**INFORME EVALUACIÓN CIUDADANA**

**“OPINION AL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DE DATOS PERSONALES QUE BRINDA LA OIR DEL MAG”**

**INTRODUCCIÓN**

El informe que a continuación se describe resume la opinión y/o sondeo realizado por la OIR para medir la satisfacción del usuario hacia la gestión y/o trámite de sus peticiones de información o de datos personales, se recogió y tabuló las opiniones vertidas por la ciudadanía atendida a lo largo del año 2017, y que voluntariamente brindaron sus valoraciones.

Este informe es importante porque permitirá mejorar el servicio y los tiempos de respuesta a la población usuaria. A continuación se detallan los objetivos de la evaluación, la metodología utilizada incluyendo la muestra de usuarios encuestados, y los resultados obtenidos y sus conclusiones.

1. **OBJETIVOS DE LA EVALUACION:**

**Objetivo General**

Contribuir al fortalecimiento de la transparencia, la lucha contra la corrupción y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, y facilitar los mecanismos para que la población ejerza contraloría social de la gestión pública

**Objetivos específicos**

1. Conocer la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio brindado por la OIR en la gestión de solicitudes de información y de datos personales.
2. Mejorar la atención brindada a la población en el servicio de gestión de solicitudes de información y de datos personales.
3. **METODOLOGIA Y POBLACION ENCUESTADA:**

Se diseñó un formulario tipo Likert (escala psicométrica de opinión) para evaluar la apreciación que tienen los usuarios del servicio que se brinda a la OIR sobre el proceso de gestión de solicitudes de información; el formulario está compuesto de 5 niveles de medición a 5 diferentes opciones de respuesta, ver el formulario en la siguiente página:

**FORMULARIO LIKERT DE OPINIÓN UTILIZADO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **PREGUNTAS** | **No Aplica** | **Muy Insatisfecho** | **Insatisfecho** | **Satisfecho** | **Muy Satisfecho** |
| **1** | **El personal de la OIR estuvo dispuesto a ayudarle:** |  |  |  |  |  |
| **2** | **El personal de la OIR le transmitió confianza:** |  |  |  |  |  |
| **3** | **El personal de la OIR fue amable:** |  |  |  |  |  |
| **4** | **El personal de la OIR conoce su trabajo y respondió a sus preguntas:** |  |  |  |  |  |
| **5** | **En general como evalúa nuestro servicio:** |  |  |  |  |  |
| **COMENTARIOS O SUGERENCIAS:** | | | | | | |

Se consultó la opinión de 54 personas de un universo de 340 usuarios, entre hombres y mujeres, que presentaron su petición de información al MAG a través de la OIR; es importante resaltar que a cada una de las personas atendidas y al final del proceso, se les entregó personalmente o se les envió por correo electrónico el formulario para su respectivo llenado, pero solamente 54 personas lo completaron y enviaron a la OIR.

El período de evaluación fue del 3 de enero al 22 de diciembre de 2017, se recopilaron los datos y se ingresaron en una hoja de cálculo de Excel, para su posterior análisis e interpretación de los datos

1. **RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de los niveles y opciones de respuesta, se tabularon las frecuencias de las apreciaciones por usuario.

**Pregunta 1: ¿El personal de la OIR estuvo dispuesto a ayudarle?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **FRECUENCIA** | **%** |
| NO APLICA | 0 | **0** |
| MUY INSATISFECHO | 0 | **0** |
| INSATISFECHO | 2 | **4** |
| SATISFECHO | 9 | **17** |
| MUY SATISFECHO | 43 | **80** |
| TOTAL | **54** | **100** |

**Pregunta 2: ¿El personal de la OIR le transmitió confianza?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **FRECUENCIA** | **%** |
| NO APLICA | 1 | **2** |
| MUY INSATISFECHO | 0 | **0** |
| INSATISFECHO | 1 | **2** |
| SATISFECHO | 11 | **20** |
| MUY SATISFECHO | 41 | **76** |
| TOTAL | **54** | **100** |

