

## Transparencia

---

**De:** Aida Funes <afunes@defensoria.gob.sv>  
**Enviado el:** martes, 16 de febrero de 2016 02:41 p.m.  
**Para:** vhernandez@jaip.gob.sv  
**CC:** 'Transparencia'  
**Asunto:** Presentación de Informe anual 2015- Defensoría del Consumidor  
**Datos adjuntos:** Informe anual 2015-DC.xls

Estimado licenciado Hernández:

Reciba un atento saludo, esperando que cada una de sus actividades se desarrollen con éxito.

Tal como estaba solicitado, me complace adjuntarle el "Informe Anual 2015 correspondiente a la Defensoría del Consumidor".

Agradecería su deferencia de acuse de recibo.

Saludos cordiales,

Aída Funes  
Oficial de Información

Información de ESET Endpoint Security, versión de la base de datos de firmas de virus 13039  
(20160216)

El mensaje fue verificado por ESET Endpoint Security.

<http://www.eset-la.com>



## 1. Perfil Institucional

1.1 Nombre de la Institución: Defensoría del Consumidor

1.2 Nombre del titular: Yanci Guadalupe Urbina Gonzalez

1.3 Dirección física: Calle Circunvalación No. 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán. La Libertad

1.4 Página web: www.defensoria.gob.sv

1.5 Teléfono de la institución: 2526-9000

## 2. Perfil de Oficial de Información

2.1 Nombre completo: Aída Funes Rivas

2.2 Edad: años 2.3 Sexo: Femenino F: femenino M: masculino

2.4 Nivel académico (finalizado): Universitario Especialidad Relaciones Públicas y Comunicaciones

2.5 Cuenta con Post-grado o Doctorado Si  No

Especialidad Administración y Consultoría Empresarial, postgrado en Economía, sociedad y me

2.6 Modalidad de contratación:

Servicios profesionales	Contrato	Ad honorem	Ley de salario
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otro (especificar)

2.7 En caso de ser ad honorem, ¿Qué otro cargo desempeña?. Favor especificar.

2.8 Fecha de nombramiento 15 de julio de 2013

2.9 Salario \$1,550

2.10 Teléfono / celular del Oficial de Información (institucional) 2526-9006 / 7860-1921

2.11 Correo electrónico institucional de Oficial de Información transparencia@defensoria.gob.sv

2.12 ¿Ha remitido el acuerdo de nombramiento al IAIP? Si  No

Fecha de remisión 21 de febrero de 2014

## 3. Organización interna

3.1 Denominación Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

3.2 Cantidad de personal que trabaja con usted 2

3.3 Existen unidades enlace:

Si

No

3.4 Datos de la unidad auxiliar

Responsable	
Dirección	
Email	
Teléfono	

Responsable	
Dirección	
Email	
Teléfono	

Responsable	
Dirección	
Email	
Teléfono	

3.5 Nivel de jerarquía (de quién depende jerárquicamente la UAIP/OIR)

3.6 Recursos con los que dispone (espacio físico, computadora, acceso a internet, fotocopiadora, escritorio, sillas)

Espacio físico	<input checked="" type="checkbox"/>
Internet	<input checked="" type="checkbox"/>
Computadora	<input checked="" type="checkbox"/>
Teléfono	<input checked="" type="checkbox"/>

Fotocopiadora	<input checked="" type="checkbox"/>
Escritorio	<input checked="" type="checkbox"/>
Tablero de notificación	<input checked="" type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>

#### 4. Solicitudes de información

4.1 Cantidad de solicitudes de información recibidas entre enero 2015 y diciembre 2015

Tipo de Solicitudes	Cantidad
Física	42
Electrónica	52

4.2 Cantidad de requerimientos de información

Tipo de información	Entregada	En trámite	Denegada	Sin responder	Desistidos	Reorientados a otros entes
Pública	625	0	0	0	8	25
Oficiosa	116	0	0	0	5	0
Datos Personales	26	0	0	0	0	2
Confidencial	0	0	1	0	0	0
Reservada	0	0	7	0	0	0
Inexistente	0	0	0	0	0	0
Total	767	0	8	0	13	27

4.3 Cantidad de requerimientos denegados (causales)

Causal	Cantidad
Información confidencial	1
Información reservada	7
Información inexistente	0
Impropiedad (incompetencia, reorientación a otros entes, excepciones del Art. 74)	27
Inadmisibilidad	1
Total	36

4.4 Prevenciones

**Prevención:** Acto por medio del cual el Oficial de Información le señala al ciudadano que su solicitud está incompleta y se le indica que debe de corregir su solicitud para darle admisión a su solicitud. Art. 66, LAIP.

¿Cuántas solicitudes de información fueron prevenidas al solicitante?

