo: recetas médicas, citas médicas, constancias médicas, etc.
4	12	Petición	Entrega de materiales divulgativos, normativos y promocionales	Todas las instituciones	Acá se registra el requerimiento que realizan los ciudadanos, para poder obtener material divulgativo, normativo y promocional de la institución
4	13	Petición	Entrevistas académicas y científicas	Todas las instituciones	Acá se registra toda solicitud que realicen los ciudadanos para que se les pueda conceder entrevistas de carácter académicas y científicas.
4	14	Petición	Gestión de ambulancia	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, para solicitar el traslado de pacientes en ambulancia.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	15	Petición	Gestión de planillas (cargar, reemisiones y planillas complementarias)	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra toda comunicación que hacen los usuarios, requiriendo información de cómo realizar proceso de reemisión (anulación) de planilla, cuando ya se ha emitido recibo o, de planilla complementaria, cuando ya se ha cancelado recibo.
4	16	Petición	Gestión de trámites médicos (citas médicas, exámenes, procedimientos etc.)	Ministerio de Salud (MINSAL) Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra toda solicitud que los ciudadanos hacen, para que se les tramite citas médicas, exámenes, procedimientos etc., fuera del proceso normal de la institución.
4	17	Petición	Incremento de montos y plazos de créditos	Fondo Social para la Vivienda (FSV) Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)	Acá se registra toda solicitud que los clientes realizan, para que se les amplíe el monto y plazo de créditos



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	18	Petición	Información general de la institución	Todas las instituciones	Incluye todo tipo de información que soliciten los usuarios, sobre la gestión que hace la institución, una área o departamento, así como también de los servicios, bienes que presta la institución, por ejemplo, la información que brinda la oficina para el derecho de la salud.
4	19	Petición	Información sobre el recurso hídrico	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, para conocer la información sobre el monitoreo del recurso agua, de la información que se consolida y muestra en el Sistema de Información Hídrica, SIHI.
4	20	Petición	Información sobre cambio climático	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, para saber de toda aquella información relacionada con el monitoreo de la variación en el estado del sistema climático, dichos insumos se muestran en el observatorio ambiental.
4	21	Petición	Inspección de saneamiento	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra la petición que realizan los ciudadanos a fin de solicitar inspección de saneamiento ambiental.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	22	Petición	Labor Educativa	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra toda comunicación que hacen los usuarios, donde se busca orientar o aclarar al usuario, los procedimientos ya establecidos, a fin de evitar futuras insatisfacciones.
4	23	Petición	Referencia de pacientes de otros hospitales o viceversa, para hacerle gestiones	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra cuando se le ayuda y se le acompaña en todo el proceso a la ciudadanía para realizar los trámites médicos, principalmente cuando vienen con referencia de otros hospitales o cuando se envía a pacientes a otros hospitales referidos, no incluye la orientación.
4	24	Petición	Reformas a la Leyes y Reglamentos	Todas las instituciones	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, donde peticionan para que se realicen reformas de ley o que se elaboren proyectos de ley, reglamento, normativa, etc.
4	25	Petición	Revisión del Sistema del Subsidio GLP	Ministerio de Economía	Acá se registra toda petición que realicen los ciudadanos a fin que revisen el sistema del subsidio GLP.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	26	Petición	Solicitud de calle	Fondo de Conservación Vial (FOVIAL)	Acá se registra toda petición que hacen los ciudadanos, para que le construyan o reparen una calle.
4	27	Petición	Solicitud de coordinación intersectorial	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, relacionadas a la acción dentro de la gobernanza ambiental, que permita desarrollar protección y cuidado del medio ambiente y sus recursos naturales de forma articulada con la ciudadanía y sus diferentes formas de expresión.
4	28	Petición	solicitud de documentos médicos	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra toda petición que hacen los ciudadanos, para que les brinden documentos médicos en los diferentes centros de salud.
4	29	Petición	Solicitud de Gestión Administrativa	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registran las solicitudes que hacen los ciudadanos sobre cualquier gestión administrativa del ISSS.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	30	Petición	Solicitud de información climatológica	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, relacionadas a la acción de requerir información sobre elementos temperatura, vientos, sismos, mareas, calidad de aire y lluvias que se encuentran dentro del observatorio ambiental.
4	31	Petición	Solicitud de ingreso a Área Natural Protegida	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, para poder obtener autorización de forma individual y colectiva para ingresar a las diversas Áreas Naturales Protegidas del país.
4	32	Petición	Solicitud de Legalización de Propiedad	Instituto de Legalización de la Propiedad Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO)	Acá se registra toda petición que realicen los ciudadanos sobre la legalización de propiedades.
4	33	Petición	Solicitud de obras de mitigación	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOP)	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, para poder ejecutar obras de mitigación.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
4	34	Petición	Solicitud de orientaciones u opiniones técnicas	Todas las instituciones	Acá se registran todas las orientaciones u opiniones técnicas que realizan los ciudadanos relacionadas a las gestiones que realizan las instituciones.
