



MARN

Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Cuarto Informe de solicitudes a la Oficina de Información y Respuestas (OIR) Julio-Agosto 2018

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

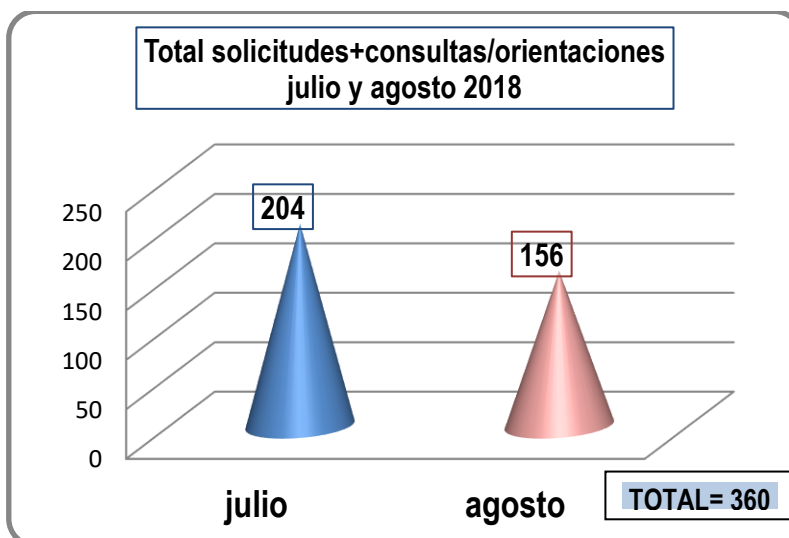
Introducción

Este documento constituye el IV reporte de solicitudes gestionadas en la Oficina de Información y Respuesta (MARN-OIR), correspondiente a los meses de **julio y agosto 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					
julio y agosto 2018					
Mes	Solicitudes de Información (SGS)		Consultas/Orientaciones		TOTAL Solicitudes + Consultas
	Vía Web	presenciales	Correos electrónicos	Llamadas Telefónicas	
julio	34	17	74	79	204
agosto	30	7	49	70	156
	64	24	123	149	360
	88		272		

Es importante destacar que en las 88 solicitudes de información recibidas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información (SGS) durante los meses de julio y agosto de 2018, se registra la entrega de 273 requerimientos. En la mayoría de las respuestas se entrega más de 1 requerimiento.



Solicitudes Re-direccionadas a otras instituciones

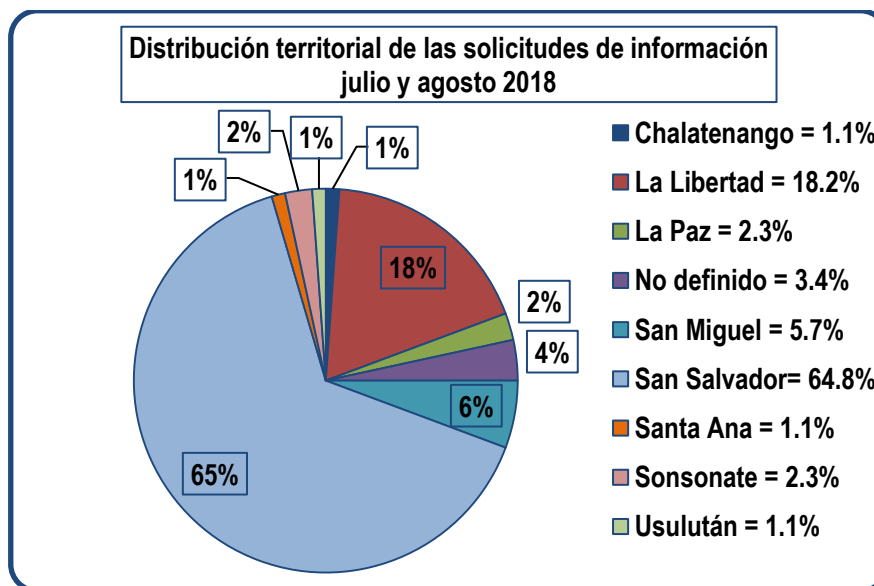
El total de 4 solicitudes fueron redireccionadas a 3 instituciones.

MINSAL	CNE	ISTU
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 julio y agosto de 2018, se recibieron vía sistema SGS un total de 88 solicitudes de información de las cuales un 6.8% correspondió a Oriente (5.7% para San Miguel y el 1.1% para Usulután respectivamente). Para Occidente se registro un total de 3.4%, (1.1% para Santa Ana y un 2.3% Sonsonate). El mayor porcentaje se reportó para el departamento de San Salvador con un 64.8%, seguido de La Libertad con un 18.2%. Para los departamentos de La Paz se registró un 2.3% y Chalatenango con un 1.1%. Como porcentaje no definido tenemos un 3.4%

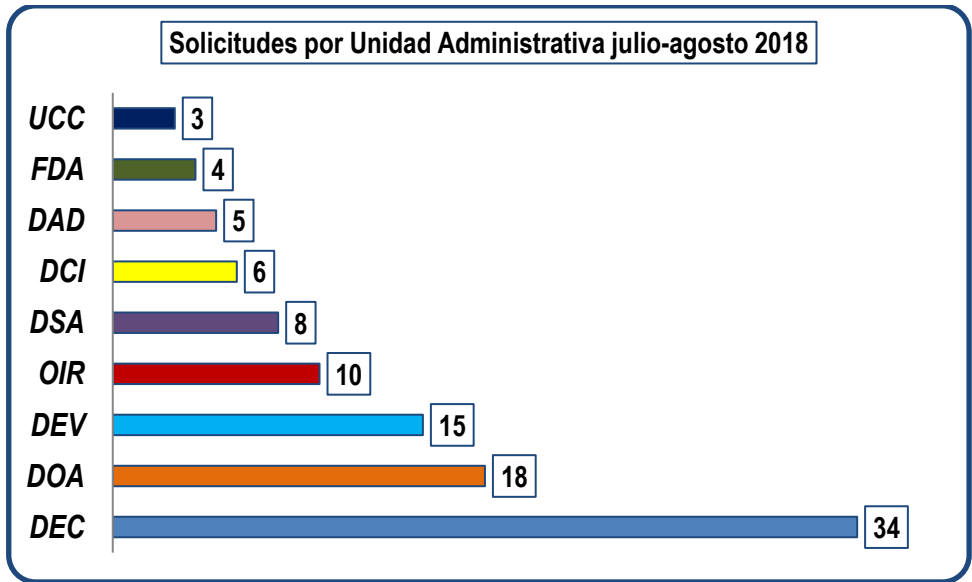


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

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 88 solicitudes (vía SGS), las 272 consultas/orientaciones atendidas vía correo y/o telefónicas no reportan ubicación por zona y/o departamento.

Requerimientos de Información por Unidad Organizativa

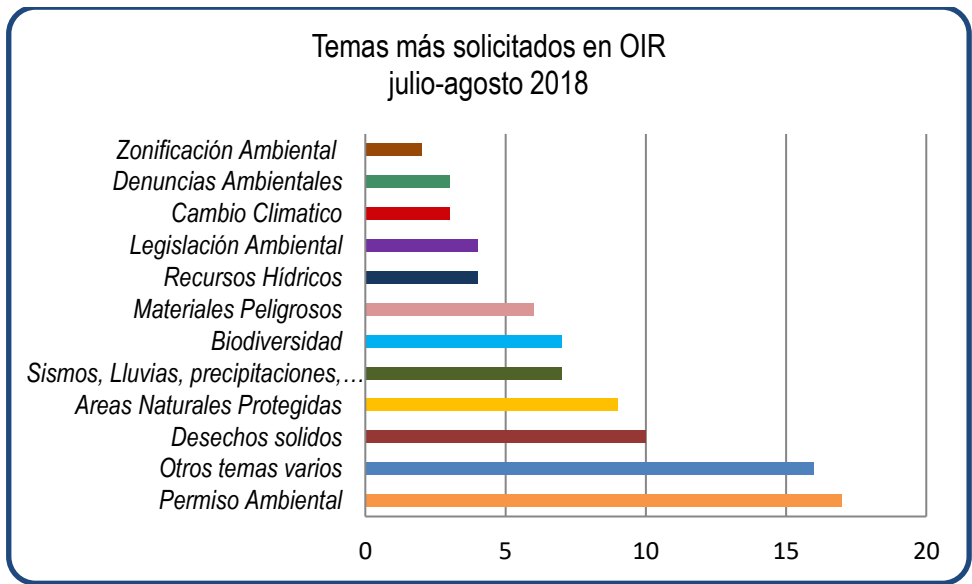


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

Las 10 solicitudes reflejadas en OIR, corresponden a información oficiosa disponible en sitio por lo que no se requieren ser remitidas a ninguna unidad organizativa del MARN.

