

SIPV No. 0084-2014

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES, UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA, a las ocho horas con cuarenta y dos minutos del día veintiocho de abril de dos mil catorce.

El presente expediente administrativo para promover el derecho de acceso a información fue iniciado el nueve de abril del año en curso, a través del Portal Gobierno Abierto por la ciudadana [REDACTED] en la que pidió: Para el período comprendido entre el *1 de junio de 2013 a la fecha (9-4-2014)* lo siguiente: - Número de solicitudes de información ingresadas - Número de solicitudes de información resueltas - Número de solicitudes de información denegadas - Causales de la denegatoria de información - Tiempo promedio de entrega de resolución a las solicitudes de información - Número total de requerimientos ingresados - Número de requerimientos de información oficiosa - Número de requerimientos de información pública - Número de requerimientos de información confidencial - Número de requerimientos de información reservada - Políticas o Iniciativas que promueven la participación ciudadana en la institución - Mecanismos que garantizan la participación ciudadana en la institución - Detalle de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana - Cantidad de espacios de participación ciudadana impulsados por la institución - Cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana - Mecanismos para la rendición de cuentas en la institución - Cantidad de personas participantes en el ejercicio de rendición de cuentas - Detalle de la agenda desarrollada en el último ejercicio de rendición de cuentas - Cantidad de casos investigados por la Comisión de Ética en la institución - Cantidad de casos remitidos por la Comisión de Ética en la institución al Tribunal de Ética Gubernamental - Detalle de la composición de la Comisión de Ética en la institución - Cantidad de denuncias recibidas ante la Comisión de Ética Gubernamental - Cantidad de denuncias remitidas por la Comisión de Ética de la institución al Tribunal de Ética Gubernamental - Seguimiento a las sanciones impuestas por el Tribunal de Ética Gubernamental contra servidores públicos de la institución - Cantidad de capacitaciones impartidas en la institución por la Comisión de Ética Gubernamental, sobre la ética en la función pública, con el detalle de participantes.”. Cumplidas las exigencias del Art.66 de la Ley de Acceso a la Información Pública, en adelante solo Ley o LAIP y el Art. 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública en lo sucesivo Reglamento. **Leídos los autos y considerando:**

- I. Que la solicitud fue presentada en fecha nueve de abril del dos mil catorce, previniéndose al peticionario, en el sentido de dar cumplimiento al requisito legal establecido en el Art. 54 literal d) del RLAIIP, por lo que se solicitó subsanarlo, siendo devuelta en fecha diez de abril del presente año; observada la formalidad citada, se dio el trámite correspondiente.
- II. Que corresponde al Oficial de Información de acuerdo a la LAIP, en su Art 50 letras b, d; recibir y diligenciar las solicitudes, gestionar y entregar la información requerida, garantizando el derecho de acceso que asiste a toda persona reconocido en el Art. 1 LAIP, razón por la que se requirió a las siguientes oficinas lo demandado por la peticionaria: Comisión de Ética Gubernamental (CEG), al Centro de Atención al Usuario, Unidad de Informática y la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones el objeto de la solicitud; dependencias que remitieron la información demandada por la ciudadana exceptuando la CEG, por los motivos que más adelante se abordan; asimismo se consolidaron los datos que maneja esta oficina relativos a la solicitud clasificada con el número SIPV No. 0084-2014,
- III. Analizada conforme el Art. 55 del Reglamento, relacionado con el Art. 56 del mismo cuerpo regulatorio, debe dictarse la resolución respectiva, por lo que con base en el último artículo se dictamina que la información peticionada y suministrada por las otras unidades es de carácter público siendo factible su divulgación por no estar comprendida en los Arts. 19 y 24 de LAIP. Se detalla a continuación:

**Información solicitada:**

N°	Detalle	Período 1 Junio /2013 al 14 de abril/ 2014
1	Número de solicitudes de información ingresadas	148 solicitudes
2	Número de solicitudes de información resueltas	132 solicitudes
3	Número de solicitudes de información denegadas	16 solicitudes
4	Causales de la denegatoria de información	Por ser información reservada, 7 casos Por ser datos personales, 3 casos Por información inexistente, 6 casos
5	Tiempo promedio de entrega de resolución a las solicitudes de información	4.11 días

6	Número total de requerimientos ingresados	527 requerimientos
7	Número de requerimientos de información oficiosa	20 requerimientos
8	Número de requerimientos de información pública	477 requerimientos
9	Número de requerimientos de información confidencial	10 requerimientos
10	Número de requerimientos de información reservada	4 requerimientos

