



Dirección General de Atención Ciudadana e Institucional
Unidad de Atención Ciudadana
Informe resultados sondeo de satisfacción ciudadana, Centro denuncias

INTRODUCCIÓN

El presente informe de resultados del sondeo de satisfacción ciudadana del Centro de Denuncia Ambiental, pretende visibilizar y establecer el pensar y sentir de la ciudadanía sobre el proceso de atención y respuesta a denuncias ambientales que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales genera por mandato de Ley como ente rector de la protección en materia en el territorio nacional.

La satisfacción de las y los usuarios frente a la utilización de servicio de atención y respuesta a problemáticas socio-ambientales se estableció en el presente año como meta principal que ronde entre 70 y 85%, utilizando un instrumento de sondeo de satisfacción que exploró los principales componentes en la cual la ciudadanía puede aportar áreas de mejora en el proceso y procedimiento, sumado a el fortalecimiento de aquellas competencias en el personal MARN que permitan minimizar las brechas de insatisfacción de la ciudadanía individual y colectiva. El Sistema de denuncia ambiental del MARN se sustenta del enfoque sistémico, enfoque de derechos y de la articulación intra e interinstitucional, lo cual, requiere de un estricto proceso de monitoreo y evaluación que permita conocer las potencialidades pero a su vez, las debilidades que deben de abordarse y superarse en función de responder a estándares de calidad, transparencia, acceso a la información y otros que faciliten los derechos de acceso en materia ambiental.

Finalmente el documento describe el proceso metodológico implementado, así como los principales hallazgos, focalizando en observaciones derivadas de los aportes de la ciudadanía en cuanto al servicio, trato y tiempos de respuesta así como recomendaciones de mejora que se abordarán a corto y mediano plazo dentro del Centro de Denuncias, MARN.

1-METODOLOGÍA

El sondeo de satisfacción ciudadana se implementó en los meses de octubre y noviembre por medio de un proceso de consulta directa con usuarios y usuarias que durante los meses de enero a agosto 2016 han hecho uso del Sistema de Denuncias Ciudadanas. La ciudadanía fue escogida mediante el método aleatorio simple, estableciendo la consulta a 76 usuarias y usuarios (equivalente al 20% de la base de denunciantes 2016 en dicha temporalidad).

El instrumento de consulta consistió en una encuesta semi-estructurada que fue implementada por medio de llamada telefónica, la cual mantenía de forma anónima la identidad de las y los usuarios del Centro de Denuncias Ciudadanas, se generó un estricto control de la información hasta completar el margen y volumen necesario para obtener los aportes y elementos necesarios para contribuir a la mejora del proceso de atención y respuesta a denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía.

Posterior al levantamiento de información se estableció en el mes de diciembre el proceso de tabulación y análisis de la información, con los insumos obtenidos se facilitó la formulación del informe de resultados del sondeo de satisfacción que permitirá a las y los diferentes tomadores de decisión en sus correspondientes niveles institucionales contribuir a establecer un proceso de mejora continua del Sistema de Denuncias institucional, en base estándares del trato al usuario hacia la garantía de los derechos de acceso a la información y la participación pública, generando cumplimiento a su vez a la normativa ambiental y complementaria.

2-PRINCIPALES HALLAZGOS

Los principales hallazgos que a continuación se presentan pretenden contribuir a la mejora continua del proceso de atención y respuesta a denuncias ciudadanas ambientales, profundiza en 4 apartados básicos de exploración establecidos en la propuesta metodológica y el instrumento de sondeo, a) Identificación de usuarios del sistema, b) medios de denuncia, c) calidad de la atención a la denuncia y recomendaciones de mejora desde la perspectiva ciudadana.

Por lo anterior se refleja el pensar y sentir de la ciudadanía que durante los meses de enero a agosto 2016 hicieron uso del Sistema de Denuncias Ciudadanas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

2.1. Identificación y procedencia de usuarios del Sistema de Denuncia institucional

El presente apartado aborda todos aquellos elementos básicos de identificación de usuarios y usuarias que hacen uso del Sistema Informático de Denuncias así como del servicio de la oficina de atención hacia dicho fin, complementariamente agrega información de la procedencia geográfica y otros demográficos como sexo y rango etario.

a) Sexo de usuarias y usuarios del Sistema informático y oficina de atención a denuncia ciudadana

La exploración ciudadana visibilizó que la mayor frecuencia de denuncia ambiental durante el periodo consultado fue generada por hombres (57.2%), el restante porcentaje pertenece directamente a mujeres (42.2%). Es importante conocer que del total de consultas solo un 85.7% facilitó la información requerida, un porcentaje mínimo (14.3%), se abstuvo de generar respuesta.

