



MARN

Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Tercer Informe de solicitudes a la Oficina de Información y Respuestas (OIR) Mayo-Junio 2018

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

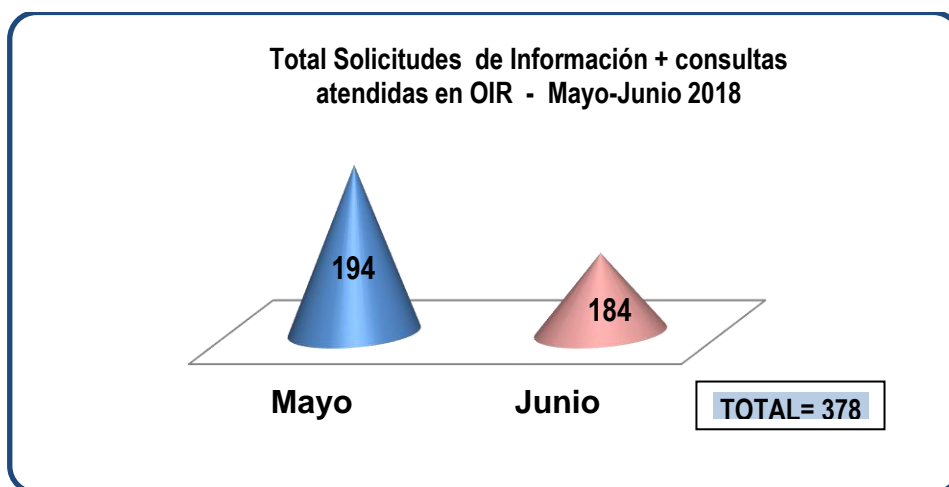
Introducción

Este documento constituye el III reporte de solicitudes gestionadas en la Oficina de Información y Respuesta (MARN-OIR), correspondiente a los meses de **mayo y junio** 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					
mayo y junio 2018					
Mes	Solicitudes de Información (SGS)		Consultas/Orientaciones		TOTAL Solicitudes + Consultas
	Vía Web	presenciales	Correos electrónicos	Llamadas Telefónicas	
mayo	31	17	76	70	194
junio	36	16	58	74	184
	67	33	134	144	378
	100		278		

Es importante destacar que en las 100 solicitudes de información recibidas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información (SGS) durante los meses de mayo-junio 2018, se incluye respuesta a 220 requerimientos, esto debido a que algunas solicitudes registran más de 1 requerimiento.



Solicitudes Re-direccionadas a otras instituciones

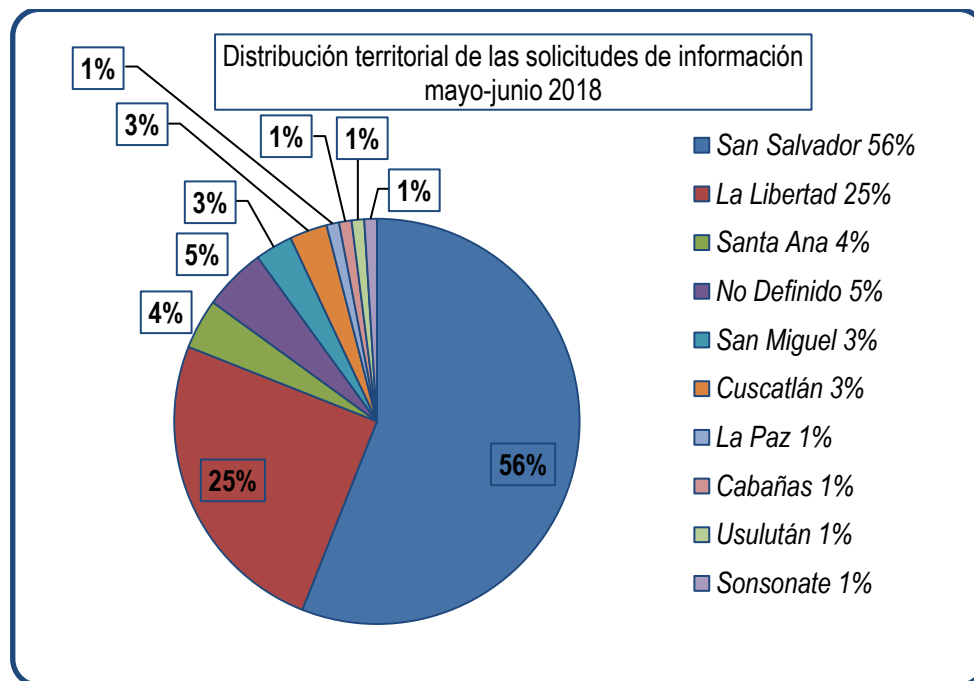
El total de 5 solicitudes fueron redireccionadas a 4 instituciones.

