



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

SAC

**GUÍA INFORMATIVA DEL
SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA
PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y
OTROS**



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

INTRODUCCIÓN

Históricamente, los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía, son deficientes porque muchas veces se contrata personal sin vocación de servicio y además no hay canales de comunicación en tiempo real entre ciudadanía-Estado, que permitan a la población exponer sus necesidades y problemas para acceder a un servicio y al Gobierno para resolver los problemas dentro de sus competencias. En el contexto de la mejora en la prestación de los servicios que brinda el Gobierno, se ha creado a través de la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción, el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), el cual consiste en la apertura de espacios para la participación ciudadana, que permitirá ir recolectando información de parte de la ciudadanía sobre sus quejas, reclamos, peticiones, sugerencias de los servicios y obras que brinda el Gobierno Central, con el objeto de ir mejorando los servicios y bienes que brindan las instituciones, sobre todo con enfoque en la eficiencia, transparencia y la lucha contra la corrupción. Para implementar el SAC se ha creado una plataforma informática, por lo que en el presente documento se han incluido lineamientos para poder operativizar el SAC en las instituciones del Órgano Ejecutivo. Este documento describe las funciones, responsabilidades y actividades que deben realizar las diferentes instituciones.

Lo que se busca con el SAC es tener un medio de comunicación con la ciudadanía como principal usuario de los servicios del Gobierno mismo, basado en que son los receptores directos de los servicios que brindan las instituciones y el gobierno, buscando además dar una respuesta oportuna.

Con la aprobación de este instrumento normativo, que desarrolla cómo se ejecutarán las acciones en el SAC, las instituciones del Órgano Ejecutivo canalizarán de forma gradual la atención al usuario mediante la utilización de esta plataforma informática, creando mecanismos orientados a facilitar la participación de la sociedad en la mejora de los servicios y en la lucha contra la corrupción, a efecto de garantizar el establecimiento de políticas públicas en beneficio de la sociedad salvadoreña.



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

UTILIDAD DEL SAC

- El SAC es una herramienta que facilitará la gestión de registro y seguimiento de las interacciones que la ciudadanía realice en las instituciones
- El SAC le permitirá contar con datos estadísticos para la adecuada toma de decisiones por parte de las autoridades de cada institución, para la mejora continua.
- El SAC permite registrar la información que se recibe por parte de los ciudadanos a través de los diferentes medios de comunicación que posee la institución.

GLOSARIO

El presente documento brinda una guía general de cómo opera el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), el Gobierno Central viene impulsando mecanismos de participación ciudadana, para este caso para que ayude a mejorar la gestión institucional en la prestación de los servicios; así como también, en la prevención de actos de corrupción. Para una mejor comprensión de la presente guía se utilizará el siguiente glosario:

- 1- **Órgano Ejecutivo:** Son las instituciones de la gestión del Gobierno Central conformadas por: los ministerios, Secretarías, instituciones descentralizadas, instituciones autónomas, inclusive el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa.
- 2- **Ciudadanía:** para efectos de este sistema, se considerará ciudadanía a toda persona de cualquier edad que interactúa con las instituciones gubernamentales.
- 3- **Sistema de Atención Ciudadana:** se podrá abreviar SAC, el cual es un sistema donde se conjuntan todas las instituciones del Órgano Ejecutivo a través de una plataforma informática, con el propósito de recibir y dar respuesta de una forma oportuna y objetiva a toda comunicación realizada por la ciudadanía.
- 4- **Corrupción:** es el abuso del cargo y de los bienes públicos cometidos por un servidor público, por acción u omisión para obtención de beneficio económico o de otra índole para sí o de un tercero en perjuicio de la administración pública.