Como información complementaria no se logró identificar un patrón o tendencia de denuncias generadas por hombres o mujeres a categorías específicas, dichas vulneraciones o incumplimientos socio-ambientales afecta por igual a hombres y mujeres de acuerdo a los datos obtenidos en el ejercicio de exploración.

b) Procedencia geográfica de usuarias y usuarios que han interpuesto denuncias ciudadanas

El sondeo de satisfacción ciudadana visibiliza que dentro de la población consultada la denuncia ciudadana se concentra en la zona occidental, central y paracentral, con una leve tendencia a la zona central en los departamentos de San Salvador y La Libertad, estos datos coinciden con la tendencia de denuncia ciudadana generada en el año 2016, sin embargo, la información solo representa un 42.8% del total de departamentos del país.

Un dato relevante posterior a la revisión exhaustiva de los resultados del sondeo, es que la ciudadanía posterior a consultar de ubicación geográfica prefiere establecer su ubicación a nivel departamento y no focalizar municipios, este elemento puede ser coincidencia con la tendencia de la denuncia anónima por temores a represalias o implicaciones de la denuncia a problemáticas socio-ambientales desde sus lugares de residencia, dicho dato es altamente relevante continuar explorándolo para tomarse en cuenta como una implicación hacia la atención y respuesta ciudadana.

c) Edad de usuarias y usuarios del Sistema informático y oficina de atención a denuncia ciudadana

Con un 95.9% de participantes en el sondeo de satisfacción, se establece que la edad promedio de usuarias y usuarias que hacen uso del Sistema Informativo y la oficina de atención a denuncias ambientales se encuentra entre **41 a 51 años (53.2%)**, en un segundo entre **51 a 60 años (31.2%)**. Dichos resultados establecen que la población denunciante se encuentra en el estrato de población adulta y adulta mayor, la población joven (juventudes) solo corresponde al 10.6% de la ciudadanía que hace uso de los servicios institucionales.

2.2. Medios institucionales para interponer y recibir respuesta de denuncia ciudadana

a) Medios por el cual usuarias y usuarios conocen como interponer denuncias ambientales al MARN

EL sondeo ciudadano refleja que el principal medio de conocimiento sobre la competencia institucional o el mecanismo para interponer denuncia ciudadana frente a problemáticas e incumplimientos ambientales no se focaliza en los medios institucionales de difusión como página web o sistema de denuncia en línea sino en otros externos (30.6%).

La página Web institucional presenta un 22.4% de identificación como medio para informarse e interponer denuncias ciudadanas. Por otro lado, la difusión en eventos públicos representa un tercer lugar de identificación con un 16.3%, reconoce los eventos públicos como Festivales del Buen Vivir, Gabinetes Móviles, eventos institucionales entre otros como puntos de información y comunicación hacia la atención y respuesta de problemáticas socio-ambientales, dicho factor deberá contemplar un análisis más profundo para garantizar la información y participación hacia la ciudadanía en los ámbitos nacional y local.

Se presume podrían ser referencias de otras instituciones, enlaces con otros portales institucionales e incluso usuarios o usuarias que han hecho uso o conocen la competencia institucional sobre la protección del medio ambiente y los recursos naturales, dichos medios deberán ser profundizados a la brevedad para poder orientar procesos de mejora en materia de información y accesibilidad.

b) Medios por el cual usuarias y usuarios interponen denuncias ciudadanas

Las usuarias y usuarios expresan que el principal medio para interponer denuncias ambientales es correo electrónico con el 39.6%, sin embargo, es necesario agregar que dicho porcentaje no determina únicamente la remisión directa de denuncias a la Unidad de Atención Ciudadana, que es la instancia a cargo del Centro de Denuncias, sino puede presentarse denuncias a cualquier instancia institucional quien por procedimiento derivan o abordan denuncias al Sistema y Centro de Denuncias para su respectivo abordaje y respuesta.

El segundo medio por el cual la ciudadanía interpone denuncias es en persona (33.4%), dicho porcentaje puede integrar la presentación de solicitud de audiencia de despacho o de forma presencial al Centro de Denuncias, este dato es importante porque coloca un primer punto de contacto y trato con el ciudadano, lo que implica generar medios y espacios para poder interactuar con la ciudadanía con la finalidad de profundizar pero también para garantizar el trato con calidad y calidad de acuerdo a la carta institucional ciudadana, política de participación ciudadana y lo relativo a la participación de la ciudadanía establecido en la Ley de Medio Ambiente.

EL medio Red social (2%) es desconocido dentro de la población contactada, dicha situación puede derivarse en razón que el rango de edad se encuentra entre los 41 a 51 años, lo cual explica la mínima utilización de dicho recurso en la ciudadanía objetivo.

c) Accesibilidad institucional para interponer denuncias ciudadanas

La ciudadanía que hace uso del Sistema informático y oficina de denuncia expresaron que les fue fácil interponer denuncia ambiental (80.4%) bajo los medios y mecanismos institucionales establecidos para ese fin. Un porcentaje menor de usuarios y usuarias expresan que existió dificultad para interponer denuncias (19.6%).

El instrumento de exploración contemplo profundizar en aquellos elementos que dificultan interponer denuncias entre los cuales resalta no haber recibido respuesta (8.6%) o confirmación de recepción de la denuncias interpuesta.

d) Identificación y orientación al Ciudadano

Las y los usuarios del Sistema Informático y Centro de Denuncia establecen que un 57.2% se genera adecuada identificación por parte del personal MARN frente a una denuncia ciudadana, por el contrario un 40.8% expresan no haber recibido identificación correspondiente, dicho elemento deberá ser considerado sustancialmente en el proceso de mejora de la atención ciudadana, dado que se encuentra directamente ligado a el seguimiento que el usuario o usuaria genera o hasta la facilidad e interacción con la ciudadanía y sus respectivas necesidades.

Finalmente un 44.8% de usuarias y usuarios que interpusieron denuncias expresan no haber tenido explicación del proceso que se generaría para la atención y respuesta a denuncias ciudadana, dicho elemento representa un alto grado de prioridad dado que dentro del procedimiento se contempla informar a usuarios o usuarias de las acciones institucionales o interinstitucionales para atender dicha denuncia.

2.3. Calidad de la atención a la denuncia ciudadana

a) Calificación de la atención ciudadana

La ciudadanía que hace uso del Sistema Informativo y Centro de Denuncias expresa que la atención proporcionada es **mala** (42.8%), un 24.4% considera que es **muy buena** y un 16.3% es **excelente**.

Dicha información debe analizarse con mayor detenimiento dado que la satisfacción de usuarios y usuarias también está relacionada con la solución directa de casos, la intervención efectiva de otras instancias o instituciones o hasta la solución definitiva focalizada en cierre de proyectos, la continuidad de la afectación o hasta la autorización de funcionamiento ambiental.

b) Calificación de la Información y retroalimentación de procesos de atención y respuesta a denuncias

Las y los usuarios del Sistema Informático y del Centro de Denuncias expresan que no se les informo (44.8%) adecuadamente de las acciones que se implementarían dentro del proceso de atención a denuncias, solo un 30.6% confirman haber recibido la debida información.

La información antes expuesta representa un llamado interno de revisión y atención directa para poder elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía que hace uso del servicio institucional para la atención y respuesta a denuncias ambientales.

En cuanto a los medios de información se resalta que el primer lugar lo focaliza el correo electrónico (22.4%), vía telefónica (8.1%), en persona (6.1%) y en último lugar vía notificación institucional (2%).

c) Calificación de satisfacción del servicio brindado.

En cuanto a la determinación de satisfacción del servicio institucional prestado, la ciudadanía expresa con un 70.8% no están satisfechos con el servicio brindado, por lo tanto se define que el nivel de satisfacción hacia la atención a denuncias es de **29.2%**.

Las principales limitantes para establecer no estar satisfechos y satisfechas con el servicio brindado se focalizan en no haber recibido respuesta a las denuncias ciudadanas expuestas al MARN , así como no haber sido atendidos por las diferentes vías de interacción con la ciudadanía para la dirección de denuncias o avisos ambientales que directamente competen al Ministerio en el marco de la Ley de Medio Ambiente y la normativa complementaria.