**11. Políticas o iniciativas que promueven la participación ciudadana en la institución, R: /**

- **Talleres:**

**Dos Talleres de Aplicación de La Ley de Acceso a la Información Pública, para personas con discapacidad visual o visión disminuida con material Braille.**

Para la Superintendencia es de mucha importancia el tema de la inclusión es por ello que con el propósito que personas con discapacidad visual o de baja visión tengan la oportunidad de conocer los derechos contemplados en la “Ley de Acceso a la Información Pública”-LAIP para poder ejercerlos ante las instituciones gubernamentales y los entes privados que reciben fondos de la hacienda pública. Para contribuir en el tema la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia de la SIGET, en coordinación con otros entes obligados (Secretaría de Cultura e Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral) impartió dos talleres proporcionándoles material transcrito al Braille (LAIP), así como diplomas de participación a los asistentes en Braille/tinta, ésta clase de talleres se efectuaron para brindar de manera directa enfoques de inclusión e integración a los sectores de la población menos visibilizados.



➡ **Capacitación OIR ISRI**

- **Ferias: Expo, de gabinete de gestión, e Transparencia y Acceso a la Información**

1. La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, el 11 de diciembre del 2013, en el marco del tercer aniversario de implementación de la **Política Nacional de Protección al Consumidor** participó en la Expo Feria de servicios, desarrollada en el centro capitalino. Como esfuerzo interinstitucional coordinado, cuyo objetivo es mejorar el bienestar de los consumidores, protegiendo sus derechos e intereses.



➡ **SIGET participó en Expo Feria en Centro Histórico de San Salvador**

2. El sábado 14 de diciembre 2013, se llevó a cabo la tercera Feria de Transparencia en la plaza central de Suchitoto, en la que participaron 40 instituciones del órgano Ejecutivo, siendo una de las participantes la SIGET, el objetivo de dicho evento era que la población del departamento de Cuscatlán, tuviera un acercamiento a los servicios de las instituciones públicas y promovieran su derecho de acceso a información ante dichas entidades. Fomentando con ello la transparencia de las actuaciones del Estado, resolviendo además dudas o consultas que los ciudadanos plantearon.



➡ **Feria de Transparencia en Suchitoto**

3. Feria de Gabinete de Gestión Departamental en Aguilares, el 21 de febrero del 2014. Durante la actividad, en la cual también participaron otras dependencias del Estado, SIGET acercó sus servicios a los diferentes sectores de la población con el propósito de brindar una mejor atención a los usuarios, garantizando así se respeten los derechos de la ciudadanía que hace uso de los servicios de energía eléctrica y telefonía.

5



### ⇒ Galería feria Aguilares

- **Mesas de trabajo ENLACES**

Esta institución mediante los Acuerdos. 62-E-2008, 63-E-2008, 64-E-2008, 65-E-2008 y 66-E-2008, coordina con las empresas **distribuidoras de electricidad** la normalización de redes de distribución propiedad de terceros, mejora de la calidad del servicio de los sistemas de distribución, su gestión técnica, comercial y general para la prestación de dicho servicio. Es un espacio donde SIGET se vuelve un intermediario, entre las empresas y la población en general abriendo paso a líneas de diálogos y consulta, generando una vía de acceso para la solución inmediata de problemas. Estas reuniones son conformadas por representantes de AES, CAESS, SIGET (Gerencia de Electricidad y el CAU), CDC (Centro para la Defensa del Consumidor) a través de ENLACES un colectivo de asociaciones (conformada por 15 Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADESCOS) de colonias y comunidades de diversas partes del país). Desde el año 2011 hasta abril/2014, se realiza una reunión mensual y extraordinariamente en caso de importancia del tema vinculado se convoca durante el mismo mes.

- **Rueda de medios**

Son actos informativos en el cual como SIGET, se busca difundir por medios de comunicación masivos como son las radiodifusoras, se exponen temas de importancia para los usuarios de los servicios de electricidad y telecomunicaciones, el Centro de Atención al Usuario (CAU) y la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones coordinan con diferentes medios radiales. En el mes de diciembre del año 2013, se realizó una gira de medios, tratando aspectos como: Consejos de ahorro de electricidad y telefonía, asesoría para presentar reclamos en el CAU, Etc. La población tiene la oportunidad de llamar a las cabinas de radio exteriorizando dudas, consultas, asesorías, etc. interactuando con los representantes de SIGET.



