# Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 30 de la LAIP, se elimina el nombre, DUI por ser información que vuelve identificable al (la) solicitante según el Art. 6 literal “a”; y al Art 19, todos de la LAIP. El dato se ubicaba en la página 1 de la presente resolución

**RESOLUCIÓN EN RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**MAG OIR N° 063-2021**

Santa Tecla, departamento de La Libertad a las  **catorce horas con treinta minutos del día nueve de junio de dos mil veintiuno**, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información **MAG OIR N°063-2021,** presentada ante la Oficina de Información y Respuesta de esta dependencia, por parte de **xxx,** de hoy en adelante la PETICIONARIA,identificada con **DUI N°:xxx,** al respecto CONSIDERANDO que:

1. La peticionaria presentó solicitud de información el día *veinticinco de mayo de dos mil veintiuno,* de manera *presencial* en la OIR, siendo admitida el *veintiséis de mayo* de ese mismo año, en la cual solicita lo siguiente:
2. Matriz de riesgo de la Dirección General de Ganadería del año 2020
3. Metodología de medición de satisfacción para la División Registro Veterinario
4. Indicadores de servicios prestados
5. Indicadores de satisfacción al usuario
6. Indicador de quejas
7. Clasificación de quejas
8. Seguimiento de quejas
9. Seguimiento de sugerencias

(Del numeral b) al h) están relacionados al buzón ubicado en la División de Cuarentena y Registro de Secretaria de Estado del año 2020)

1. Se verificó el cumplimiento de los requisitos para solicitar información tal como lo señala el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en lo consiguiente LAIP), y se procedió a emitir la constancia de recepción respectiva;
2. Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo número 50 de la LAIP le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento;
3. Que la petición se fundamenta en el artículo de la LAIP, mediante el cual concede a los ciudadanos el derecho de acceso a la información generada en las instituciones públicas; y a los principios que rigen la LAIP en su artículo 4;
4. Que lo requerido *no se encuentra* en las excepciones enumeradas en los artículos 19 y 24 de la Ley, y 19 del Reglamento;
5. Que se procedió a solicitar la información a diferentes dependencias de este ministerio que podrían tener los datos solicitados, pero debido a que no todas las unidades administrativas remitieron la información en tiempo y forma, esta oficina procedió a *extender el plazo por un período de cinco días hábiles* más de acuerdo a lo dispuesto en el artículo *71 inciso 2° de la LAIP*, siendo la nueva fecha de respuesta el día 15 de junio de los corrientes;
6. Que las unidades administrativas respondieron antes de la fecha determinada por la LAIP, respuestas que a continuación describo:
7. **Matriz de riesgo de la Dirección General de Ganadería del año 2020:**

Se adjunta documento en formato Excel consistente en la *Matriz del Plan de Riesgo de la Dirección General de Ganadería-DGG* con las siguientes explicaciones: los procesos de planificación estratégica, sectorial y operativa, se elaboran con base a los planes de gobierno a las políticas y estrategias sectoriales para la institución; la Dirección General de Ganadería-DGG, dispone de una Matriz de Riesgo, que funciona de acuerdo a los problemas de la ejecución a nivel de políticas, planes, programas, proyectos y acciones. La Matriz y/o plan de riesgo, implica partir de la planificación y hacer un seguimiento al Plan Operativo Anual, a fin de respaldar el avance de la ejecución física para alcanzar los resultados programados. Se Anexa **Matriz/Plan de Riesgo 2020**.

1. **Metodología de medición de satisfacción para la División Registro Veterinario y;**
2. **Indicadores de servicios prestados:**

La División de Registro Veterinario de la DGG, no dispone de una metodología que haya aplicado sobre medición de satisfacción de los servicios que presta a los usuarios; por otra parte, durante todo el año 2020, el acceso de los usuarios al buzón, ubicado en la División de Cuarentena y Registro-SEDE, al que se hace referencia en el oficio, estuvo restringido, debido a medidas de bioseguridad por COVID-19, pues no ingresaban al edificio, lo cual se adoptó con el propósito de resguardar la salud del personal y de nuestros usuarios.

Asimismo, es importante señalar que la División de Registro Veterinarios de la DGG en el año 2020, era parte de la División de Cuarentena Animal como una Unidad, y fue a partir del 19 de febrero de 2021, que se creó la División de Registro y Fiscalización de Productos Veterinarios, y es hasta el mes de mayo de 2021, que se habilito el ingreso de usuarios al edificio, siempre por medidas de biosegundad. Además todavía se está planificando la definición de la metodología e indicadores de satisfacción de los servicios que se prestan.

1. **Indicadores de satisfacción al usuario; indicador de quejas; clasificación de quejas; seguimiento de quejas; y seguimiento de sugerencias:**

En lo que respecta a los ***literales d, e, f, g y h*** descritas en este oficio, según la DGG y otras unidades administrativas consultadas, dicha información es ***inexistente***, ya que durante el año 2020 ninguna dependencia de este ministerio, recolecto y/o sistematizó las boletas que se depositaron en el buzón en referencia.

En esos términos la suscrita Oficial de Información RESUELVE lo siguiente:

1. No entregar la información solicitada en los **literales del b) al h)** por ser **INEXISTENTE** en este ministerio, y según el artículo 73 de la LAIP, la OIR se encuentra imposibilitada para entregar dicha información;
2. Asimismo el Instituto de Acceso a la Información Pública-IAIP se ha pronunciado en varias resoluciones en materia de inexistencia, expresando que las causas que pueden dar lugar a una inexistencia de la información son diversas, por ejemplo, porque nunca se generó el documento respectivo (ver en Líneas Resolutivas del IAIP el Ref. 039-A-2013 de fecha 28 de octubre de 2013: <https://slr.iaip.gob.sv/>);
3. Además, agregan que la información es inexistente cuando no ha sido producida aún, o cuando no se encuentra en los archivos del ente obligado (ver en Líneas Resolutivas del IAIP el Ref. 6-ADP 2015 de fecha 8 de febrero de 2016: <https://slr.iaip.gob.sv/>;

**NOTIFIQUESE**

**Lic. Ana Patricia Sánchez de Cruz**

**Oficial de Información MAG**