



**MARN**

Ministerio de Medio Ambiente  
y Recursos Naturales

# **Quinto Informe de solicitudes a la Oficina de Información y Respuestas (OIR) Septiembre-Octubre 2018**

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

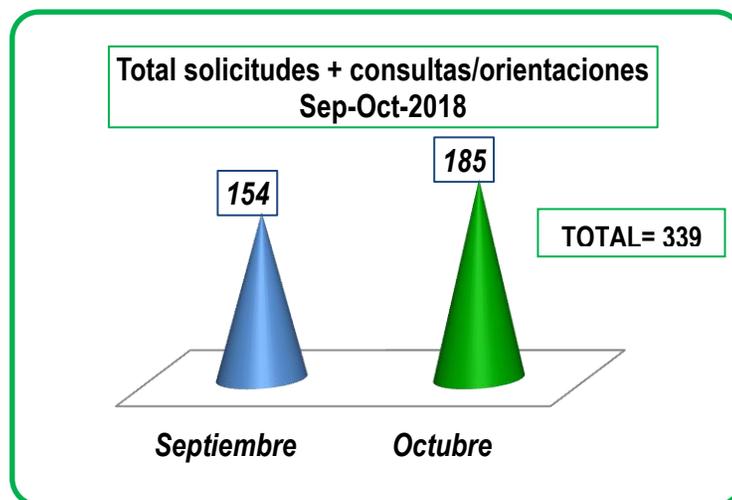
## Introducción

Este documento constituye el **V** reporte de solicitudes gestionadas en la Oficina de Información y Respuesta (MARN-OIR), correspondiente a los meses de **septiembre y octubre 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

<b>SOLICITUDES CONSULTAS Y ORIENTACIONES MARN-OIR</b>					
<b>Septiembre y octubre de 2018</b>					
<b>Mes</b>	<b>Solicitudes de Información (SGS)</b>		<b>Consultas/Orientaciones</b>		<b>TOTAL Solicitudes + Consultas</b>
	<i>Vía Web</i>	<i>presenciales</i>	<i>Correos electrónicos</i>	<i>Llamadas Telefónicas</i>	
<b>septiembre</b>	33	7	47	67	154
<b>octubre</b>	50	7	70	58	185
<b>subtotales</b>	<b>83</b>	<b>14</b>	<b>117</b>	<b>125</b>	
<b>Totales</b>	<b>97</b>		<b>242</b>		<b>339</b>

Es importante destacar que en las 97 solicitudes de información recibidas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información (SGS) durante los meses de septiembre y octubre de 2018, se incluye respuesta a 249 requerimientos, esto debido a que algunas solicitudes registran más de 1 requerimiento.



### Solicitudes Re-direccionadas a otras instituciones

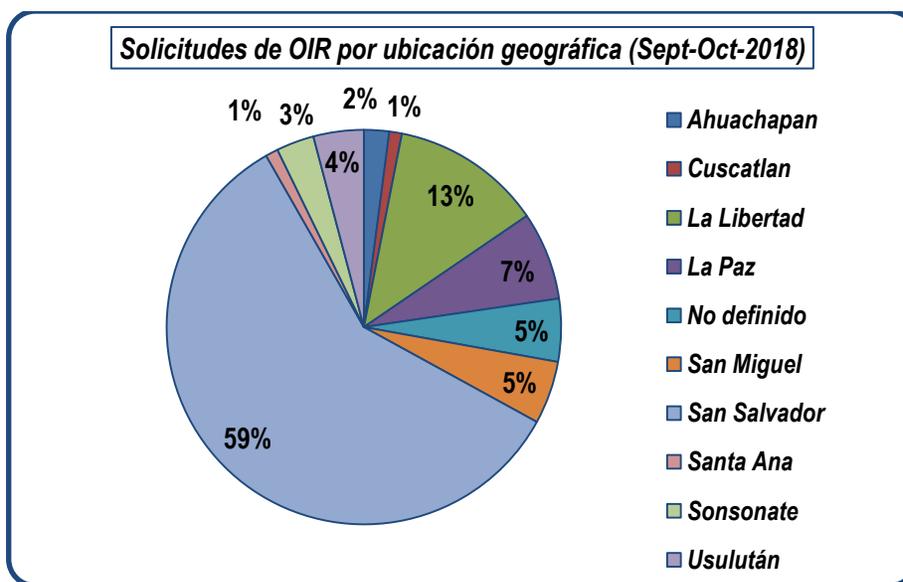
El total de 3 solicitudes fueron redireccionadas a 3 instituciones.

