

Con relación a la solicitud de información MAG OIR N° 15-2019, la Oficina de Comunicaciones se permite informar lo siguiente:

1. Medición de servicios a usuarios

- *Copia de informes de medición de satisfacción de usuarios de los años recientes.*

Se remiten en adjunto informes de resultados de las “Encuestas de evaluación de servicios”; e informes de quejas recibidas a través de correo info@mag.gob.sv y redes sociales de este Ministerio. Se solicita evaluar si estos son de carácter público y/o tomar precauciones requeridas.

Estos fueron implementados como resultado de encuestas colocadas en MAG-SEDE en abril 2018, por ende, es a partir de esta fecha cuando se cuenta con estos reportes.

Al respecto es importante mencionar que, a partir de las semanas siguientes del 11 de junio, los usuarios no reportaron sugerencias/quejas dentro de los buzones.
- *Metodología que utilizan para realizar la medición de satisfacción de los usuarios*
 - A partir de abril 2018 se desarrolla un sistema de encuestas para usuarios que reciben servicios MAG, iniciando en su Sede en Santa Tecla.
 - Se coloca en todas las sedes del MAG información sobre cómo hacer llegar sus evaluaciones de servicios, detallando la información de los siguientes medios que se abrieron para la medición de satisfacción:
 - Se habilita un número telefónico de denuncias; un correo electrónico (info@mag.gob.sv) y una sección en la página web llamada “evalúenos” en la barra principal.
 - Se cuenta con redes sociales: twitter, Facebook, Instagram, a través de las cuales se procesan solicitudes, sugerencias, quejas y/o reclamos.
- *Variables de la medición de la satisfacción de usuarios*
 - En las encuestas desarrolladas se mide la satisfacción del usuario con el tiempo en el cual recibe el servicio, la calidad del mismo; además de solicitarle sugerencias, quejas o reclamos que considere necesario remitir.

2. Seguimiento a sugerencias y quejas:

- *Copia de informe de quejas y sugerencias*

Encuestas. Ver informes de resultados de las “Encuestas de evaluación de servicios”.

Correo info@mag.gob.sv. Recibe en promedio: 130 consultas sobre servicios del MAG de manera anual; no se reportan sugerencias durante los dos años solicitados; y se registran en promedio 4 quejas por año.

Redes sociales. Recibe en promedio 7 quejas anuales que se resuelven de inmediato con la Dirección/División del MAG correspondiente. No se reciben sugerencias por estas vías.

- *Medios de recepción de recepción de quejas y sugerencias*
ODC tiene contacto directo con Buzón físico en MAG a nivel nacional; buzón web a través de barra principal de página www.mag.gob.sv, botón “Evalúenos”; redes sociales: Facebook, flickr, twitter, Instagram, youtube.



- *Cómo se clasifican las quejas/sugerencias o cuáles son los aspectos o variables de clasificación de las quejas/sugerencias.*

Las quejas/sugerencias se clasifican en función de las recibidas para cada reporte de resultados de “Encuestas de evaluación de servicios MAG”. Generalmente se clasifican por tipo de respuesta que se recibió por parte del usuario.

Las quejas recibidas a través del correo info@mag.gob.sv y en redes sociales, son resueltas de manera inmediata a través de enlazar al usuario con la dirección correspondiente.