



MARN

Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Segundo Informe de solicitudes a la Oficina de Información y Respuestas (OIR) Marzo-Abril 2018

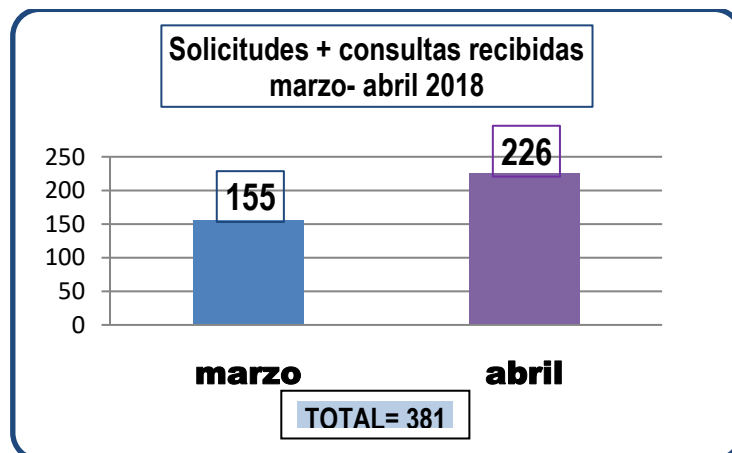
Introducción

Este documento constituye el II reporte de solicitudes gestionadas en la Oficina de Información y Respuesta (MARN-OIR), correspondiente a los meses de marzo y abril de dos mil dieciocho, tiene como objetivo mostrar las solicitudes recibidas y atendidas por las diferentes unidades organizativas, la distribución territorial, solicitud por género, edad así como también los temas más solicitados y demandados. El informe se basa en las solicitudes ingresadas a través del Sistema de Gestión de Solicitudes “SGS”, así como las consultas/orientaciones atendidas vía correos electrónicos, presenciales y telefónicos.

Solicitudes de información y consultas recibidas

SOLICITUDES CONSULTAS Y ORIENTACIONES MARN-OIR					
marzo y abril 2018					
Mes	Solicitudes de Información (SGS)		Consultas/Orientaciones		TOTAL Solicitudes + Consultas
	Vía Web	presenciales	Correos electrónicos	Llamadas Telefónicas	
marzo	17	24	61	53	155
abril	48	17	86	75	226
	65	41	147	128	381
	106		275		381

Es importante destacar que en las 106 solicitudes de información recibidas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información (SGS), se incluye respuesta a 310 requerimientos, esto debido a que algunas solicitudes registran más de 1 requerimiento.



Solicitudes Re-direccionadas a otras instituciones

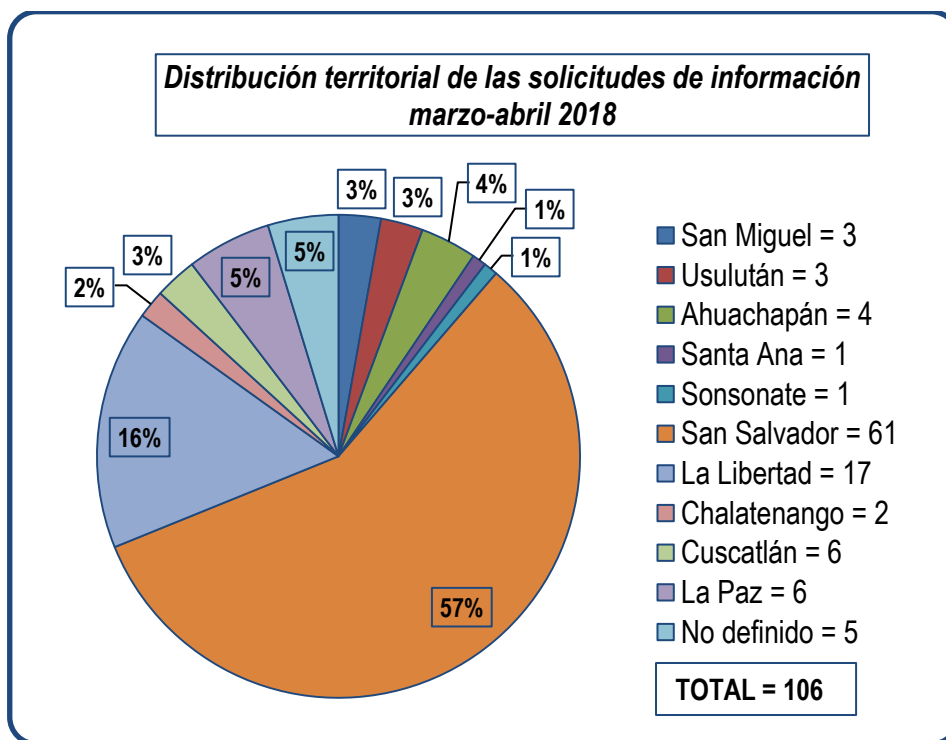
El total de 10 solicitudes fueron redireccionadas a 8 instituciones.

