



# Sistema de Atención Ciudadana

## ¿QUÉ ES?

El Sistema de Atención Ciudadana (SAC) funciona a través de una plataforma informática, en la que todas las instituciones del Órgano Ejecutivo(OE) tendrán acceso para recibir y dar respuesta oportuna a los casos que presente la ciudadanía sobre:

- quejas
- avisos
- reclamos
- consultas
- peticiones
- sugerencias
- felicitaciones



# Sistema de Atención Ciudadana

## ¿A QUÉ RESPONDE?

El desarrollo del SAC se fundamenta en 3 compromisos:

- 1 Programa de Gobierno: El Salvador Adelante - Estrategia 31, M-499 -**  
*“Crear un Sistema de Asistencia a la Ciudadanía Demandante que le oriente y asesore sobre la presentación de demandas por incumplimiento de deberes a los funcionarios públicos y contra los corruptos”*
- 2 Plan Quinquenal de Desarrollo - Eje 11.5-**  
*“Implementar un sistema de quejas y avisos que garantice respuestas y confidencialidad a la población y que, además, le provea asistencia para presentar demandas por incumplimiento de deberes de los funcionarios y funcionarias públicos”*
- 3 Política de Participación Ciudadana - Apartado 7.1, literal F) -**  
*“Establecer las condiciones necesarias para activar procedimientos de gestión y resolución de peticiones y demandas ciudadanas en el marco de sus competencias. Estos procedimientos estarán vinculados al sistema de atención de avisos y denuncias que habilitará la SPTA”*



# Sistema de Atención Ciudadana

## ¿CUÁL ES EL IMPACTO ESPERADO?



### CIUDADANÍA

- **Cercanía** con las instituciones y Gobierno.
- **Realización** de trámites públicos.
- **Seguimiento** y respuesta a sus reclamos.
- Ejercer **contraloría social** en la gestión pública.



### GOBIERNO

- **Mejorar los servicios** de las instituciones públicas.
- **Prevenir** conflictos sociales.
- Lograr una **coordinación interinstitucional**.



# Sistema de Atención Ciudadana

## ¿CÓMO FUNCIONA?

Para volver el SAC accesible para la ciudadanía se habilitarán canales especiales para presentar los casos:



llamadas **gratuitas**  
al número 135



**Whatsapp**  
7900-0010



Página **web**  
[atencionciudadana.sv](http://atencionciudadana.sv)



Correo **electrónico**  
[micaso@atencionciudadana.sv](mailto:micaso@atencionciudadana.sv)

Además de estos canales, cada institución puede utilizar sus propios canales para la recepción de los casos. **El SAC servirá para registrar todos los casos en una sola plataforma y estandarizar los procesos de trámite y respuesta.**



# Sistema de Atención Ciudadana

## FLUJO DEL SAC

**El ciudadano presenta su caso por cualquiera de los canales** habilitados, brindando sus datos de contacto para poder ser notificado.

1

**El caso es ingresado al sistema** (cuando este no se introduce desde el sitio web).

2

El enlace de la institución correspondiente **contacta a la persona** y le comparte el correlativo de su caso, para que esta pueda **monitorear el avance** del mismo.

3

Se **realizan las gestiones pertinentes**, las cuales deben **registrarse en el Sistema** para documentar el proceso y mantener informado al ciudadano sobre los avances.

4

**Finalizan las gestiones**, se comunica la resolución al ciudadano y **se cierra el caso**.

5

La Secretaría de Transparencia tendrá acceso a todos los casos para poder dar seguimiento al cumplimiento de las diferentes instituciones, e intervenir en caso que se necesite apoyo para agilizar las gestiones.