

Ref. FONAT-002/2014-UAIP

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD

EL FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO HACE CONSTAR que [REDACTED], identificado por medio de su Documento Único de Identidad Número [REDACTED] [REDACTED], ha interpuesto una solicitud de información el día **TRECE DE OCTUBRE DE DOS MIL CATORCE**, solicitando:

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

El número asignado de referencia es **“FONAT-002-2014/UAIP”**, que le servirá para realizar las consultas respectivas.



La fecha probable de respuesta a su solicitud es VEINTICUATRO DE OCTUBRE DE DOS MIL CATORCE. Para cualquier notificación usted ha definido el siguiente medio de notificación CORREO ELECTRONICO: [REDACTED]

Cualquier consulta puede realizarla al teléfono 2522-4525, o al siguiente correo heysel.alarcon@fonat.gob.sv.

San Salvador, 13 de octubre de 2014.-



Lizda. Heysel Patricia Alarcón de Caballero
Oficial de Información, Ad- Honorem
FONAT.-

Esta constancia se extiende de conformidad al art. 66 inciso final de la Ley de Acceso a la Información Pública y al art. 53 del Reglamento de la misma Ley. La fecha de entrega de la información podrá estar sujeta a cambios en caso que, según el inciso 5°. de la misma disposición legal, los detalles proporcionados por el solicitante no bastasen para localizar la información pública o en caso que, de acuerdo al art. 45 inciso 1°. del Reglamento, los datos de la solicitud sean genéricos, ininteligibles o insuficientes para localizar la información. Si se ha solicitado remisión por correo certificado, la recepción de la información estará sujeta a los plazos que ofrece la empresa de correos.



Ref. FONAT-002/2014-UAIP

RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

EN EL FONDO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO, a las once horas con treinta minutos, del día diecisiete de octubre de dos mil catorce.- Luego de haber recibido y admitido la solicitud de información con referencia **FONAT-002-2014/UAIP**, presentada ante la Oficina de Información y Respuesta de esta Institución, por parte del señor [REDACTED], identificado por medio de su Documento Único de Identidad Número C [REDACTED], y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el art.66 de La ley de Acceso a la Información Pública y los arts. 50, 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, y que la información solicitada no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los arts. 19 y 24 de la Ley, y 19 del Reglamento. La suscrita Oficial de Información del Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidente de Tránsito, resuelve:

PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA.



Licda. Heysel Patricia Alarcón de Caballero
Oficial de Información, Ad- Honorem
FONAT.-



San Salvador, 22 de Octubre de 2014

Asunto: "Remisión de información del ciudadano

Sr. [Redacted]
 Presente.-

Hago referencia a la SOLICITUD DE INFORMACIÓN **FONAT-002/2014-UAIP** de fecha 13 de octubre de los corrientes donde me solicita la información que a continuación le detallo, juntamente con lo solicitado:

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

N°	Información requerida	Datos solicitados
1	N° Call Center	2522-4500
2	Horario de Atención	De 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
3	Servicio que se brinda	Dar asesoría y seguimiento acerca de los servicios que presta la institución, brindando los requisitos que se deben de cumplir a los ciudadanos que lo solicitan vía telefónica o por correo electrónico, procurando atención de calidad, con cortesía, amabilidad, respeto, sin interrupciones, con modulación de la voz, para garantizar un servicio eficiente.
4	Costo mensual de la operación	Recurso Humano: \$ 759.50 (salario nominal más prestaciones) Compañía que brinda el servicio: \$ 484.08 (costo total de telefonía fija-promedio mensual)
	Costo por minuto del servicio	\$ 0.043 ctv's por minutos
5	Cantidad mensual de llamadas atendidas	El promedio es de 500 llamadas atendidas (aproximadamente 20 llamadas diarias).



6	Equipo designado	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Computadora con todos sus accesorios. • Teléfono MULTIFUNCION-CONMUTADOR, marca ALCATEL LUCENT, modelo: 4039.
7	Compañía que brinda el servicio	TELECOMODA, S.A. DE C.V.
8	Operadores de Call Center	1 recurso humano

En lo que respecta a los mecanismos para evaluar la atención brindada por el Call Center o informes de evaluación del servicio, es menester mencionar, que a la fecha nos encontramos en proceso de aprobación y publicación por parte de la Corte de Cuentas, de las Normas Técnicas Específicas de Control Interno, que regulan el Control Interno de la Institución, a partir de la aprobación de las mismas, se elaborarán las herramientas que nos permitirá evaluar los servicios que brinda el Call Center.-

- Nombre del Jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional del director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones.

