



**MARN**

Ministerio de Medio Ambiente  
y Recursos Naturales

# **Sexto Informe de solicitudes a la Oficina de Información y Respuestas (OIR) Noviembre-Diciembre 2018**

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

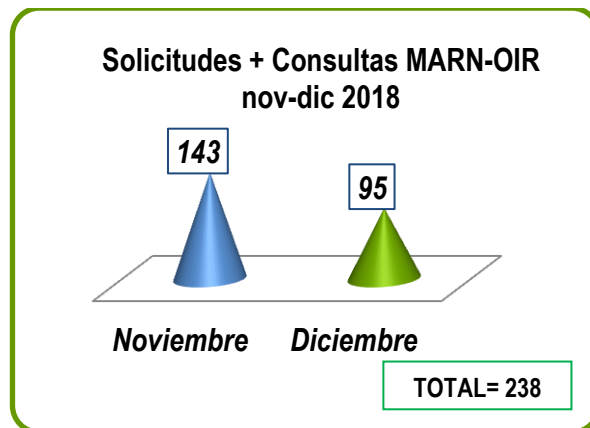
## Introducción

Este documento constituye el VI reporte de solicitudes gestionadas en la Oficina de Información y Respuesta (MARN-OIR), correspondiente a los meses de **noviembre y diciembre 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 atendidas

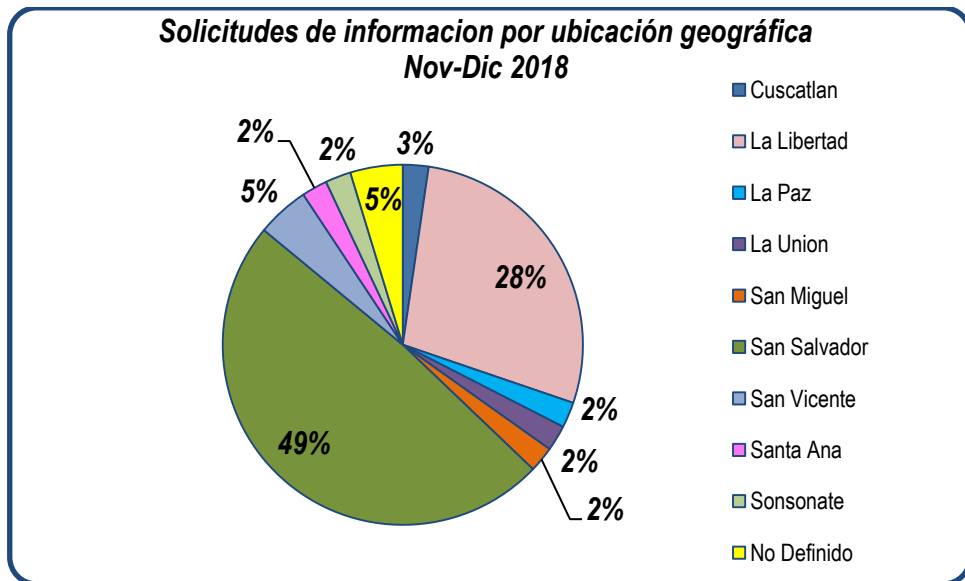
SOLICITUDES CONSULTAS Y ORIENTACIONES MARN-OIR					
noviembre-diciembre 2018					
Mes	Solicitudes de Información (SGS)		Consultas/Orientaciones		TOTAL Solicitudes + Consultas
	Vía Web	presenciales	Correos electrónicos	Llamadas Telefónicas	
noviembre	21	6	64	52	143
diciembre	11	5	44	35	95
Totales	32	11	108	87	238
	43		195		

Es importante destacar que en las **43 solicitudes** de información recibidas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información (SGS) durante los meses de noviembre y diciembre de 2018, se incluye respuesta a **70 requerimientos**, esto debido a que algunas solicitudes registran más de 1 requerimiento.



