**INFORME EVALUACIÓN CIUDADANA AÑO 2018**

**“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 2018, de 274 usuarios atendidos solamente 43 personas 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 por 6 preguntas, y con 5 opciones de respuesta; se presenta el formulario en la página siguiente:

**FORMULARIO TIPO LIKERT DE OPINIÓN UTILIZADO EN LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN EL 2018**

**“Gestión de Solicitudes de Información y de Datos Personales en la OIR MAG”**

Con el propósito de brindarle un mejor servicio, por favor evaluar la atención brindada en esta Oficina (OIR) marcando con una **X**, al frente de cada pregunta. Gracias por su gentil sugerencia. Nos esforzaremos por darle un mejor servicio.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **PREGUNTAS** | **No Aplica** | **Muy Malo** | **Malo** | **Bueno** | **Muy Bueno** |
| **1** | **Cómo califica la atención brindada por el personal de la OIR, fue amable?** |  |  |  |  |  |
| **2** | **¿El personal le orientó acerca de su petición de información? ¿Aclararon sus dudas?** |  |  |  |  |  |
| **3** | **¿El personal comprendió que es lo que estaba solicitando?** |  |  |  |  |  |
| **4** | **¿Qué tan útil resultó para usted la información recibida?** |  |  |  |  |  |
| **5** | **¿Cómo califica el tiempo que se tardó en recibir la información?** |  |  |  |  |  |
| **6** | **En general, ¿Cómo califica nuestro servicio de acuerdo a sus necesidades?** |  |  |  |  |  |
| **COMENTARIOS O SUGERENCIAS:** | | | | | | |

Se consultó la opinión de 43 personas de un universo de 274 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 43 personas lo completaron y enviaron a la OIR.

El período de evaluación fue del 3 de enero al 21 de diciembre de 2018, se recopilaron los datos y se ingresaron en una hoja de cálculo de Excel, para su posterior análisis e interpretación de los datos, en los meses de octubre, noviembre y diciembre no se reportaron evaluaciones a pesar de las peticiones de llenado del formulario

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.

**RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACION DE SERVICIOS**













1. **CONCLUSIONES**

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

El 81.85% de las opiniones son favorables, se ubican en la categoría de MUY BUENO, y solamente el 2.33% y el 4.65% en los extremos, calificándonos como MALOS y MUY MALOS respectivamente; de lo anterior puede deducirse que en general el servicio que presta la OIR a la ciudadanía que busca sus servicios es satisfactorio.

No obstante se debe poner atención a ese 14% que no está satisfecho, y que específicamente se refiere a los tiempos de respuesta de esta oficina a sus peticiones de información, que a pesar de estar determinados por lo que establece el Artículo 71 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, las unidades administrativas envían las respuestas a las OIR fuera del plazo establecido, o en las fechas límites, por lo que en varias ocasiones se ha extendido el plazo para responder o se hace más allá del período normado. Esto podría minimizarse en la medida que las unidades administrativas tomen conciencia de esta responsabilidad y de las consecuencias de no cumplimiento a la normativa existente, pero sobre todo si se valora el derecho del usuario a una respuesta oportuna, veraz y confiable (ver el 16.28% que opina que la información no fue de utilidad).

Esta oficina continuará esforzándose en mejorar los servicios que se prestan para dar respuestas de calidad a la demanda de información.

1. **ANEXOS**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Comentarios expresados por los usuarios que llenaron la encuesta:** |  |
|  |  |
| Tipo de comentario | Frecuencia |
| Muy profesional la atención recibida. Es de las mejores organizaciones. | 2 |
| Les felicito por amabilidad en atención y calidad de información proporcionada | 1 |
| Muy agradecido con la información. El personal que entendió muy amable | 2 |
| Gracias al personal por responder las dudas. Han sido proactivos, atentos y sobre todo dieron la respuesta oportuna | 1 |
| Muy satisfecho con la información brindada | 1 |
| Excelente atención en general | 1 |
| Mejorar el tiempo de respuesta, porque para la fecha que la necesitaba no la recibí. | 1 |
| Excelente el proceso, agradezco la participación y tiempo que invierten al poder solventar dudad. Está muy bien la ley de transparencia y que la apliquen y den información a cualquier persona. El tiempo esta adecuado y se conoce que la obtención de tales tardía por eso la tardanza, pero no hay problema mientras avisen. | 1 |
| Muchas gracias por el apoyo | 1 |
| La Oficial de información se tomó el tiempo de llamar al número de contacto que deje para peticionar alguna información adicional, evitando así incurrir en una prevención que dilataría mas el tramite | 1 |
| Gracias por el apoyo y pronta respuesta, en lo que respecta a OIR/MAG, puedo decir que todo excelente, no así en OIR división CENTA a quienes les he enviado a solicitar la misma información y no han tenido la amabilidad de contestar mi correo para saber si van a procesar mi solicitud o no, en esa parte les pido de favor su intervención y apoyo de nuevo | 1 |
| No comentó | 23 |
| Total | **36** |

*Santa Tecla, 20 de diciembre de 2018*