**Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 30 de la LAIP, se elimina el nombre por ser información que vuelve identificable al (la) solicitante según el Art. 6 literal “a”; y al Art 19, todos de la LAIP. El dato se ubicaba en la pág. 1 de la presente resolución**

**RESOLUCIÓN EN RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN MAG OIR N° 015-2019**

Santa Tecla, departamento de La Libertad a las dieciséis horas con cuarenta y tres minutos del día veinte de febrero de dos mil diecinueve, el Ministerio de Agricultura y Ganadería luego de haber recibido y admitido la solicitud de información **MAG OIR No. 015-2019**, presentada por parte de **---** sobre:

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
3. Metodología que utilizan para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios
4. Variables de la medición de la satisfacción de usuarios
5. Indicadores
6. Instrumento de medición boleta de encuesta, otros)
7. Si poseen certificado de ISO 9001:2015 o 9001:2008 en la Institución
8. **Seguimiento a quejas:**
9. Copia de informe de quejas
10. Medios de recepción de quejas (buzón físico, buzón web, redes sociales, Portal de Transparencia, etc.)
11. 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.)
12. **Seguimiento a sugerencias:**
13. Copia de informe de sugerencias
14. Medios de recepción de sugerencias (buzón físico, buzón web, redes sociales, Portal de Transparencia, etc.)
15. 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.)

Al respectoy considerando que la información solicitada, cumple con los requisitos establecidos en el art. 66 de La ley de Acceso a la Información Pública-LAIP y los arts. 50, 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, y que la información solicitada no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los arts. 19 y 24 de la Ley, y 19 del Reglamento, resuelve:

**PROPORCIONAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:**

Al respecto se adjunta al presente oficio la siguiente información que se recabo en la Oficina de Comunicaciones-ODC y Oficina de Información y Respuesta-OIR, entidades de este ministerio que llevan el registro de la información solicitada:

**Información proporcionada por la ODC:**

1. 1 archivo en formato PDF en el cual se responde a los requerimientos de información solicitados
2. 6 *Informes de Resultados de las Encuestas de Evaluación de Servicios* que se brindan en las ventanillas de Secretaría de Estado de este ministerio, todos en formato PDF, detallados así:

* Informe N° 1 del 16 al 23 de abril de 2018
* Informe N° 2 del 23 al 30 de abril de 2018
* Informe N° 3 del 1 al 7 de mayo de 2018
* Informe N° 4 del 21 al 26 de mayo de 2018
* Informe N° 5 del 28 de mayo al 1 de junio de 2018
* Informe N° 6 del 4 al 8 de junio de 2018

**Información proporcionada por la OIR:**

1. 1 archivo en formato Word, en el cual se responde a los requerimientos de información solicitados
2. 1 archivo en formato Word sobre el *Informe de Evaluación Ciudadana* de los servicios proporcionados por la OIR en el 2017
3. 1 archivo en formato Word sobre el *Informe de Evaluación Ciudadana* de los servicios proporcionados por la OIR en el 2018
4. 2 Boletas en formato Word (instrumento/formulario de medición) de los servicios de la OIR, 2017 y 2018
5. 1 archivo en formato Excel sobre el *informe estadístico de consultas, quejas y sugerencias* atendidas en el año 2017
6. 1 archivo en formato Excel sobre el informe *estadístico de consultas, quejas y sugerencias* atendidas en el año 2018

Es importante aclarar que la *información del año 2017, y del 8 de junio a diciembre de 2018*, en lo que respecta a la *Evaluación de Servicios que se presta en ventanilla* y que es registrada por la Oficina de Comunicaciones-ODC; no se incluyen, porque en el año 2017 no se evaluaban estos aspectos; y en el periodo de junio a diciembre no reportaron casos.

Asimismo en lo referente a que si este ministerio posee certificado de ISO 9001:2015 o 9001:2008, al respecto comunicamos que no se registra esa información.

Por lo anteriormente mencionado en esos casos, la información es ***inexistente***, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la LAIP, por lo que esta institución se declara impedida para proveer esos datos de la petición.

Y finalmente acerca de las **boletas utilizadas** para evaluar los servicios de ventanilla, quejas y otros, registradas por la ODC pueden visualizarlas en el sitio web del MAG: [www.mag.gob.sv/evalúenos/evaluación](http://www.mag.gob.sv/evalúenos/evaluación) de servicios/quejas, denuncias y sugerencias; o acceder a los siguientes Link:

<https://bit.ly/2TVJlyw>

<https://bit.ly/2T9ufrS>

NOTIFIQUESE

**Ana Patricia Sánchez de Cruz**

**Oficial de Información OIR-MAG**