

LEGADOS



Sistema de Atención Ciudadana

Resultados de julio 2018 - abril 2019



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN



Sistema de Atención Ciudadana

LEGADOS
julio 2018 - abril 2019



SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN

¿QUÉ ES EL SAC?

Es un mecanismo que promueve la participación ciudadana, que registra la recepción de casos que la ciudadanía da a conocer por diferentes canales de comunicación a las instituciones del Órgano Ejecutivo.

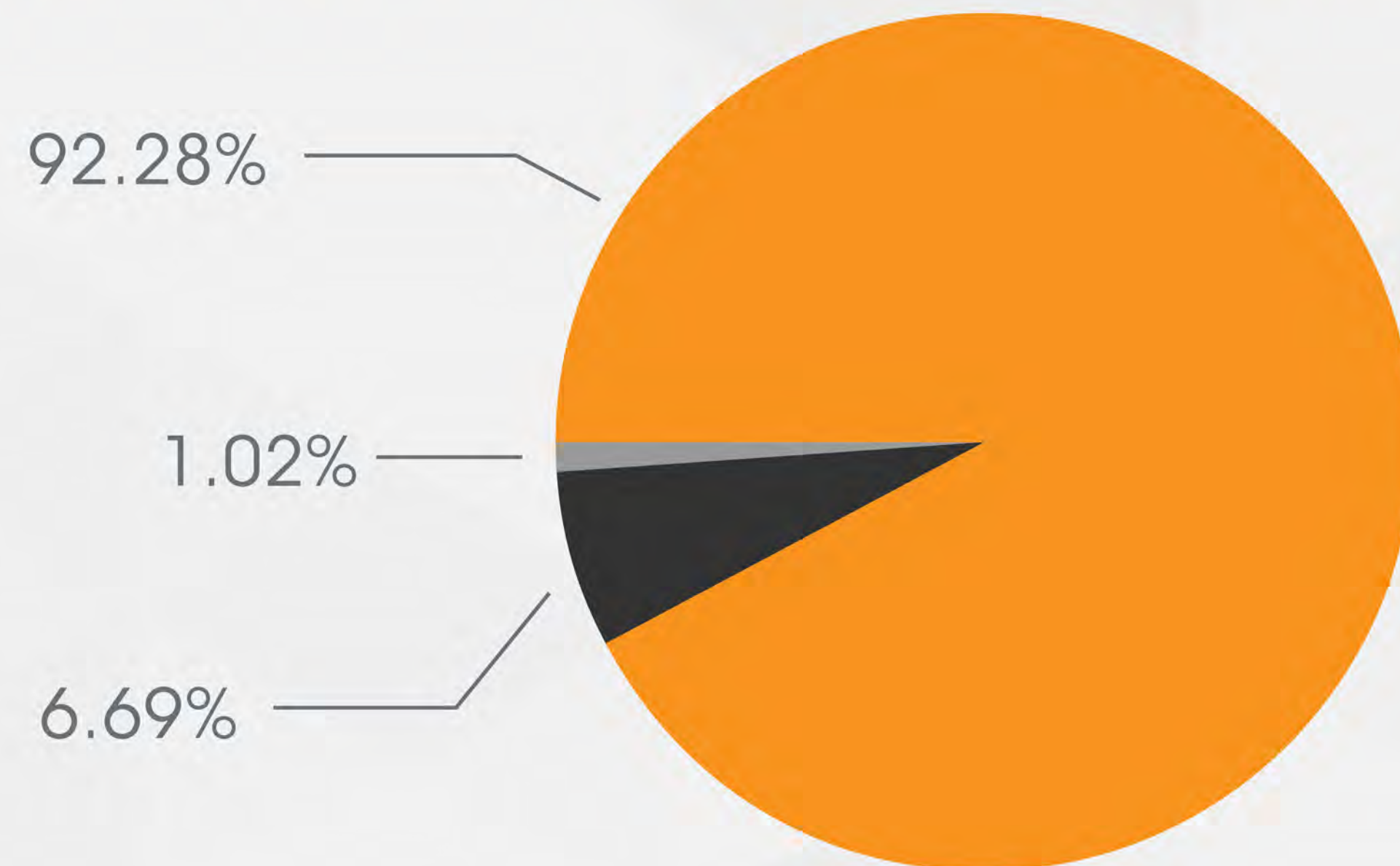
Se utiliza una plataforma informática, que permite ingresar los casos y darle seguimiento de forma estandarizada.

**HASTA ABRIL 2019
SE REGISTRAN EN LA
PLATAFORMA DEL SAC**

**12,220
CASOS**



ESTADO DE LOS CASOS RECIBIDOS



* De los 11,277 casos cerrados, al 90% (10, 222) se le dio trámite y se obtuvo una resolución.