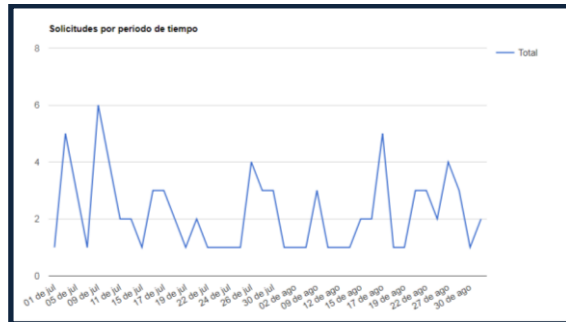
Se contabilizan un total de 103 solicitudes, debido a que el sistema registra las solicitudes que quedaron pendientes de respuesta ingresadas en el mes de junio/18 (15) (88+15= 103).

Temas más solicitados



Tiempo de respuesta

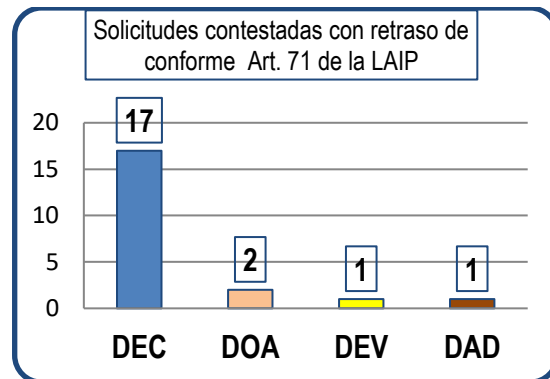
El promedio de tiempo de respuesta en las solicitudes de información durante los meses julio-agosto/2018, en el marco de los 10 -20 días que establece la LAIP, fue de 3 días hábiles.



Fuente. Sistema de Gestión de Solicitudes “SGS”

Solicitudes con respuesta fuera de tiempo

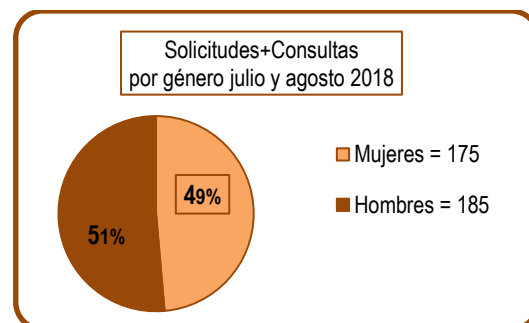
El Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), refleja que de 88 solicitudes ingresadas, 67 fueron contestadas en un tiempo promedio de 3 días, no obstante también refleja 21 solicitudes que fueron contestadas fuera del tiempo estipulado en el Art. 71 de la LAIP (10 y/o 20 días).

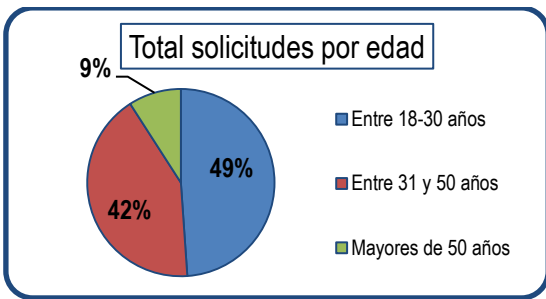


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)

Solicitudes por género:

En términos de género, el 49% de las solicitudes de información y consultas provino de mujeres y el 51% correspondió a hombres.





Solicitudes por edades:

El porcentaje mayor de solicitudes provienen de una población que oscila entre las edades de 18 a 30 años.

Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios

Durante los meses de julio y agosto de 2018, 16 usuarios de OIR contestaron la encuesta de satisfacción, a continuación los resultados:

Unidad de Acceso a la Información Pública (MARN-OIR)									
Resultado encuesta de satisfacción usuarios de OIR (jul-ago 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)?		¿Por qué no se le proporcionó la información?	Si la información solicitada no era competencia del MARN, ¿se le oriento como obtenerla?	4) ¿La atención recibida fue cordial?			
NO	SI	NO	SI			Excelente	Bueno	Regular	Malo
2	14	2	14	1) Información Inexistente	Mucho	10	5	1	0
				2) No es competencia del MARN					

Cuadro Comparativo (Informe 1 – Informe 2- Informe 3 e Informe 4)