Actualmente la institución no cuenta con una unidad o área de Comunicaciones, ya que por dificultades financieras, como lo es la suspensión del cobro de la contribución especial, producto de una Sentencia de Inconstitucionalidad decretada por la Sala de lo Constitucional de la CSJ, en el mes de septiembre del corriente año, el Consejo Directivo reestructuro la organización administrativa, suprimiendo en su totalidad la Unidad de Comunicaciones.

Por otro lado es importante mencionarle que nuestras redes sociales están siendo monitoreadas por la Gerencia de Tecnología, y en lo que respecta a solicitudes de medios de comunicación o prensa son canalizadas a través de la Dirección Ejecutiva.

- Información de Cuentas de las redes sociales a la fecha

NOMBRE DE LA RED SOCIAL	NOMBRE DE LA CUENTA	CANTIDAD DE SEGUIDORES O FANS
Twitter	@fonatsv	2,724
Facebook	FONAT	652
YouTube	Fonatsv Fondo Solidario	4

- Sitio web oficial de la institución cantidad de visitas por mes. www.fonat.gob.sv



Mes	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Mar 2014	167	305	18,857
Abr 2014	245	427	16,561
May 2014	340	720	9,301
Jun 2014	271	531	5,439
Jul 2014	228	522	5,142
Ago 2014	170	329	2,257
Sep 2014	151	270	1,992
Oct 2014	128	184	1,946
Total	1,700	3,288	61,495

4.1 ¿El sitio es accesible para personas discapacitadas?:

Debido a las dificultades financieras de la institución, no se ha desarrollado un sitio que contemple todos los aspectos necesarios para las personas discapacitadas, como lo son el manual de signos en lenguas, la discapacidad intelectual, personas autistas entre otros tipos de discapacidades. Nuestro sitio institucional ha sido desarrollado bajo los estándares del gobierno electrónico implementado desde el gobierno anterior. Nuestra institución creada con un objetivo social hacia las víctimas de accidentes de tránsito, ha mantenido una comunicación a través de la tecnología, y este medio ha sido un mecanismo en el que muchos usuarios se han cercado a nuestra institución por el contenido de su información.

5. Cantidad de correos electrónicos. Veintiocho (28), a continuación el detalle

No.	NOMBRE DE LA CUENTA DE CORREO ELETRONICO
1	abel.flores@fonat.gob.sv
2	alba.marroquin@fonat.gob.sv
3	recursos.humanos@fonat.gob.sv
4	blanca.mendoza@fonat.gob.sv
5	briam.beltran@fonat.gob.sv
6	gerencia.uaci@fonat.gob.sv
7	cesar.martinez@fonat.gob.sv
8	edvin.baires@fonat.gob.sv
9	heysel.alarcon@fonat.gob.sv
10	iliana.cruz@fonat.gob.sv
11	laura.villalta@fonat.gob.sv



12	ligia.balladares@fonat.gob.sv
13	lorena.monge@fonat.gob.sv
14	jefe.comisiontecnica@fonat.gob.sv
15	mario.moreno@fonat.gob.sv
16	mauricio.orellana@fonat.gob.sv
17	mirna.baires@fonat.gob.sv
18	nelson.ortega@fonat.gob.sv
19	oscar.aviles@fonat.gob.sv
20	rodrigo.barrera@fonat.gob.sv
21	sergio.escamilla@fonat.gob.sv
22	ricardo.cabrera@fonat.gob.sv
23	will.guzman@fonat.gob.sv
24	rolando.carranza@fonat.gob.sv
25	gerencia.financiera@fonat.gob.sv
26	auditor.interno@fonat.gob.sv
27	oscar.castillo@fonat.gob.sv
28	elias.ochoa@fonat.gob.sv

Lo que hago de su conocimiento, para los efectos correspondientes.-



Licda. Heysel Patricia Alarcón de Caballero
Oficial de Información, Ad- Honorem
FONAT.-