**Pregunta 3: ¿El personal de la OIR fue amable?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **FRECUENCIA** | **%** |
| NO APLICA | 0 | **0** |
| MUY INSATISFECHO | 0 | **0** |
| INSATISFECHO | 1 | **2** |
| SATISFECHO | 9 | **17** |
| MUY SATISFECHO | 44 | **81** |
| TOTAL | **54** | **100** |

**Pregunta 4: ¿El personal de la OIR conoce su trabajo y respondió a sus preguntas?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **FRECUENCIA** | **%** |
| NO APLICA | 0 | **0** |
| MUY INSATISFECHO | 0 | **0** |
| INSATISFECHO | 1 | **2** |
| SATISFECHO | 15 | **28** |
| MUY SATISFECHO | 38 | **70** |
| TOTAL | **54** | **100** |

**Pregunta 5: ¿En general cómo evalúa nuestro servicio?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **FRECUENCIA** | **%** |
| NO APLICA | 0 | **0** |
| MUY INSATISFECHO | 0 | **0** |
| INSATISFECHO | 2 | **4** |
| SATISFECHO | 10 | **19** |
| MUY SATISFECHO | 42 | **78** |
| TOTAL | **54** | **100** |

1. **CONCLUSIONES**

A partir de los resultados obtenidos anteriormente, se pueden emitir las siguientes conclusiones:

De un total de 54 personas que participaron en la evaluación solamente el *4% (2 usuarios) se mostró insatisfecha con el servicio de la OIR* en la gestión de solicitudes de información y de datos personales; sin embargo un 79% correspondiente a *43 personas valora que está muy satisfecha con el servicio.*

Por otro lado, al cuestionar a los usuarios sobre la *confianza que el personal le transmite*, del total de 54 personas, 41 (76%) se sienten muy satisfechos, seguido por 11 (20%) personas que dicen sentirse satisfechas y un tan solo usuario de los encuestados expresa insatisfacción.

Cuando en la OIR se recibe a un usuario se procura tratarlos con amabilidad, los resultados obtenidos en el sondeo de opinión afirma que la mayor parte de las personas que visitan o consultan por cualquier medio en la OIR consideran *que son tratados amablemente*; estadísticamente se muestra que el *81% se sienten muy satisfechos* (44 personas), seguido por un 17% (9 personas) que dice sentirse satisfecho y finalmente un 2% insatisfecho.

Así también, la *capacidad y conocimiento del personal que integra la unidad* fue bien calificada por los usuarios, ya que tan solo una persona de las consultadas expresó insatisfacción, contrariamente a las personas que opinan sentirse satisfechos 28% (15 personas) y 70% (38 usuarios) afirman estar muy satisfechos.

Finalmente, al analizar el *servicio general de la OIR* a partir de la opinión de los usuarios, **la mayoría de ellos se encuentran muy satisfechos,** otros satisfechos y unos pocos insatisfechos, obteniendo así el 78%, 18% y 4% de los resultados respectivamente.

Por lo anteriormente expuesto es importante mencionar que *más del 50% de la muestra se considera satisfecha con el servicio* y *solamente el 4% no lo está*, en ese sentido se deben revisar aquellos aspectos que de acuerdo a su opinión, no están siendo bien calificados, para superar y/o enmendar los errores, sobre todo los concernidos a los tiempos de respuesta, aspecto que depende en gran parte de las unidades administrativas que conservan la información; y en el caso de los altos puntajes mantener el nivel de atención.

1. **ANEXOS**

Se muestra a continuación una tabla donde fueron agrupados y contabilizados los comentarios más frecuentes de los usuarios de nuestra unidad:

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de comentario | Frecuencia |
| Agradecimiento/Felicitación por el buen servicio y la información remitida | 14 |
| La unidad realiza muy buen trabajo | 4 |
| La información brindada fue clara y concisa | 1 |
| Realizar el cuestionario on-line | 1 |
| Sugiere que el tiempo de contestación sea más corto | 6 |
| Queja a partir de la información brindada | 1 |
| Difundir la existencia de esta unidad para mayor y mejor conocimiento de la población | 2 |
| No comentó | 25 |
| Total | **54** |

*Santa Tecla, 22 de diciembre de 2017*