➡ Gira de medios diciembre 2013

**12. Mecanismos que garantizan la participación ciudadana en la institución, R:/**

- ✓ 1. Página web oficial de SIGET: <http://www.siget.gob.sv>

El contenido abordado en la página oficial de SIGET es el siguiente: **Solicitud en línea, enlace a foros, cuenta de Facebook, cuenta en Twitter.**

Participación Ciudadana



- ✓ 2. Fan Page en Facebook: [www.facebook.com/sigetsv](http://www.facebook.com/sigetsv)

Se tiene oportunidad de realizar comentarios por parte de cualquier usuario, también envió de Inbox, dando la oportunidad de generar de manera libre, no restrictiva- un medio de participación ciudadana.



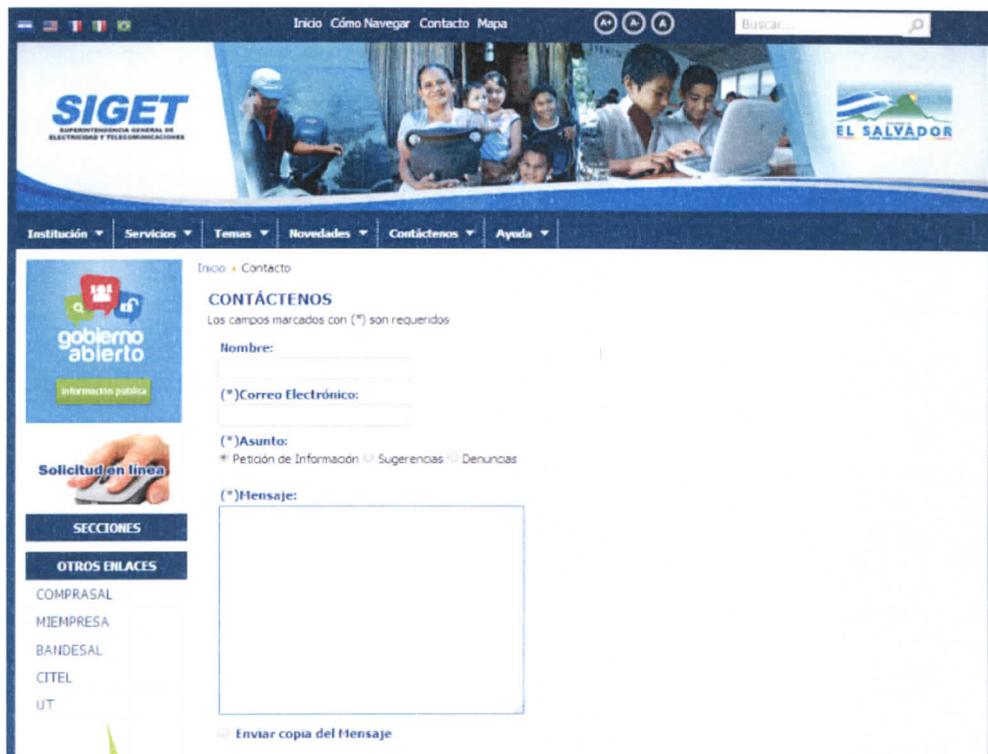
- ✓ 3. Cuenta en Twitter: @sigetsv

Sirve como medio de dar a conocer de una forma más expedita, información de última hora, anuncios importantes y actualización de cualquier suceso en solo instantes. Brinda al ciudadano un medio de recepción de información inmediata.



✓ 4. Buzones de sugerencias

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamos la población los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios que presta la SIGET, con el fin de que podamos mejorar su funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse. Dichos buzones se pueden encontrar en la página de web oficial de la institución así también en las oficinas administrativas centrales y sus regionales.



✓ 5. Oficina de Información y Respuesta.-OIR

Son las encargadas de aplicar y velar por el cumplimiento de la LAIP, a través de la creación e implementación de mecanismos y normativas institucionales claras que promuevan entre el personal la cultura de transparencia y rendición de cuentas de la SIGET hacia la población en general e instancias correspondientes; generando de esta manera condiciones de confianza hacia la gestión pública de la institución desde la oficina central y sus regionales de Oriente y Occidente.

✓ **6. Encuesta en línea y presencial**

Parte fundamental de la cultura de transparencia y la participación ciudadana, es conocer qué calidad de servicios brinda la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia a los usuarios, por medio de cuestionarios previamente diseñados, captando información de la ciudadanía de manera clara y precisa, tomando en consideración sugerencias y opiniones encaminarnos a la excelencia.



