

Carta Compromiso con el Ciudadano

2013

Derechos y deberes de los usuarios de los servicios ofrecidos por el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET.



Carta al Ciudadano:

La dirección superior de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) se siente orgullosa de presentar su Carta Compromiso con el Ciudadano, cuyo objetivo es acercar sensiblemente la Institución a la comunidad, asumiendo el compromiso de una mejora continua de las acciones que desarrolla en materia de regulación y control de los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones.



Quiénes Somos?

nuestramisión

“Somos la Institución que ejerce una regulación eficaz para fomentar el acceso y garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones a la población, con respeto por el medio ambiente.”

nuestravisión

“Nos proyectamos como una institución con un desempeño de calidad, excelencia e innovación para hacer realidad los derechos de la población salvadoreña en lo que respecta a los servicios de electricidad y telecomunicaciones.”



La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), fue creada por Decreto Legislativo No. 808 del 12 de septiembre de 1996, como una institución autónoma de servicio público sin fines de lucro, con atribuciones para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones, y sus reglamentos, así como aplicar de conformidad con lo establecido en la Ley General de Electricidad la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

La Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones - SIGET - fue emitida por el Decreto Legislativo No. 808 del 12 de septiembre de 1996, publicado en el Diario Oficial No. 189, Tomo 333, del 9 de octubre de 1996. Obtuvo su personería jurídica por Decreto Legislativo no. 175 del 4 de diciembre de 1997, publicado en el Diario Oficial No. 239, Tomo 337 del 22 de diciembre de 1997.

Como parte de la mejora de los servicios institucionales de cara al ciudadano, el 27 de junio de 2005 se crea el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, el cual tiene como objetivo atender las denuncias de los usuarios del servicio de Energía Eléctrica y tramitar reclamos de los usuarios del sector de Telecomunicaciones.



Objetivo y Fin:

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) consciente de la importancia de la calidad en la gestión pública para la generación de valor a la ciudadanía; y segura que constituye una cultura capaz de transformar a la sociedad Salvadoreña. Esta transformación se consolida mejorando permanente los servicios brindados al ciudadano por la Administración Pública. Por lo anterior, se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad, transparencia y eficiencia.

Servicios brindados por el CAU de la SIGET:

- ✓ Atención y resolución de denuncias de usuarios del sector eléctrico.
- ✓ Atención de trámites relacionados a reclamos en el sector de Telecomunicaciones.
- ✓ Orientación y educación de usuarios en temas relacionados con los sectores Eléctrico y de Telecomunicaciones.

En ese sentido, los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública tienen como Derechos principales:

- ✓ Recibir un trato igualitario y respetuoso en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Usuario; lo anterior sin preferencias o discriminación de ningún tipo; exceptuando las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, a quienes se otorgará atención prioritaria en la realización de trámites y la prestación de servicios.
- ✓ Recibir información transparente y suficiente sobre el estado y la actividad de la denuncia presentada ante el CAU en el área de electricidad y trámites relacionados al área de telecomunicaciones.
- ✓ Que el proceso de resolución de su denuncia en el área de electricidad o trámite en el área de telecomunicaciones, se resuelva con total apego al marco regulatorio legal vigente.
- ✓ Conocer la identidad del empleado bajo cuya responsabilidad se encuentre la denuncia o trámite que ha interpuesto, así como las vías por medio de las cuales contactarlo.
- ✓ Disfrutar y gozar por igual de los derechos humanos y las garantías individuales que otorgan la Constitución y los Tratados Internacionales suscritos por el Estado Salvadoreño, atendiendo a los principios de no

discriminación por origen étnico o nacionalidad, género, edad, capacidades diferentes, condición social, de salud, religión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra.

- ✓ La protección de sus Datos Personales.
- ✓ Ser informados de la resolución y/o resultado final de su denuncia o trámite.
- ✓ Presentar un reclamo si no estás conforme con la atención recibida por el personal de SIGET que te atendió.

Es importante hacer notar que los ciudadanos en sus relaciones con la SIGET tienen como deberes principales:

- ✓ Dirigirse cortésmente con el personal que le brinda ayuda en las oficinas de Atención al usuario.
- ✓ Brindar al personal del CAU de la SIGET toda la información requerida.
- ✓ Presentar su denuncia en el área de electricidad ó trámite del área de Telecomunicaciones por los medios establecidos por la SIGET y en los horarios de atención establecidos.

Compromisos Contigo:

- ✓ Atenderte con respeto y amabilidad.
- ✓ Aclarar de forma precisa tus consultas y preguntas.
- ✓ Brindarte los canales adecuados para que puedas comunicarte con nosotros.
- ✓ Brindarte información referente al seguimiento de tu denuncia.
- ✓ Actualizar constantemente los procesos y procedimientos de atención de denuncias y trámites, buscando una mayor eficiencia de los mismos.
- ✓ Revisar y fortalecer la regulación vigente en los sectores Eléctrico y de Telecomunicaciones.