4	35	Petición	Solicitud de participación en espacios ciudadanos	Todas las instituciones	Acá se registran todas las solicitudes que realizan los ciudadanos para que las instituciones creen espacios de participación ciudadana.
4	36	Petición	Solicitud de puente	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOP)	Acá se registran todas las solicitudes que realizan los ciudadanos, para que les puedan construir y/o reparar puentes
4	37	Petición	Solicitud de suministros médicos	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra toda solicitud que realizan los ciudadanos para poder obtener insumos médicos, derivado de sus tratamientos médicos.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	38	Petición	Supervisión o monitoreo continuo de los centros educativos públicos	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra toda comunicación que hacen los ciudadanos, solicitando la supervisión o monitoreo de los centros educativos públicos.
4	39	Petición	Ubicación de personas	Todas las instituciones	Incluye toda solicitud que realicen los ciudadanos, para ubicar personas desaparecidas, no incluye ubicación de pacientes en centros de salud.
4	40	Petición	Apoyo a usuarios en gestiones médicas o relacionadas	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se incluye el registro de todo apoyo que se le da a los pacientes en gestiones médicas que no están subcategorizadas anteriormente como por ejemplo emisión de constancias de permanencia para cuidados de pacientes, trámites para poder obtener medicamentos, trámites para poder obtener equipos médicos a los pacientes o similares, emisión de tarjetas extras de visita, solicitud de intervención de médicos que no pertenecen al Ministerio. También se registra la petición que realicen los usuarios sobre la ubicación de pacientes en los diferentes servicios.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
4	90	Petición	Otros	Todas las instituciones	Acá se registra todas aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos que no están clasificadas en las subcategorías anteriormente especificadas.
5	1	Consulta	Asesoría laboral	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para recibir asesoría laboral por parte del Ministerio de Trabajo.
5	2	Consulta	Asesoría legal	Todas las instituciones	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos sobre aspectos legales relacionados a la gestión de la institución, excepto la SPTA que incluye todo tipo de asesoría.
5	3	Consulta	Consultas sobre permisos aprobados de actividades, obras o proyectos ambientales	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, MARN	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos para saber el estatus de los tramites de permisos ambientales o similares que la institución ha otorgado.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
5	4	Consulta	Estadísticas de la institución	Ministerio de Salud (MINSAL)	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, sobre las estadísticas que lleva la institución de los servicios que se prestan.
5	5	Consulta	Estatus de trámite realizados por la ciudadanía	Todas las instituciones	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber el estatus de los trámites que han ingresado a la institución
5	6	Consulta	Horarios de atención al público	Todas las instituciones	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber de los horarios de atención de la institución, área, departamento, etc.
5	7	Consulta	Información de existencia de medicamentos	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber de la existencia de un determinado medicamento en farmacias del ISSS de mayor conveniencia del usuario.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación		Concepto
5	8	Consulta	Número telefónico, dirección física o electrónica de funcionarios y empleados	Todas instituciones	las	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, de los números telefónicos, dirección física o electrónica de los funcionarios y empleados a nivel institucional. (No incluye datos personales)
5	9	Consulta	Número telefónico, dirección física o electrónica de la institución	Todas instituciones	las	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, de los números telefónicos, dirección física o electrónica de la institución.
5	10	Consulta	Orientación a usuarios	Todas instituciones	las	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, en relación a los servicios que brinda la institución, gestiones que realizan, donde será realizada determinada acción o cómo se hace un proceso, ubicación de un lugar, papeles que debe presentar, donde ir a hacer un determinado trámite. Acá no incluye cuando se hace todo el proceso a una persona como por ejemplo el trabajo de orientación que hace la ODS del MINSAL.
5	11	Consulta	Plazas disponibles	Todas instituciones	las	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para la existencia de plazas disponibles de la institución.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
5	12	Consulta	Procedimientos a seguir para acceder a: servicios, permisos, autorización, concesiones	Todas las instituciones Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber de los procedimientos a seguir para poder obtener o acceder a servicios, permisos autorizaciones o concesiones, no son orientaciones.
5	13	Consulta	Procesos y requisitos para la selección y contratación de personal en general	Todas las instituciones Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber sobre el proceso o requisitos para optar a una plaza dentro de la institución.
5	14	Consulta	Producción y Comercialización	Escuela Nacional de Agricultura (ENA) Acá se registra todas las consultas que el ciudadano efectúa, para saber si la ENA produce y/o comercializa un determinado producto.
5	15	Consulta	Recuperación de propiedad	Instituto de Legalización de la Propiedad Acá se registra la consulta que realicen los ciudadanos, para saber del proceso para la recuperación de una propiedad.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
5	16	Consulta	Referente a publicaciones realizadas o por realizar	Imprenta Nacional	Acá se registra toda consulta que realicen los ciudadanos, para saber sobre publicaciones realizadas o que se estén por realizar en la Imprenta Nacional.
5	17	Consulta	Requisitos para crear una empresa	Ministerio de Economía Banco Central de Reserva (BCR) Centro Nacional de Registros (CNR) Ministerio de Hacienda, MH	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber cuáles son los requisitos estipulados por la institución, para crear y operar una empresa en determinado sector productivo.
5	18	Consulta	Requisitos para obtener Antecedentes Penales	Dirección General de Centros Penales (DGCP)	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos sobre los requisitos para obtener antecedentes penales, así como dónde tramitarlos.
5	19	Consulta	Servicios, actividades o funciones que brindan otras instituciones	Todas las instituciones	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos sobre servicios, actividades o funciones que desarrollan otras instituciones.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
5	20	Consulta	Sobre actividades Institucionales	Todas las instituciones	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, para saber de la actividad que realizan las instituciones.
5	21	Consulta	Sobre trámites administrativos Desarrollo Humano	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, cuando ha ingresado su CV a la Institución y necesitan saber si hay plazas disponibles o si están en proceso de evaluación y selección, igualmente, cuando quieren saber del estado del proceso.
5	22	Consulta	Tema sobre tabaco	Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	Acá se registra toda consulta que hacen los ciudadanos, sobre la Ley para el control del Tabaco.
5	90	Consulta	Otros	Todas las instituciones	Acá se registra todas aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos que no están clasificadas en las subcategorías anteriormente especificadas.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
6	1	Sugerencia	Acercar los servicios financieros y no financieros a la población en todo el país	Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA) Acá se registra la sugerencia que realizan los ciudadanos sobre servicios financieros y no financieros a la población
6	2	Sugerencia	Ampliación de horarios	Todas las instituciones Acá se registra la propuesta que haga el ciudadano, para que la institución tome a bien ampliar sus horarios para una mejor atención en los servicios brindados
6	3	Sugerencia	Cambio o capacitación al personal del área de atención al ciudadano	Todas las instituciones Acá se registra la observación que hagan los ciudadanos sobre la necesidad de capacitar al personal destacado en las áreas de atención ciudadana, ya sea en la gestión que desarrolla la institución o en aspecto de trato al usuario
6	4	Sugerencia	Cambios en señalización vial	Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOP) Fondo de Conservación Vial (FOVIAL) Acá se registra el reporte que haga la ciudadanía relacionada a daños, falta o modificación en las señales viales.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código	Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto	
6	5	Sugerencia	Mejorar la calidad de la educación	Ministerio de Educación (MINED)	Acá se registra toda idea que presenta la ciudadanía, con el fin de mejorar la calidad en la educación de los niños y niñas.
6	6	Sugerencia	Poder ampliar con más personal para atender a los usuarios	Todas las instituciones	Acá se registra cuando la ciudadanía expone que se debe de colocar más personal para determinada área, para mejorar el servicio que brinda.
6	7	Sugerencia	Promover los servicios institucionales	Todas las instituciones	Acá se registra las propuestas que presenten los ciudadanos sobre cómo promover de una mejora manera los servicios que presta la institución.
6	8	Sugerencia	Sobre los servicios que presta la institución	Todas las instituciones	Acá se registra las propuestas realizadas por los ciudadanos relacionadas a mejorar los servicios que presta la institución.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
6	9	Sugerencia	Verificación de atención	Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)	Acá se registra la sugerencia que realizan los usuarios, sobre la verificación de la atención que brinda FOSALUD.
6	90	Sugerencia	Otros	Todas las instituciones	Acá se registra todas aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos que no están clasificadas en las subcategorías anteriormente especificadas.
7	1	Felicitación	A empleados	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por el trabajo desempeñado por parte de los empleados de la institución.
7	2	Felicitación	A titulares	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por el trabajo desempeñado por parte de funcionarios de la institución



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
7	3	Felicitación	Ágil trámite recibido	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por la prontitud en la realización de determinados trámites de la institución.
7	4	Felicitación	Apoyo recibido a través de la Unidad de Género	Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA)	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por la atención que recibieron por parte de la Unidad de Género de FOSOFAMILIA
7	5	Felicitación	Aseo de la institución	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por la limpieza ya sea en las oficinas, baños, jardines o parqueos
7	6	Felicitación	Contribuir al desarrollo económico de la familia microempresaria	Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA)	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos a FOSOFAMILIA, por la contribución que han recibido para el desarrollo económico de la familia.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
OFICINA DE FORTALECIMIENTO AL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Código		Categoría	Subcategoría	Aplicación	Concepto
7	7	Felicitación	Diseño de página web	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por el diseño de la página web, información útil disponible, actualización de noticias entre otros
7	8	Felicitación	Por la atención recibida	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por la atención recibida en los servicios brindados por las instituciones
7	9	Felicitación	Por obras y servicios realizados	Todas las instituciones	Acá se registra cuando se recibe una felicitación por parte de los ciudadanos, por las obras y servicios realizados por la institución.

San Salvador 28 de febrero de 2019