El resto de casos no fueron procesados por falta de información, la situación presentada en el caso es irreal, o no es competencia de ninguna instancia del Órgano Ejecutivo.

Casos cerrados* 11,277 **Casos en proceso** 818 **Casos nuevos** 125



Sistema de Atención Ciudadana

LEGADOS
julio 2018 - abril 2019



SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN

CANALES DE INGRESO MÁS UTILIZADOS



Presencial: **5,538** casos



Whatsapp: **1,358** casos



Sitio web: **1,313** casos



Teléfono fijo: **980** casos



Buzones físicos: **779** casos

Más del 80% de los casos ingresaron al sistema a través de estos 5 canales.

Otros canales habilitados:

Llamadas gratuitas al buzón de voz 135, correo electrónico y redes sociales institucionales, medios previamente utilizados por las instituciones.



Sistema de Atención Ciudadana

LEGADOS
julio 2018 - abril 2019



SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN

GESTIONES REALIZADAS (POR CATEGORÍA)

Los casos que ingresan al sistema pueden requerir **una o varias gestiones**.

Las gestiones realizadas hasta el 30 de abril de 2019, clasificadas por categoría son las siguientes:

Relacionadas con los **servicios** que brindan las instituciones del Órgano Ejecutivo.

Alertas relacionadas con el trabajo de las instituciones del Órgano Ejecutivo.

Categoría	Cantidad
Peticiones	4,613
Consultas	3,300
Reclamos	2,482
Quejas	1,057
Avisos	570
Sugerencias	273
Felicitaciones	373
Total	12,668



Sistema de Atención Ciudadana

LEGADOS
julio 2018 - abril 2019



SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN

RESOLUCIÓN DE LAS GESTIONES

Peticiones, consultas y reclamos



Más del 80%

se resolvieron de forma positiva

El **12.57%** se respondieron de forma parcial y el **6.13%** de forma negativa.



Más del 70%

aplicaban y fueron atendidas.

El **26.31%** no aplicaba o no pudo comprobarse su veracidad.



INSTITUCIONES QUE RECIBEN MAYOR CANTIDAD DE CASOS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	CASOS RECIBIDOS
1. Ministerio de Salud*	8,336
2. Ministerio de Educación	1,193
3. Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados	462
4. Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial	265
5. Instituto Salvadoreño del Seguro Social	236
6. Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos	173
7. Registro Nacional de las Personas Naturales	146
8. Viceministerio de Transporte	128
9. Fondo Solidario para la Salud	118
10. Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción	117

ESTAS 10
INSTITUCIONES REUNEN
MÁS DEL 90%
DE LOS CASOS

*El ministerio de Salud recibe los casos de los 15 hospitales Nacionales, en los que destacan el **Hospital Rosales** (1,593 casos), el **Hospital de Zacatecoluca** (1,552 casos) y el **Hospital de la Mujer** (1,020 casos)



Sistema de Atención Ciudadana

LEGADOS
julio 2018 - abril 2019



SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPALES DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA

SUBCATEGORÍAS

1. Orientación a usuarios
2. Información sobre trámites o servicios gubernamentales
3. Gestión de trámites médicos (citas, procedimientos, etc.)
4. Atención recibida en instituciones públicas
5. Desabastecimiento de medicamentos
6. Solicitud de documentos médicos
7. Maltrato por parte del personal institucional
8. Servicios y atención inadecuada
9. Cobros indebidos
10. Emisión de constancias médicas o similares

CASOS RECIBIDOS

2,528
1,342
1,175
511
382
310
211
198
184
143

MÁS DEL 50%
DEL TOTAL DE
GESTIONES



Sistema de Atención Ciudadana

LEGADOS
julio 2018 - abril 2019



SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN

ACCIONES DE DIVULGACIÓN

- ▶ El SAC es utilizado por **136 instituciones del gobierno**.
- ▶ **65 jornadas de capacitación** dirigidas a enlaces institucionales y auditores.
- ▶ **5 jornadas de divulgación** en espacios públicos (Parque municipal de Panchimalco, Plaza Gerardo Barrios, CIFCO, Gabinete departamental de Chalatenango y Plaza de la Transparencia).

ACCIONES DE MONITOREO

- ▶ La SPTA verifica aquellos casos que, pasados 15 días de su ingreso, no se ha realizado ninguna gestión.
- ▶ La SPTA evalúa regularmente el tipo de respuesta que recibe la ciudadanía a través del SAC.
- ▶ La SPTA brinda acompañamiento a las 18 instituciones que cuentan con la mayor cantidad de casos dentro del sistema.



Sistema de Atención Ciudadana

www.atencionciudadada.gob.sv /  7900-0010



**GOBIERNO
DE EL SALVADOR**

**SECRETARÍA
DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN**