**Respuestas a solicitud de información MAG OIR N° 015-2019 sobre medición de servicios a usuarios, seguimiento a quejas y sugerencias, atendidas en la Oficina de Información y Respuesta-OIR del MAG durante los años 2017 y 2018**

Información de los años **2017 y 2018** (detallar por año) en cada uno de los aspectos abajo mencionados y/o sobre lo siguiente:

1. **Medición de Servicios a Usuarios:**
2. Copia de informes de medición de satisfacción de usuarios de los años recientes:

Se adjuntan copias simples de los informes del año 2017 y 2018.

1. Metodología que utilizan para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios:

La metodología utilizada en la evaluación de servicios del año 2017 y 2019 fue a través de un instrumento de medición de opinión, administrado a los usuarios de los servicios de la OIR, es un formulario diseñado en escala Likert; en el año 2017 se tabularon 54 encuestas, y en el año 2018 se registraron 43 boletas; al respecto y para más detalles ver los informes de cada año solicitado.

1. Variables de la medición de la satisfacción de usuarios:

Se explican en el informe de cada año presentado

1. Indicadores:

Se describen en los informes que se anexan, tanto en el informe del año 2017 como en el año 2018

1. Instrumento de medición boleta de encuesta, otros:

Se adjuntan 2 boletas, la utilizada en el año 2017 y la que se aplicó en el año 2018

1. Si poseen certificado de ISO 9001:2015 o 9001:2008 en la Institución:

No poseemos dicho certificado

1. **Seguimiento a quejas:**
2. Copia de informe de quejas:

Se anexan al presente documento el informe estadístico del año 2017 y 2018

1. Medios de recepción de quejas (buzón físico, buzón web, redes sociales, Portal de Transparencia, etc.):

N° de quejas recibidas en el año 2017

* Por correo electrónico (se incluyen las que se envían del ***infomag***, llegan a través de correo electrónico): 13
* Por el teléfono de la OIR: 2
* De manera presencial en la OIR: 2

**Total de quejas recibidas: 17**

N° de quejas recibidas en el año 2018

* Por correo electrónico (se incluyen las que se envían del ***infomag*** y del SAC, llegan a través de correo electrónico): 5
* Por el teléfono de la OIR: 3

**Total de quejas recibidas: 8**

1. Cómo se clasifican las quejas o cuáles son los aspectos o variables de clasificación de las quejas, por ejemplo: por el tipo de orientación y/o respuesta que recibió, por la calidad de la información, por el tiempo de respuesta, etc.):

La única clasificación que registra la OIR por el momento es por el medio de recepción, el tipo de queja y el género (2017: 12 hombres y 5 mujeres; y en el 2018: 7 hombres y 1 mujer), estos datos pueden verificarse en los informes del año 2017 y 2018 adjuntos.

1. **Seguimiento a sugerencias:**
2. Copia de informe de sugerencias:

No se registraron sugerencias en el año 2017 y 2018

1. Medios de recepción de sugerencias (buzón físico, buzón web, redes sociales, Portal de Transparencia, etc.):

Los medios disponibles para el envío de sugerencias es el correo electrónico, formularios dispuestos en la OIR y el Portal de Transparencia

1. Cómo se clasifican las sugerencias o cuáles son los aspectos o variables de clasificación de las quejas por ejemplo: por el tipo de orientación y/o respuesta que recibió, por la calidad de la información, por el tiempo de respuesta, etc.):

No existe esta información porque no se han reportado sugerencias de usuarios para el año 2017 y 2018.

*Santa Tecla, 20 de febrero de 2019*