MAG	VMT	MIREX	CAPRES	MOP	MINSAL	MITUR	FGR
1	1	1	2	1	2	1	1

Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

Distribución territorial de las solicitudes de información

Monitoreo y análisis de las solicitudes de los territorios: en los meses de marzo y abril 2018, se recibieron vía sistema SGS un total de **106** solicitudes de información de las cuales un **6%** correspondió a Oriente con un **3%** para San Miguel y el **3%** para Usulután respectivamente. Para Occidente se registro un total de **6%**, con un **4%** para Ahuachapan, un **1%** para Santa Ana y un **1%** para Sonsonate. El mayor porcentaje se reportó para el departamento de San Salvador con un **57%**, seguido de La Libertad con un **16%**. Para los departamentos de Chalatenango se registró un ingreso del **2%**, Cuscatlán con **3%**, La Paz con un **6%**. Como porcentaje no definido tenemos un **5%**.



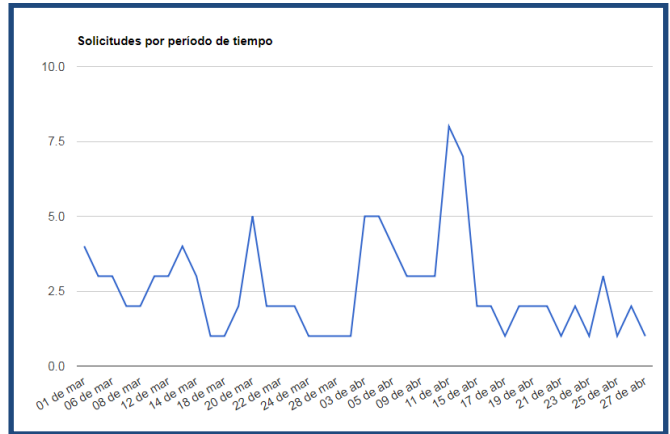
Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

Es importante mencionar que la variable no definida se conforma por aquellos usuarios que no indican el lugar de su procedencia ya que este no es un dato obligatorio en el sistema

Se registra la procedencia geográfica únicamente de las 106 solicitudes (vía SGS), porque las 275 consultas atendidas vía correo y/o telefónicas no reportan ubicación por zona y/o departamento.

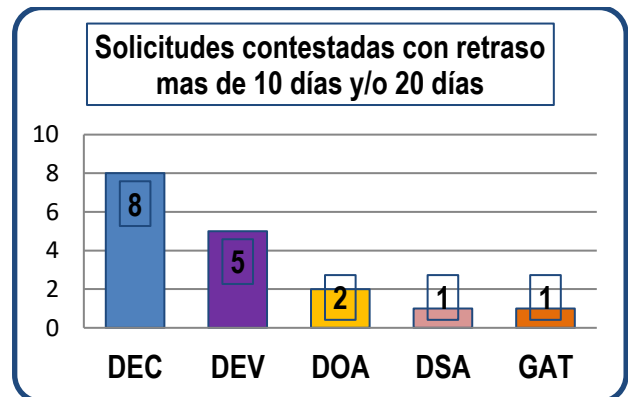
Tiempo de respuesta

El promedio de tiempo de respuesta en el marco de los 10 -20 días que establece la LAIP fue de 4 días hábiles.



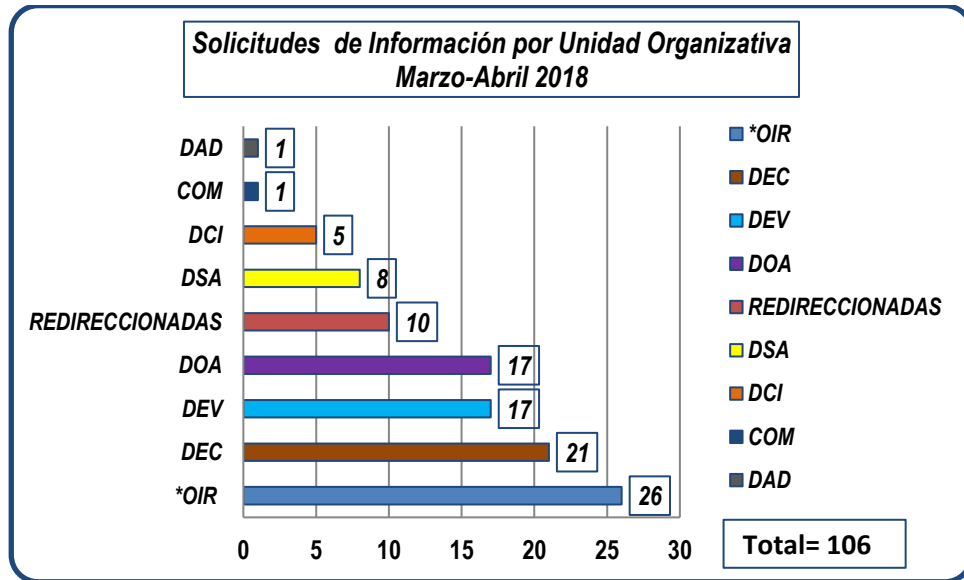
Fuente. Sistema de Gestión de Solicitudes "SGS"

El Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), se registra que 89 solicitudes fueron contestadas en un tiempo promedio de 4 días, no obstante también refleja 17 solicitudes que fueron contestadas con retraso, mas de 10 y/o 20 días conforme lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP).