CAPRES	CNE	DNM	FIAES
2	1	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 mayo y junio 2018, se recibieron vía sistema SGS un total de **100** solicitudes de información de las cuales un **4%** correspondió a Oriente (3% para San Miguel y el 1% para Usulután respectivamente). Para Occidente se registro un total de **5%**, (4% para Santa Ana, un **1%** Sonsonate). El mayor porcentaje se reportó para el departamento de San Salvador con un **56%**, seguido de La Libertad con un **25%**. Para los departamentos de Cuscatlán se registró un ingreso del **3%**, La Paz con un **1%** y Cabañas con un **1%**. Como porcentaje no definido tenemos un **5%**.

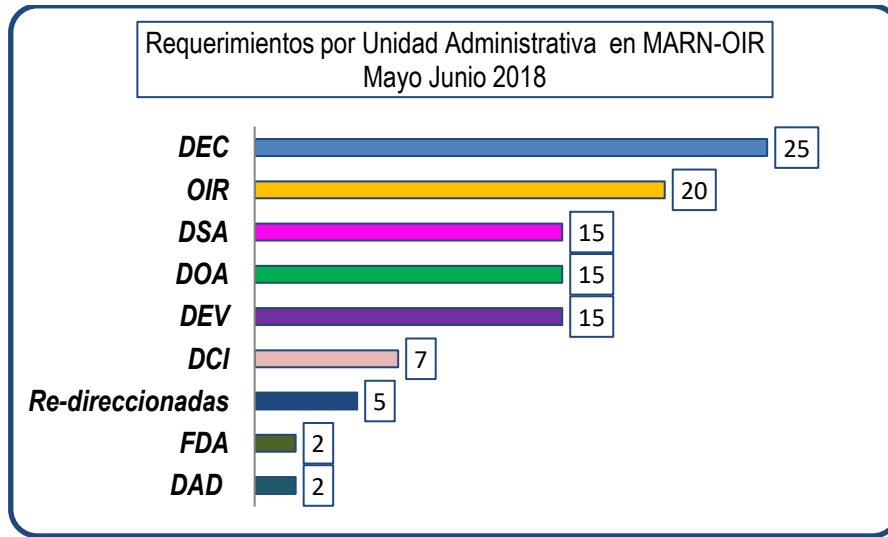


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

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 "SGS".

La procedencia geográfica únicamente se registra para las 100 solicitudes (vía SGS), las 278 consultas atendidas vía correo y/o telefónicas no reportan ubicación por zona y/o departamento.

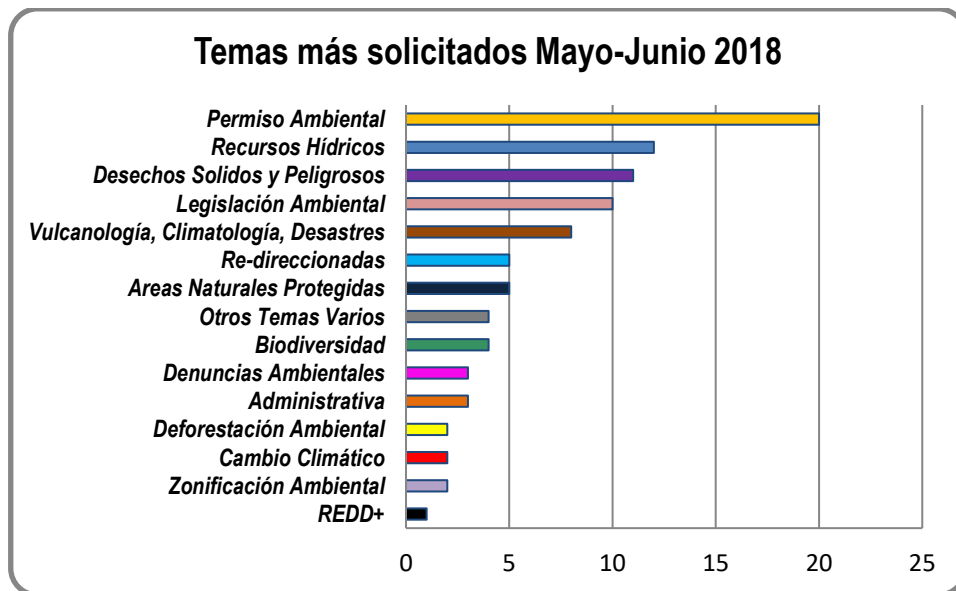
Requerimientos de Información por Unidad Organizativa



Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

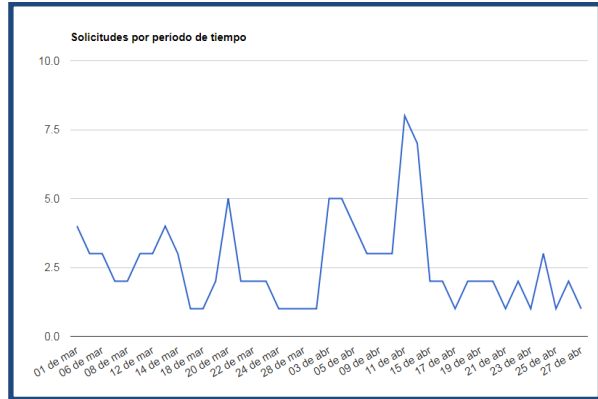
Las 20 solicitudes reflejadas en OIR, corresponden a información oficiosa disponible en sitio WEB, que no requieren ser remitidas a ninguna unidad organizativa del MARN, por lo que OIR procede a enviar los enlaces correspondientes.

Temas más solicitados



Tiempo de respuesta

El promedio de tiempo de respuesta en las solicitudes de información durante los meses mayo-junio/2018, en el marco de los 10 -20 días que establece la LAIP, fue de 5 días hábiles.



Fuente. Sistema de Gestión de Solicitudes “SGS”

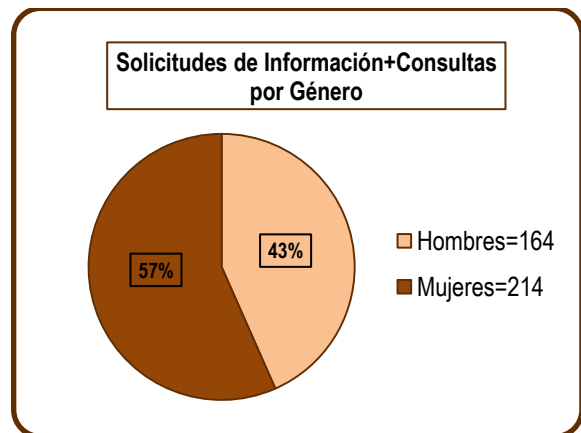
El Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), refleja que de 100 solicitudes ingresadas, 69 fueron contestadas en un tiempo promedio de 5 días, no obstante también refleja 30 solicitudes que fueron contestadas con retraso de mas de 10 y/o 20 días conforme lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP).



Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)

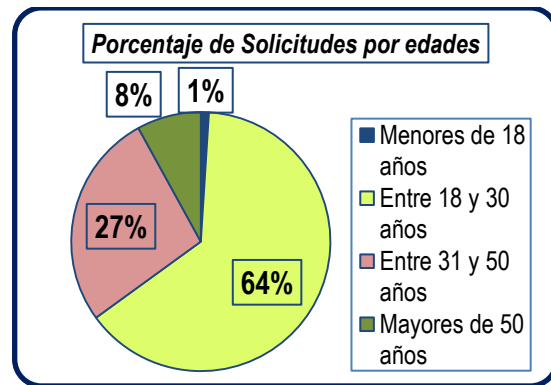
Solicitudes por género:

En términos de género, las solicitudes de información (SGS) más las consultas u orientaciones durante los meses de mayo-junio de 2018, provinieron de: 214 mujeres y 164 de hombres.



Solicitudes por edades:

El porcentaje mayor de solicitudes provienen de un población que oscila entre las edades de 18 a 30 = **64 %**; de 31-50= **27%** y mayores de 50 años= **8 %** y menores de 18 = **1%**.



Resultados encuesta de satisfacción de usuarios OIR:

Durante los meses de mayo y junio 2018, 21 usuarios de OIR contestaron la encuesta de satisfacción, a continuación los resultados:

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIOS OIR MAYO-JUNIO 2018								
1) ¿Se le proporcionó la información solicitada?		2) ¿Recibió la información en el tiempo que estipula la Ley de Acceso a la Información Pública (Art. 71 LAIP)?		3) ¿Por qué no se le proporciono la información?	4) ¿La atención recibida fue cordial?			
NO	SI	NO	SI		Excelente	Bueno	Regular	Malo
4	17	2	19	a) Información Inexistente b) Información Confidencial c) Información No es Competencia del MARN d) No sé, no quiero contestar	18	1	2	0

Cuadro Comparativo (Informe 1 – Informe 2- Informe 3)