**Distribución territorial de las solicitudes de información**

Monitoreo y análisis de las solicitudes de los territorios: en los meses de noviembre y diciembre de 2018, se recibieron vía sistema SGS un total de **43** solicitudes de información de las cuales un total del **9.3%** correspondió a Oriente (**2.3%** para La Unión, 2.3% para San Miguel y el **4.7%** para San Vicente respectivamente). Para Occidente se registro un total de **4.6%**, (**2.3%** para Santa Ana y **2.3%** para Sonsonate). El mayor porcentaje se reportó para el departamento de San Salvador con un **48.8%**, seguido de La Libertad con un **27.9%**. Para los departamentos de La Paz se registró un **2.3%** y Cuscatlán con un **2.3%**. Como porcentaje no definido tenemos un **4.7%**.

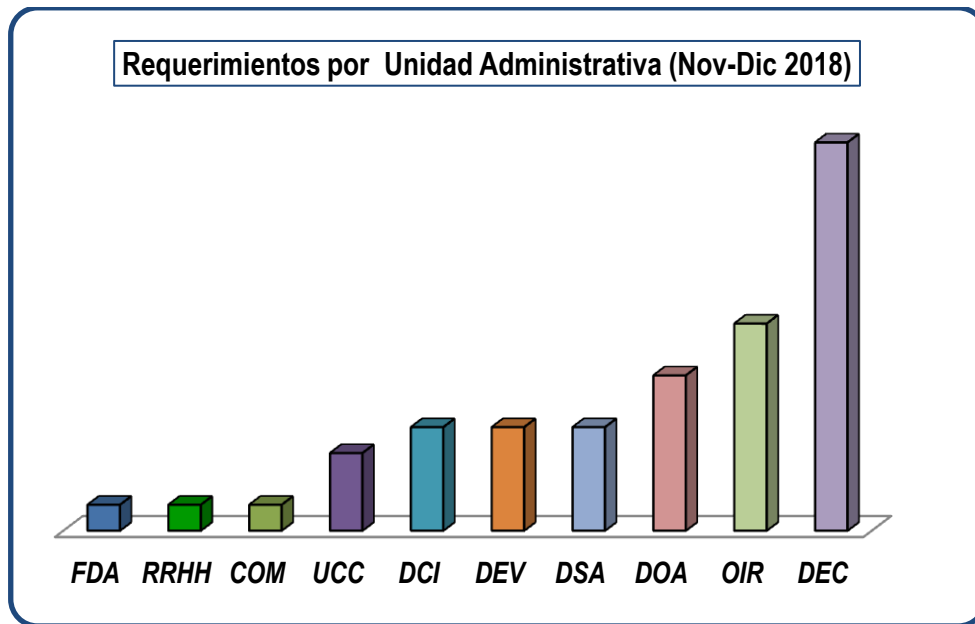


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud “SGS”

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 **43** solicitudes (vía SGS), las **195** consultas/orientaciones atendidas vía correo y/o telefónicas no reportan ubicación por zona y/o departamento.

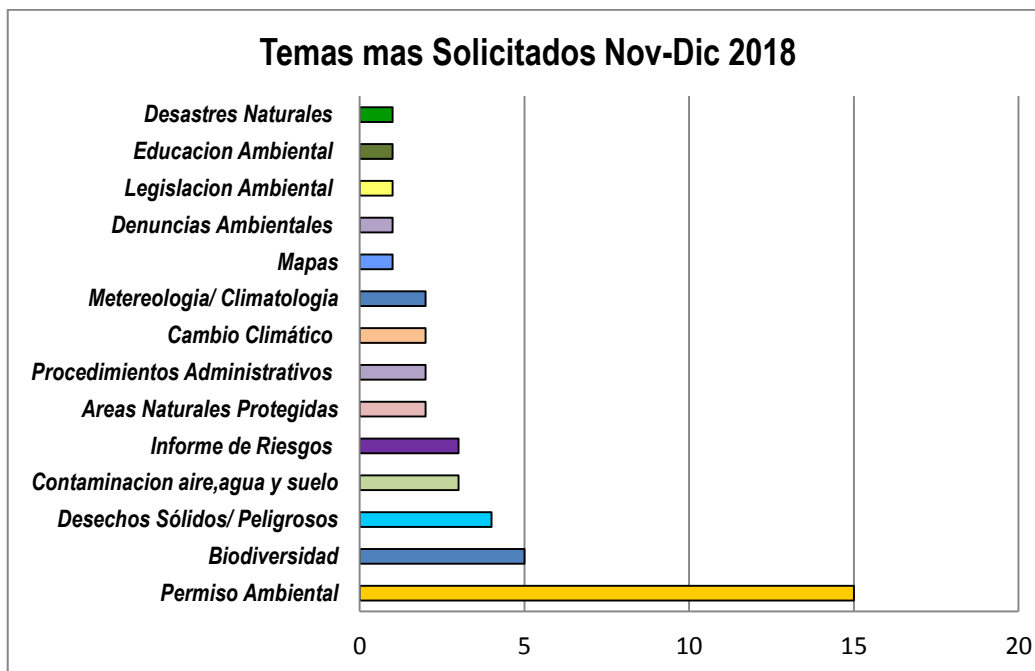
**Requerimientos de Información por Unidad Organizativa**



Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud "SGS"

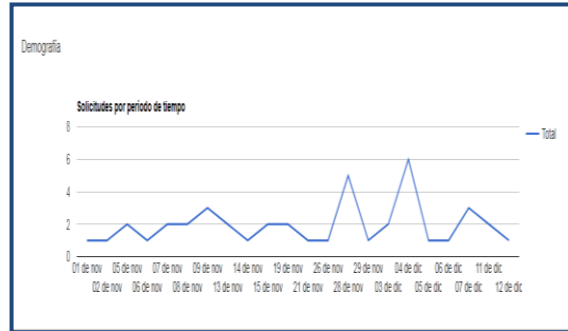
Los requerimientos reflejados en OIR, corresponden a información oficiosa disponible en sitio WEB, que no requieren ser remitidas a ninguna unidad organizativa del MARN, la OIR envía los enlaces correspondientes.

**Temas más solicitados**



**Tiempo de respuesta**

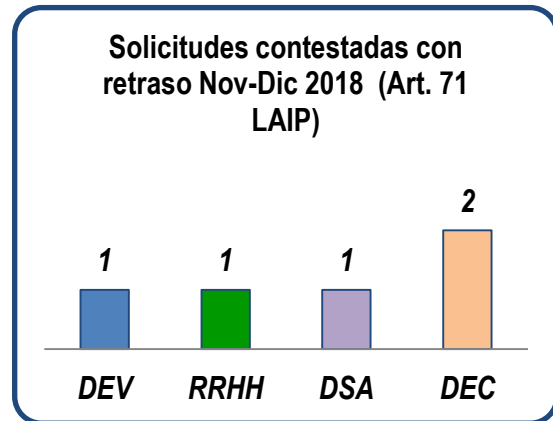
El promedio de tiempo de respuesta en las solicitudes de información durante los meses julio-agosto/2018, en el marco de los 10 -20 días que establece la LAIP, fue de 3 días hábiles.



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**

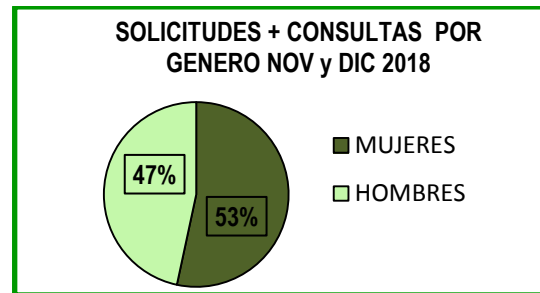
El Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), refleja que de 43 solicitudes ingresadas, 31 fueron contestadas en un tiempo promedio de 3-4 días, no obstante también refleja 5 solicitudes que fueron contestadas con retraso de mas de 10 y/o 20 días conforme lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP).



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 noviembre y diciembre de 2018, provinieron 127 de mujeres = 53% y 111 de hombres = 43%.



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

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2018, 12 usuarios de OIR contestaron la encuesta de satisfacción, a continuación los resultados:

Unidad de Acceso a la Información Pública (MARN-OIR)												
Resultados Encuesta de Satisfacción Servicios OIR Nov-Dic/2018												
Total de Usuarios que contestaron la encuesta	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 proporciono 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	1) No se/No quiero contestar	2). Información reservada (Proyectos en Evaluación)	3) Información reservada (Proyectos en Evaluación)		Excelente	Bueno	Regular	Malo
12	3	9	0	12	1	1	1	0	8	3	1	0

**Cuadro Comparativo (Informes 1, 2, 3, 4, 5 y 6) enero-diciembre de 2018**