8

4.5 Subsanaciones

**Subsanar:** Acto por medio del cual, el ciudadano ha corregido la solicitud para que el Oficial de Información le dé la admisión a su solicitud. Art. 66, LAIP.

¿Cuántas solicitudes de información prevenidas fueron subsanadas por el solicitante?

7

4.6 Desistidas

**Desistimiento.** Acto por medio del cual, el solicitante informa al Oficial de Información que no desea continuar con el trámite de su solicitud de información, también incluye aquella situación donde el solicitante no subsanó la prevención en el término de ley.

¿Cuántas solicitudes de información fueron desistidas por el solicitante?

2

4.7 Solicitudes reorientadas a otros entes obligados

¿Cuántas solicitudes de información se reorientan por considerar que el requerimiento o toda la solicitud correspondían a otro ente obligado?

12

4.8 ¿Qué medio de notificación prefirió el solicitante para que le respondieran su solicitud de información de enero 2015 a diciembre 2015?

Cantidad

Medio de Notificación	Cantidad
Correo electrónico	61
Correo nacional	0
Fax	0
Esquela (tablero)	0
Presencial	18
En la dirección señalada por el ciudadano	0
Mixto (correo electrónico y presencial)	15
TOTAL	94

4.9 ¿Existen costos de reproducción?

No

4.9.1 Acuerdo que válida el costo de reproducción.

Referencia

4.9.2 Costo asignado a las copias simples

4.9.3 Costo asignado a las copias certificadas

4.10 ¿Cantidad de personas naturales y jurídicas que solicitaron información de enero 2015 a diciembre 2015?

Tipo	Cantidad
Mujer	51
Hombre	40
Personas jurídicas	3
TOTAL	94

4.11 ¿Cantidad de nacionales o extranjeros que solicitaron información?

Procedencia	Cantidad
Nacionales	94
Extranjeros	0

4.12 Sectores de la población que solicitan información con más frecuencia

Sector	Cantidad
Estudiantes	58
Periodistas	2
Entes Públicos	0
Profesionales	22
Persona Jurídica	3
Sindicatos	0
No responde	0
ADESCOS	0
ONG'S	0
Investigadores	1
Oficios varios	8
TOTAL	94

5. Dificultades, retos y desafíos

5.1 Conteste señalando una X en la casilla correspondiente, qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones (sólo marque una opción para cada pregunta):

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Cuando hay solicitudes de información, las Unidades Administrativas responden de manera oportuna y con prontitud.				X
Siempre se respetan los procedimientos internos y la LAIP para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.				X
En su institución el Oficial de Información tiene total independencia de clasificar la información reservada.				
Los servidores de su institución son receptivos a la hora de instruirlos, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.				X
Los jefes de las Unidades Administrativas siempre son receptivos con los trámites internos necesarios para localización y entrega de la información solicitada y notificar a los particulares.				X

5.2 ¿Señale las necesidades de capacitaciones que considera oportunas recibir para ampliar los conocimientos sobre la LAIP y que produzcan un impacto positivo en su trabajo?

Área	Señale X
Clasificación de información reservada	X
Conocimiento general de la LAIP	
Mecanismos de coordinación entre unidades administrativas	
Protección de datos personales	X
Información Pública	X
Derecho Administrativo	X
Procedimientos de acceso a la información	X
Publicación de información oficioso	X
Escriba otros temas de su interés	1. Lineamientos del Instituto
	2
	3
	4

5.3 ¿Cuál sería el principal reto que enfrenta de cara al 2016?

Reto	Señale X
Espacio físico	
Equipo informático	
Estabilidad laboral	
Recurso Humano (apoyo)	
Capacitaciones	X
Otros	1
	2

5.4 ¿Ante dudas sobre la información solicitada a quién recurre para asesoría?

1. Secretaria de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.
2. Instituto de Acceso a la Información Pública
3. Se asesora del equipo de la institución
4. Se asesora del titular de la institución

Señale X

X
X

## Transparencia

---

**De:** Aida Funes [mailto:[afunes@defensoria.gob.sv](mailto:afunes@defensoria.gob.sv)]

**Enviado el:** martes, 23 de febrero de 2016 12:17 p.m.

**Para:** 'Transparencia'

**Asunto:** RV: Presentación de Informe anual 2015- Defensoría del Consumidor

**De:** Vicente Hernandez [mailto:[vhernandez@iaip.gob.sv](mailto:vhernandez@iaip.gob.sv)]

**Enviado el:** martes, 23 de febrero de 2016 11:14 a.m.

**Para:** Aida Funes <[afunes@defensoria.gob.sv](mailto:afunes@defensoria.gob.sv)>

**Asunto:** Re: Presentación de Informe anual 2015- Defensoría del Consumidor

Recibido.