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

- 5- **Servidor Público:** es toda aquella persona natural que presta temporal o permanentemente servicios dentro de la administración pública sea por designación, elección pública o contratación, remunerados o ad honorem.
- 6- **Queja:** Es la comunicación de irregularidades que se estuvieren presentado o se hubieren presentado en las instituciones del Órgano Ejecutivo
- 7- **Reclamo:** Es la inconformidad de un ciudadano relacionada con un servicio o producto que prestan las instituciones públicas.
- 8- **Petición:** Solicitud de un ciudadano que busca acceder a servicios, obras, bienes, entre otros, en las instituciones públicas.
- 9- **Sugerencia:** Propuestas u opiniones que expresa la ciudadanía, con el objetivo de prevenir, corregir y mejorar la gestión que realizan las instituciones públicas.
- 10- **Felicitación:** Expresión de agradecimiento de la ciudadanía por la gestión realizada por las instituciones públicas.
- 11- **Caso:** es el registro que llevarán las instituciones públicas sobre quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones ingresadas al SAC, las cuales se denominarán categorías.

Objetivos

General

Proporcionar una guía a las instituciones que conforman el Órgano Ejecutivo, sobre la implementación y administración del SAC, así como establecer las competencias y el funcionamiento de la plataforma informática, delimitando las actuaciones de los responsables en las gestiones en cada una de las instituciones.

Específicos

- a. Establecer un sistema de recepción y respuesta a la ciudadanía en relación a la gestión que hacen las instituciones del Órgano Ejecutivo que ayude a procesar la información de forma automatizada.



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

- b. Establecer el proceso para la implementación del SAC en lo relacionado a recibir, registrar, gestionar y controlar de forma integral de casos presentados por la ciudadanía, como parte de la apertura a la participación de la ciudadanía en la mejora de la gestión de las instituciones, la lucha contra la corrupción y la transparencia en la gestión del Órgano Ejecutivo.
- c. Que las instituciones obtengan datos estadísticos por medio de la plataforma informática del SAC, que les permita tener insumos para implementar planes de mejora principalmente en los servicios que brindan al ciudadano.

Participantes en el proceso del Sistema de Atención Ciudadana (SAC)

Participantes del SAC:

- a. La Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia (SPTA) a través de la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría (OFCLA), esta será el área responsable del funcionamiento del SAC y podrá generar estadísticas y reportes. Además, será la administradora del sistema, también direccionará los tramites ciudadanos a las instancias correspondientes cuando los casos sean remitidas a la Secretaría, la SPTA a través de la Dirección de Tecnología y Comunicación, proporcionará la plataforma informática y dará el mantenimiento de la misma.
- b. Las instituciones del Órgano Ejecutivo, quienes ingresarán al SAC los casos que reciban por sus propios medios a la plataforma informática, dando trámite y respuesta a la población, buscando contribuir al mejoramiento en la prestación de servicios que brindan cada una de ellas. Donde las instituciones comunicarán la respuesta a la persona que presentó el caso, cuando aplique.
- c. La ciudadanía en general, quienes interpondrán sus casos en las instituciones del Órgano Ejecutivo por medio de los canales que dichas instituciones pongan a su disposición.

Medios de recepción y alimentación de los casos, en el Sistema de Atención Ciudadana.

Para la operación, recepción del Sistema de Atención Ciudadana, se podrá utilizar diferentes canales de comunicación, siendo al menos las siguientes:



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

a. Telefónico número 135:

El No. 135, es un número telefónico, que consiste en un buzón de voz en el que los ciudadanos dejan sus casos. El “135” es una puerta principal de acceso de comunicación que pone a disposición el Gobierno Central para los ciudadanos donde podrán marcar desde cualquier tipo de teléfono sin costo alguno.

La SPTA administrará este canal, para lo cual la información recibida la enviará a cada una de las instituciones, utilizando la plataforma en web o por otro medio. La coordinación y responsabilidad estará a cargo de la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría (OFCIA), y la responsabilidad de la verificación diaria del buzón de mensajes de la información estará a cargo de un técnico de la Dirección de Participación Ciudadana de la Secretaría, quién alimentará diariamente el SAC, para que cada una de las instituciones den respuesta al ciudadano en los tiempos establecidos. Esa Dirección deberá coordinar cualquier aspecto que sea solicitado por la coordinación general de SAC.

b. Página web:

Los ciudadanos que tengan acceso a internet pueden interponer sus casos desde esta plataforma de Gobierno Abierto en la siguiente dirección: www.gobiernoabierto.gob.sv, en dicha página web la ciudadanía ingresará los datos solicitados.

c. Medios Propios de las instituciones del Órgano Ejecutivo:

Los ciudadanos podrán interponer sus casos, por los diferentes medios que cada una de las instituciones pongan a disposición, tales como: redes sociales, presenciales, por medios escritos en papel, correos electrónicos propios de las instituciones, espacios de denuncias en sus páginas web oficiales, llamadas telefónicas, entre otros. Toda la información recibida por los diferentes medios deberá ser ingresada al SAC para su atención, seguimiento respuesta, en los casos que existe el medio.