Fuente. Sistema de Gestión de Solicitudes "SGS"

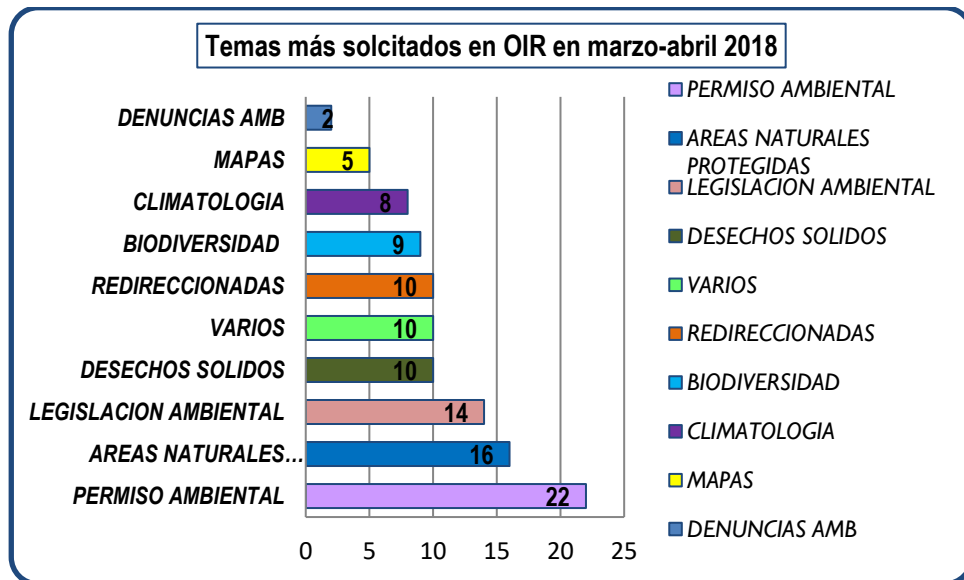
Número de solicitudes de Información por Unidad Organizativa



Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)

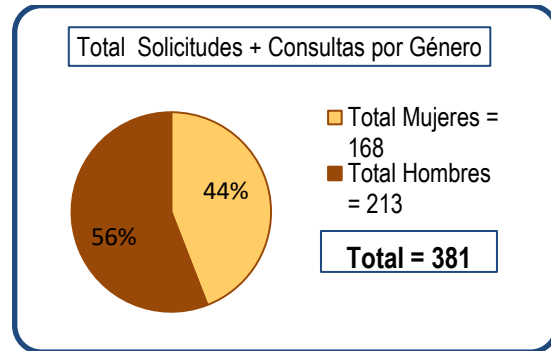
*Las 26 solicitudes reflejadas en OIR, corresponden a información oficiosa disponible en sitio WEB, que no requiere ser remitida a ninguna unidad organizativa del MARN.

Temas más solicitados



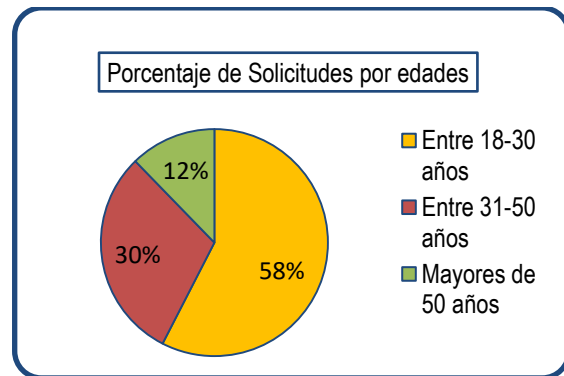
Solicitudes por género:

En términos de género las solicitudes de información (SGS) + consultas u orientaciones brindadas vía telefónica y correo electrónico durante los meses de abril-marzo de 2018, fueron en total: 168 mujeres y hombres 213.



Solicitudes por edades

El mayor porcentaje de solicitudes provienen de un población que oscila entre las edades de 18 a 30 años que es equivalente al 58 %; de 31-50 años al 30% y mayores de 50 años corresponde al 12 %.



Resultados encuesta de satisfacción de usuarios OIR:

Durante los meses de marzo y abril 2018, 40 usuarios de OIR contestaron la encuesta de satisfacción, a continuación los resultados:

¿Se le proporcionó la información solicitada?		¿Recibió la información en el tiempo que estipula la Ley de Acceso a la Información Pública (Art. 71 LAIP)?		Si la información solicitada no era competencia del MARN, ¿se le orientó cómo obtenerla?			¿Por qué no se le proporciono la información?	¿La atención recibida fue cordial?			
NO	SI	NO	SI	Mucho	Poco/Algo	Nada		Excelente	Bueno	Regular	Malo
4	36	3	37	0	0	0	Información Inexistente	33	5	1	1
							b. Información Confidencial				

Cuadro Comparativo (Informe 1 – Informe 2)