✓ **7. Correo electrónico institucional: [info@siget.gob.sv](mailto:info@siget.gob.sv)**

Es un medio para ampliar y mejorar la comunicación con el ciudadano y a nivel institucional. Está a disposición de todas las personas que deseen consultar, reclamar, Etc. Sin restricciones de horarios o límite de uso, forma parte de una herramienta básica de comunicación. El promedio de correos que circulan por este medio es de 205 por mes, **dando como resultado más de 2000 consultas efectuadas y resueltas a través del correo en el periodo que corresponde de 1 de junio del 2013 al 9 de abril 2014.**

**13. Detalle de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana, R:/**

- Funciones relativas a la SIGET.
- Asesoría para presentar reclamos de los sectores administrados
- Consejos de ahorro en el consumo de energía eléctrica y telefonía
- Información de la Ley de Acceso a la Información Pública
- Trámite para obtener carnet de electricista.
- Mejora en las redes Enlace de Asociaciones de Consumidores de El Salvador (ENLACES), coordinados el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC)

14. Cantidad de espacios de participación ciudadana impulsados por la institución, R: /

**En total son 7 espacios de participación ciudadana.**

15. Cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana. R: /

En los talleres de aplicación de La Ley de Acceso a la Información Pública = 50 personas con discapacidad visual o visión disminuida.

En las 3 ferias: Un aproximado de 200 personas por evento

16. Mecanismos para la rendición de cuentas en la institución, R: /

- **Informe de Redición de cuentas:** Este reporte es generado cada año, la institución reporta como administró los recursos públicos, de acuerdo a planes y proyectos que benefician a la población.
- **Audiencia Pública:** Se realiza para que la entidad de a conocer el informe de Rendición de Cuentas, sobre aspectos relevantes de la gestión, se hace una convocatoria pública, especialmente se busca el integrar aquellos sectores de mayor incidencia en los temas relacionados con las atribuciones de la entidad, con enfoque de servicio para la población y beneficios para el país.
- **Espacio de preguntas y respuestas:** En la audiencia pública de Rendición de Cuentas se genera un espacio donde el público asistente puede materializar verbalmente o por escrito sus inquietudes, opiniones y quejas. Este espacio es de suma importancia ya que brinda de primera mano una muestra inmediata de las reacciones que la población tiene de la institución, para una mejora continua de nuestros servicios y buscar realizar a cabalidad los fines enmarcados en la Ley de Creación de la SIGET.

17. Cantidad de personas participantes en el ejercicio de rendición de cuentas,

R: / 132 personas

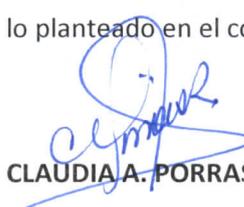
18. Detalle de la agenda desarrollada en el último ejercicio de rendición de cuentas, R: / Ver anexo

IV. Sobre las siete interrogantes remitidas a la CEG, (numerales 19 al 25), dicha Comisión mandó vía electrónica oficio No. 247 del Tribunal de Ética Gubernamental, fechado este día en el que su secretario general suplente ad-honorem licenciado Luis Roberto Dueñas Argumedo, expresa: *“Siendo la Comisión parte integrante del Tribunal de Ética Gubernamental, puesto que sus funciones están contenidas en la Ley de Ética Gubernamental, razón por la cual las primeras no pueden actuar al margen del Tribunal”*. Con base a lo anterior, se instruye que respecto a información generada, administrada o en poder de la Comisión, en el ejercicio de sus funciones, es el Tribunal por medio de su Oficial de Información, el responsable de responder las solicitudes de información que se presenten en cualquier institución.

11

En virtud de lo anterior con base a lo dispuesto en el inciso segundo del Art. 68 de la LAIP, del que se desprende que cuando una solicitud de información sea dirigida a un ente obligado distinto del competente, éste deberá informar al interesado la entidad a la que debe dirigirse; en este caso la requirente debe de acudir ante el Tribunal de Ética Gubernamental, para obtener respuesta en lo que concierne a la CEG de la SIGET.

**POR TANTO:** Esta oficina fundamentada en los Arts. 62, 65 y 72 letra c de la LAIP, basada en los fines de facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos; principios de máxima publicidad y disponibilidad **RESUELVE:** a) Conceder acceso a la información relacionada con datos estadísticos de solicitudes de acceso a la información pública, espacios de participación ciudadana, rendición de cuentas, en las cuales las dependencias del Centro de atención al Usuario, Unidad de Informática y la Unidad de asesoría y comunicaciones públicas de la SIGET han proporcionado a la ciudadana: [REDACTED] en consecuencia: Téngase por cumplido el derecho amparado en la LAIP, con lo vertido en el considerando III; entréguese en la forma requerida. b) En lo que atañe a la CEG, déjese expedito el derecho de la solicitante para requerirlo al Tribunal de Ética Gubernamental según lo planteado en el considerando IV. **NOTIFIQUESE.-**

  
CLAUDIA A. PORRAS



Oficial de Información Institucional

CP/ia