En el caso de las instituciones que tengan gran afluencia de usuarios de sus servicios, se deberán crear puntos de atención personalizado a la ciudadanía en puntos estratégicos de fácil e inmediato acceso, garantizando la respuesta a los casos.

En el caso de la Secretaría, tendrá a disposición de la ciudadanía, diferentes redes sociales, para que puedan interponer los casos, las cuales son las siguientes: **Facebook.com/SPTAsv**; **Twitter @SPTAsv**, **WhatsApp 7900-0010**. La administración estará a cargo de la Dirección de Tecnología y Comunicaciones de la Secretaría, quienes revisaran estos medios diariamente y alimentaran el SAC



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

de forma diaria, con el fin de canalizar las inquietudes de la ciudadanía en cada una de las instituciones. Para lo cual deberán de coordinar cualquier aspecto que sea solicitado por la coordinación general de SAC. También se atenderán ciudadanos de forma presencial en caso que así lo requieran.

d. Notas de Prensa o publicaciones en Redes Sociales:

Se podrán ingresar de oficio los casos que se deriven de provenientes de notas de prensa o publicaciones en redes sociales, para que puedan ser atendidas por las diferentes instituciones.

Control de la información y respuesta al ciudadano

Cada una de las instituciones darán un código al ciudadano del caso presentado, el cual será generado de forma automática por el sistema, esto será con el fin que cada ciudadano pueda dar seguimiento a su caso en particular.

Cada una de las instituciones en su rol de mantener contacto cercano con el ciudadano, debe comunicarse con el ciudadano en al menos 48 horas de haber recibido el caso, esta fase será para agradecer por la información que haya brindado e informarle que su caso ya está en trámite, y que se resolverá en determinado tiempo. Habrá una segunda comunicación para informarle al ciudadano que su caso ya fue analizado y se tiene una respuesta.

Las instituciones crearan la descentralización del sistema de acuerdo a sus necesidades, pero con énfasis a dar un buen servicio a la ciudadanía.

Confidencialidad:

Los ciudadanos al interponer sus casos y que pidan el anonimato, las instituciones deberán garantizar que la condición expresada por el ciudadano no sea vulnerada, para ello el administrador deberá implementar un mecanismo de seguridad para tal fin.

Proceso general del sistema

El sistema implica los procedimientos para la recepción, registro, clasificación, asignación, tratamiento, resultado, control, seguimiento y respuestas de los casos presentados a las instituciones por parte de la ciudadanía en general.



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

El flujo general del proceso de la gestión del SAC, se origina con la presentación de los casos que la ciudadanía interponga ante las diferentes instituciones del Órgano Ejecutivo. Las etapas del proceso general se detallan en la figura No. 1.

La plataforma del SAC permitirá anexar archivos que la ciudadanía considere necesario, que permita sustentar el caso expuesto. También permitirá a las instituciones usuarias, obtener estadísticas de los casos, como, por ejemplo: tiempos de respuesta, tipos, estatus, entre otros.

Más adelante se presenta la operatividad del SAC por medio de la plataforma tecnológica.