MINSAL	MINEC	ASAMBLEA LEGISLATIVA
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 septiembre y octubre de 2018, se recibieron vía sistema SGS un total de **97** solicitudes de información de las cuales un total del **9%** correspondió a Oriente (**5%** para San Miguel y el **4%** para Usulután respectivamente). Para Occidente se registro un total de **6%**, (**1%** para Santa Ana, **2%** para Ahuachapán y un **3%** Sonsonate). El mayor porcentaje se reportó para el departamento de San Salvador con un **59%**, seguido de La Libertad con un **12%**. Para los departamentos de La Paz se registró un **7%** y Cuscatlán con un **1%**. Como porcentaje no definido tenemos un **5%**.

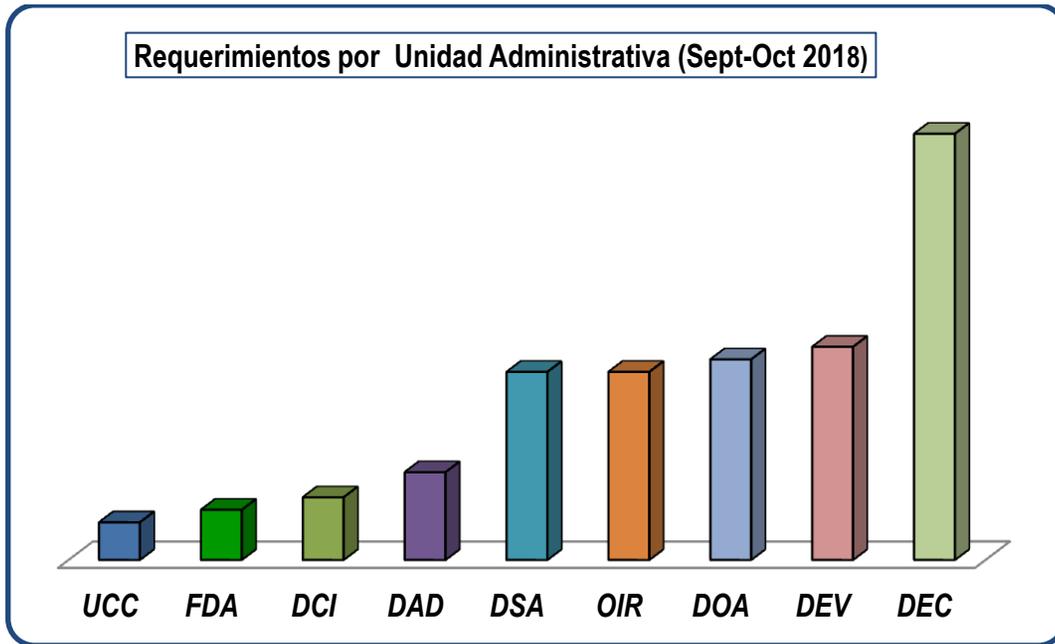


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud “SGS”

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 97 solicitudes (vía SGS), las **242** 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"

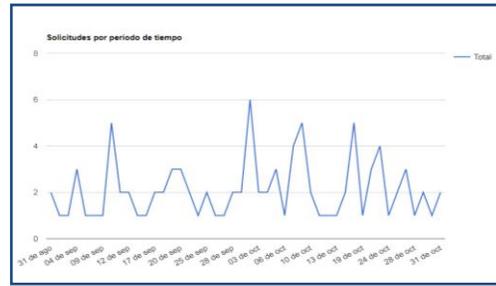
Los requerimientos reflejados en OIR, corresponden a información oficiosa disponible en sitio WEB, que no requieren ser remitidas a ninguna unidad organizativa del MARN, la OIR envía los enlaces correspondientes.

**Temas más solicitados**



**Tiempo de respuesta**

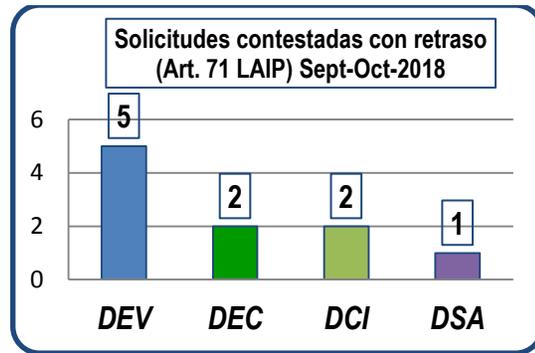
El promedio de tiempo de respuesta en las solicitudes de información durante los meses julio-agosto/2018, en el marco de los 10 -20 días que establece la LAIP, fue de 3 días hábiles.



Fuente. Sistema de Gestión de Solicitudes “SGS”

**Solicitudes contestadas con retraso de mas de 10 y/o 20 días conforme lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP**

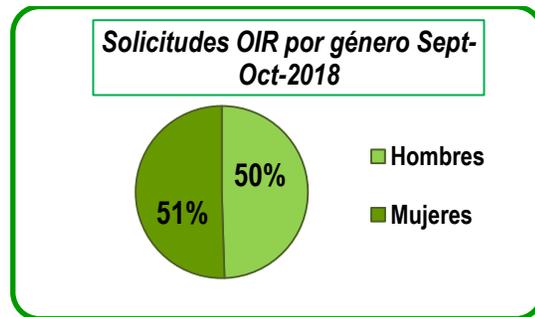
El Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), refleja que de 97 solicitudes ingresadas, 87 fueron contestadas en un tiempo promedio de 3-4 días, no obstante también refleja 10 solicitudes que fueron contestadas con retraso de mas de 10 y/o 20 días conforme lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP).



Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)

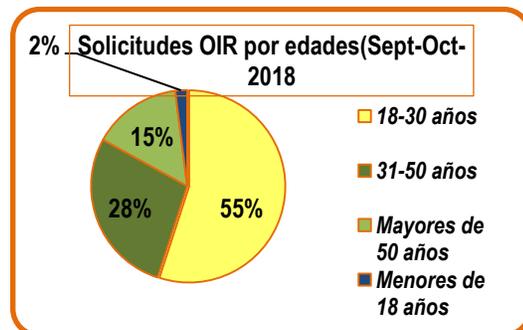
**Solicitudes por género:**

En términos de género las solicitudes de información más las consultas u orientaciones durante los meses de julio y agosto de 2018, provinieron 175 de mujeres = 49% y 185 de hombres = 51%.



**Solicitudes por edades:**

El porcentaje mayor de solicitudes por edades fue el 55% de 18 a 30 años, el 28% de 31-50 años. Mayores de 50años del 15% y para 2%.



**Resultados encuesta de satisfacción de usuarios OIR:**

Durante los meses de septiembre y octubre de 2018, 30 usuarios de OIR contestaron la encuesta de satisfacción, a continuación los resultados

OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA MARN-OIR RESULTADOS ENCUESTRA DE SATIISFACCIÓN USUARIOS OIR (SEPT-OCT- 2018)									
¿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)?		¿Por qué no se le proporciono la información?	Si la información solicitada no era competencia del MARN, ¿se le orientó cómo obtenerla?	¿La atención recibida fue cordial?			
SI	NO	SI	NO			Excelente	Bueno	Regular	Malo
24	6	26	4	No competencia (1)	Mucho (1)	20	6	2	2
				No se/ No quiero contestar (3)					

**Cuadro Comparativo (Informe 1 – Informe 2- Informe 3- Informe 4 e Informe 5)**

