



INSTITUTO SALVADOREÑO DE  
TRANSFORMACIÓN AGRARIA

## Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA)

El Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA) es una entidad de Derecho Público, con personalidad jurídica y autonomía en lo económico y administrativo que tiene por objetivo fortalecer a las familias salvadoreñas con la seguridad jurídica de la propiedad de la tierra e impulsar las capacidades de agregación de valor en la productividad agropecuaria, en armonía con el medio ambiente e igualdad de género.

### Nuestros Servicios

Cancelación de hipotecas y vínculos de bien de familia	Certificaciones de Acta de Adjudicación de Inmuebles y Títulos de Transferencia de Dominio	Constancia de Adjudicación de Inmuebles a beneficiarios de la Reforma Agraria	Constancias de acreditación de campesinos sin tierra
Constancias de productor de café	Constancias de cancelación de créditos	Estados de cuenta	Certificación de planos, calcas y copias simples de planos
(Servicios a las Municipalidades)			
Asesoría técnico / jurídico	Descripciones técnicas	Donación de inmuebles	Asistencia Técnica

### 1.0 Derechos de las Personas Usuarias

#### Derecho a ser atendido por todos los canales disponibles

El usuario tiene derecho a:

1. Ser atendido ya sea personalmente o por teléfono, en el horario de 7:30 a.m. a 3:30 p.m., de lunes a viernes, excepto los días festivos, tanto en oficinas centrales en San Salvador como en los Centros Estratégicos de Transformación e Innovación Agropecuaria (CETIA) ubicados en Santa Ana, Santa Cruz Porrillo en San Vicente, Usulután y San Miguel.
2. Ser atendido a la brevedad posible, mediante escrito en un documento físico, correo electrónico o contacto a través del sitio web [www.ista.gob.sv](http://www.ista.gob.sv).

Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, ISTA

Kilómetro 5 1/2 Carretera a Santa Tecla. Final Calle y Colonia Las Mercedes, San Salvador, El Salvador.  
PBX. 2594-1000. E-mail: [info@ista.gob.sv](mailto:info@ista.gob.sv), Twitter @ISTA\_SV  
Página Web: [www.ista.gob.sv](http://www.ista.gob.sv)



INSTITUTO SALVADOREÑO DE  
TRANSFORMACIÓN AGRARIA

3. Consultar el sitio web de la institución en [www.ista.gob.sv](http://www.ista.gob.sv); donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades del que hacer institucional.
4. A dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa, a las autoridades institucionales, a que se le resuelvan y a que se le haga saber lo resuelto por escrito.

### **Derecho a recibir atención adecuada**

#### **El usuario tiene derecho a:**

5. Ser atendido según el orden de llegada, con excepción de las personas adultas mayores, con discapacidad, mujeres embarazadas o personas con bebés, quienes tendrán un trato preferencial.
6. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.
7. Derecho a recibir atención que cumpla con las medidas y protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del COVID-19.
8. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
9. Conocer el nombre y apellido, número telefónico de la unidad organizativa y correo electrónico de los funcionarios que lo atienden.

### **Derecho a obtener información**

#### **El usuario tiene derecho a:**

10. Obtener toda la información de carácter general que requiera; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales o normativas vigentes y que no goce de confidencialidad.
11. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración; así como la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.

Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, ISTA

Kilómetro 5 1/2 Carretera a Santa Tecla. Final Calle y Colonia Las Mercedes, San Salvador, El Salvador.  
PBX. 2594-1000. E-mail: [info@ista.gob.sv](mailto:info@ista.gob.sv), Twitter @ISTA\_SV  
Página Web: [www.ista.gob.sv](http://www.ista.gob.sv)

12. Utilizar de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal o por medios electrónicos.

13. Obtener un lenguaje comprensible en la información oral o escrita que reciba de la Institución.

### **Derecho a una tramitación eficiente**

#### **El usuario tiene derecho a:**

14. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.

15. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten.

16. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.

17. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, durante y después del trámite como en cualquier comunicación que establezca con la Institución.

### **Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos en medidas compensatorias**

#### **El usuario tiene derecho a:**

18. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con la resolución de su caso, las aclaraciones necesarias para la comprensión de dicha resolución.

19. Exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la ley.

### **Derecho a participar en el mejoramiento de la institución**

#### **El usuario tiene derecho a:**

20. Proporcionar, por cualquier medio oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la Institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la Institución.

## 2.0 Deberes de las Personas Usuaris

1. Observar un trato respetuoso con el personal y demás usuarios del ISTA.
2. Respetar el orden de llegada para ser atendido y el trato preferencial reconocido en esta carta.
3. Emplear adecuadamente las medidas de bioseguridad como el uso de mascarilla, aplicación de alcohol gel o lavado de manos, así como el distanciamiento físico entre personas dentro de las instalaciones del ISTA para evitar la propagación del COVID-19.
4. Proporcionar la información completa para la recepción de su solicitud.
5. Proporcionar medios de comunicación telefónica, correo electrónico y dirección actualizada de residencia.
6. Mantener informado al ISTA cualquier cambio de medio de comunicación brindado en su proceso de atención.
7. Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipo y mobiliario que el ISTA ofrece para la atención de las personas usuarias.
8. Denunciar cualquier acto fuera de la Ley que se cometa en la prestación de los servicios.
9. Subsanan o responder a los requerimientos y/o prevenciones de información que le haga el ISTA.

## 3.0 Compromiso de Calidad

El ISTA mantiene un esfuerzo orientado hacia la mejora continua que permita aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y así proporcionarles un servicio de calidad.

*La razón de ser del ISTA es la ciudadanía, ayúdennos a servirles mejor informando el cumplimiento de esta carta de derechos al teléfono 2594-1000 o a la dirección electrónica [info@ista.gob.sv](mailto:info@ista.gob.sv)*

Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, ISTA

Kilómetro 5 1/2 Carretera a Santa Tecla. Final Calle y Colonia Las Mercedes, San Salvador, El Salvador.  
PBX. 2594-1000. E-mail: [info@ista.gob.sv](mailto:info@ista.gob.sv), Twitter @ISTA\_SV  
Página Web: [www.ista.gob.sv](http://www.ista.gob.sv)