La entrada y tratamiento de la información del SAC, se hará en dos macroprocesos institucionales, así:

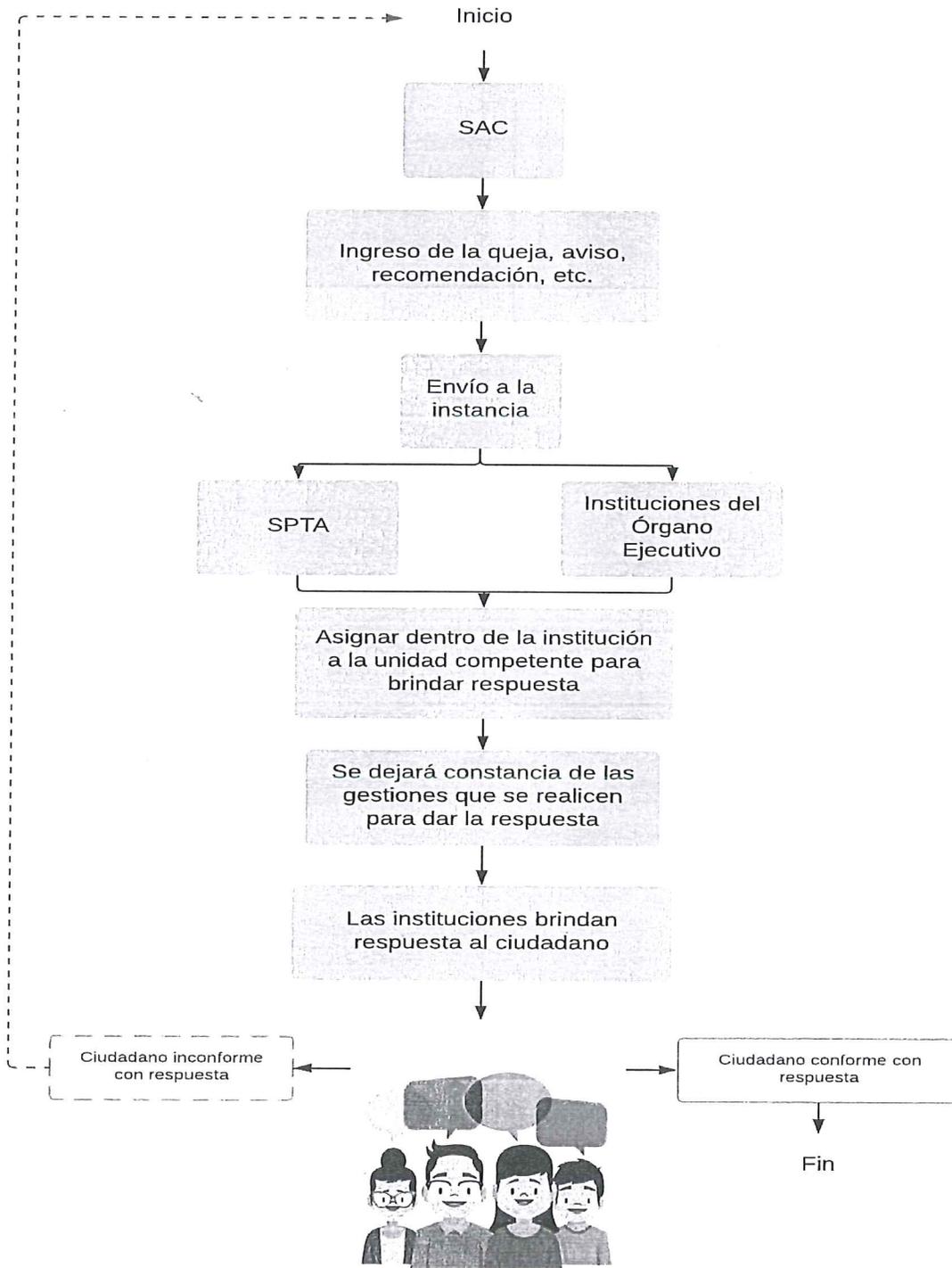
1. Ingreso y gestión de la información por parte de la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción. Figura No. 2
2. Ingreso y gestión de la información por parte de las instituciones. Figura No. 3

A continuación, se representan los flujos de procesos correspondientes:



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

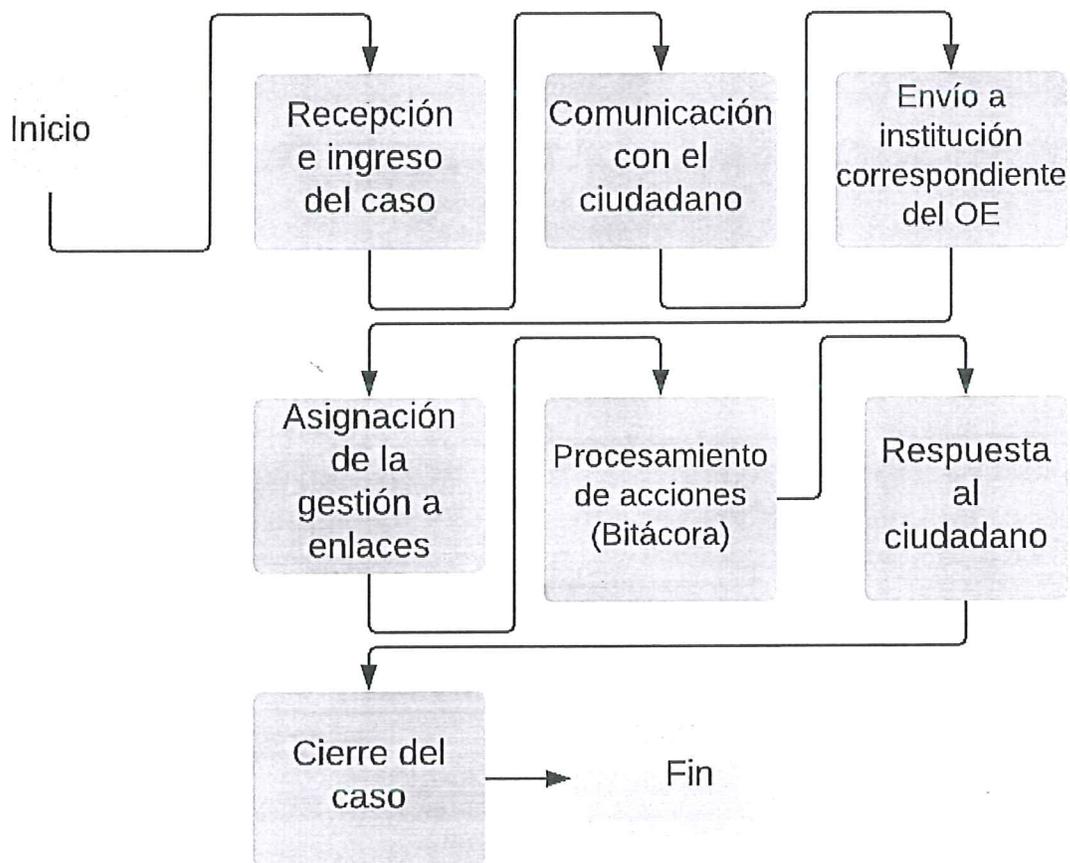
Figura No. 1 Flujo general del SAC





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

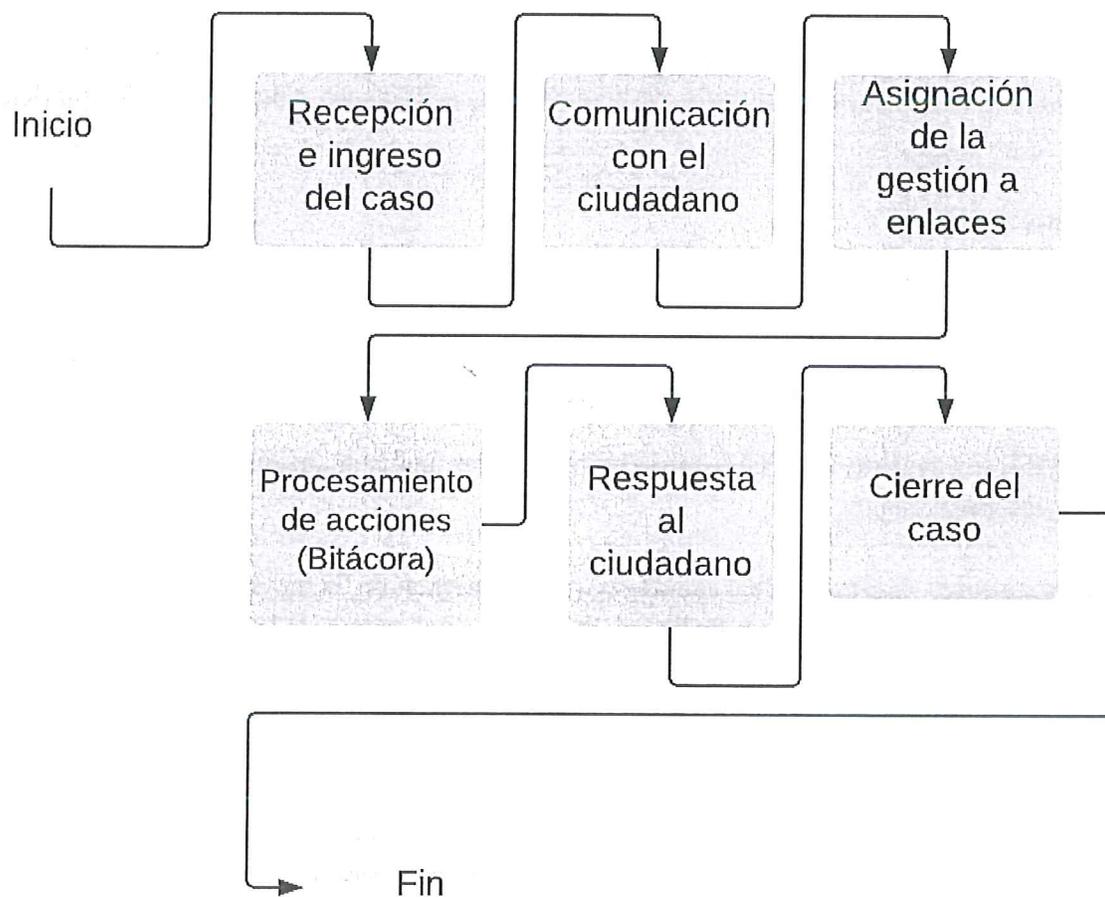
Figura No. 2. Proceso de casos por vía Presidencia





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

Figura No. 3. Proceso de casos por vía de cada de las instituciones





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

OPERATIVIDAD DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA DEL SAC

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR POR LOS PARTICIPANTES DEL PROCESO

Para la gestión de los casos presentados por la ciudadanía, en la plataforma informática del SAC se crearán diferentes roles, a continuación, se describen las actividades a realizar por los participantes del proceso:

Responsables del SAC:

- a. **Titulares de las instituciones:** serán los responsables de la implementación, seguimiento y cumplimiento del SAC, así como también tomar las medidas preventivas y correctivas para mejorar la gestión institucional en la prestación de los servicios y bienes.
- b. **La SPTA:** a través de la OFCIA se podrá monitorear, solicitar información sobre los casos a cada una de las instituciones.
- c. **Programadores Dirección de Tecnología y Comunicación:** Es un técnico informático que maneja las bases de datos del sistema y realiza ajustes a solicitud escrita de la coordinación general de SAC (administrador Senior).
- d. **Administrador Senior:** Es un técnico que maneja las bases de datos del sistema y realiza ajustes a solicitud escrita del administrador designado en cada institución, genera estadísticas, podrá crear instituciones en el SAC y administradores. Para el caso, el administrador Senior será un técnico de la SPTA de la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría.
- e. **Administradores:** Son los Oficiales de Información o persona designada para el manejo del SAC en cada una de las instituciones, quien es designado por el titular y dará la atención del proceso desde la recepción, gestión y respuesta de los casos, dicha persona tendrá usuario y contraseña para acceder a la plataforma, donde podrá ejecutar lo siguiente:
 - 1- Ingresar los casos.
 - 2- Ver el estatus en que se encuentren (en proceso y cerrados).
 - 3- Comunicarse con el ciudadano en las próximas 24 horas hábiles después de recibido el mismo.



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

- 4- Asignar casos a los diferentes enlaces, realizando tantas gestiones como sean necesarias hasta poder obtener datos para dar respuesta al caso planteado por el ciudadano e incluyendo los comentarios pertinentes en el SAC.
 - 5- Generar estadísticas de su institución.
 - 6- Establece plazos de respuesta a las diferentes áreas a las que les remita un caso.
 - 7- Dar respuestas brindadas por los enlaces a los ciudadanos.
 - 8- Cerrar los casos.
 - 9- Crear administradores Junior en caso de ser necesario, por ejemplo, en los hospitales Nacionales, Direcciones Departamentales de Educación u otras instituciones que lo soliciten.
 - 10- Crear diferentes enlaces dentro de la institución que responderán las solicitudes de información, relacionada a los casos.
 - 11- Crea catálogos de sub categorías de casos, dentro de las 5 categorías dadas por la SPTA (Glosario, numeral 11).
- f. **Administrador Junior:** Cumplen el rol del administrador, pero limitado a la dependencia en que han sido creados, por ejemplo: en cada hospital o cada Dirección Departamental de Educación. No teniendo la facultad de crear otro administrador Junior.
- g. **Enlaces:** Son los referentes por unidad administrativa dentro de las instituciones para atender las peticiones de los administradores y remitirles sus respuestas a los casos, para que los Administradores o Administradores Junior, según sea el caso, procedan a dar respuesta al ciudadano, dejando constancia en el SAC. En casos específicos, de acuerdo con su naturaleza, el enlace podrá solicitar al administrador los datos de contacto del ciudadano para poder comunicarse directamente con él (siempre que sea posible y respetando la confidencialidad).

Funcionamiento de las Categorías y Subcategorías

Las categorías son los 5 grandes componentes en los que se clasifican los casos expuestos por la ciudadanía, los cuales son: quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones. Y las subcategorías son las divisiones que cada institución pueda crear dentro de las categorías, para clasificar de una mejor manera los casos y que le permita contar con información para la adecuada toma de decisiones e identificar las áreas sujetas a mejora.

Estado o estatus de los casos

Los casos ingresados al SAC, podrán tener los siguientes estados u estatus:

- a. **Casos en proceso:** Son los casos que se reciben, que están en proceso de resolverse o en análisis.



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

- b. **Casos Cerrados:** Son los casos cuyas gestiones han sido cerradas, los cuales se clasificarán así:
1. **Cerrado y entregado:** Se realizó el análisis y se le dio respuesta a la ciudadanía.
 2. **Cerrado por no tener competencias legales:** Porque el caso no es competencia del Órgano Ejecutivo.
 3. **Cerrado por duplicidad:** Cuando el mismo caso es presentado varias veces.
 4. **Cerrado por comentario:** Cuando el caso es una sugerencia o comentario para la institución, que no requiere respuesta.
 5. **Cerrado por falta de información:** no se cuenta con información suficiente para poder analizar el caso o la información es inconsistente o irreal.

Respuesta de los casos al ciudadano:

Los administradores del SAC serán los responsables en comunicar al ciudadano la recepción del caso, como máximo en las 48 horas posteriores a la recepción del este, cuando el caso lo amerite, pero caso contrario deberá de respuesta de forma inmediata, en algunos casos no será necesario brindar una respuesta, por ejemplo, un mal trato de la entrada de una institución que lo hace el ciudadano solo para hacer su reclamo para que la institución tome las medidas correctivas.

Así mismo, se dará respuesta al ciudadano de los resultados obtenidos, para lo cual las instituciones establecerán el plazo real y razonable. Dicha respuesta se hará principalmente bajo el medio que pidió ser notificado el ciudadano. Cuando no exista medio para dar respuesta se deberá de plasmar en el sistema, de igual forma se hará cuando una queja, aviso o reclamo fue presentado de forma anónima y no existe medio de contacto con el ciudadano, el caso se dará por cerrado, después de realizada la gestión.

Buenas prácticas

- 1) Se sugiere que los casos que están vinculados por una situación común, queden relacionados a través de una misma respuesta y por medio del sistema.
- 2) Para brindar respuestas a la mayor brevedad posible a los ciudadanos se sugieren los siguientes plazos:
 - a. Para quejas, reclamos o petición será en un plazo no mayor de 10 días hábiles, lo cual dependerá del grado de complejidad del caso se justificará en el sistema para brindar más tiempo.



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

- b. Comentarios y sugerencias quedarán guardadas en el sistema y se pide hacer una comunicación al ciudadano únicamente para agradecer sus aportaciones.

San Salvador, 7 de mayo de 2018.