2.4. Recomendaciones ciudadana para la mejora de la atención y respuesta a denuncias ambientales

a) Recomendaciones sobre procesos administrativos y equipamiento institucional

I-La ciudadanía usuaria expone que es necesario aumentar el número de personal que atiende denuncias ciudadanas, con la finalidad de responder a la demanda de atención.

II-Se expone la necesidad de aumentar líneas telefónicas direccionadas a recibir denuncias ciudadanas, dado que actualmente se concentra en un solo punto de atención directo y uno derivado, la cual no es suficiente para atender la demanda creciente.

III-Los usuarios institucionales del Sistema de Denuncia expresan que debe contemplarse la implementación de formatos específicos que se orienten a responder a las necesidades de gestión de otras instancias como Alcaldías municipales o Fiscalía General de la República.

IV-Se recomienda contar con el suficiente transporte institucional para poder atender denuncias ciudadanas, las y los usuarias expresan que este ha sido motivo de reprogramación o no realización de inspecciones técnicas u otras diligencias de la atención a denuncia.

b) Recomendaciones sobre la coordinación para la atención y respuesta a denuncias ciudadanas

I-Se recomienda mejorar los tiempos de abordaje a denuncias ciudadanas, dado que existen casos en los cuales ha pasado considerable tiempo para su respectiva atención.

II- La ciudadanía recomienda que debe establecerse mecanismos ágiles de abordaje en situaciones de emergencia expuesta en denuncias, con la finalidad de proteger el medio ambiente así como la salud de la población.

III- Se recomienda generar mayor información y comunicación entre Direcciones del MARN, para contar con información adecuada de los procesos y evitar la duplicidad de información.

IV- Se recomienda generar inspecciones conjuntas entre Direcciones competentes así como entre MARN y municipalidades para atender integralmente denuncias ambientales y evitar la prolongación de tiempos de respuesta.

V-Se recomienda direccionar mayor coordinación pero sobre todo información a las Alcaldías municipales para que se conviertan en aliados territoriales frente a denuncias ambientales.

c) Recomendaciones para la mejora de la atención a la ciudadanía que utiliza el servicio institucional

I- Promover y difundir el Sistema de Denuncias Informático y Centro de Denuncias hacia la ciudadanía en general, con el objetivo de conocer la herramienta y el mecanismo para que la ciudadanía informe y participe del abordaje a problemáticas socio-ambientales.

II-Que el personal al interior del MARN vinculado con la atención y respuesta a denuncias ambientales muestre mayor interés por las problemáticas expuestas.

III-Fortalecer las capacidades y conocimientos del personal del MARN, a fin que se cuente con las competencias necesarias para el trato directo con usuarios así como el abordaje de las problemáticas de acuerdo por competencia.

IV- Generar mayor orientación a usuarias y usuarios de denuncia , con la finalidad de facilitar a la ciudadanía toda la información necesaria para el aporte y toma de decisión ante problemáticas socio-ambientales.

d) Recomendaciones para la mejora de la respuesta a la ciudadanía que utiliza el servicio institucional

I- Brindar en todo momento y toda situación una adecuada atención a usuarias y usuarios que hacen uso del servicio de denuncia del MARN.

II- Generar mayor comunicación definidos con las y los usuarios que interponen denuncia ambiental en el MARN, para ello debe contemplarse todos los mecanismos institucionales para dicho fin.

III- Facilitar a la ciudadanía toda la información posible de los casos atendidos u otra que sea útil para comprender la problemática expuesta o contribuya a la toma de decisiones.

IV- Estar más pendiente de los correos institucionales definidos para la denuncia ciudadana y generar contestación bajo esa vía, con el objetivo de retroalimentar adecuadamente de los procesos o acciones abordados hacia la atención y solución de denuncias socio-ambientales.

V- Generar en todo momento respuesta por escrito a usuarias y usuarios, sea que se asuma o no por competencia la atención de denuncias con la finalidad de brindar insumos a la ciudadanía para la toma de decisión.

VI-Mejorar el proceso de seguimiento a denuncias ciudadanas, es necesario disminuir los tiempos de atención y hasta respuesta a denuncias ciudadanas, existen problemáticas que presentan meses de atraso en su atención y hasta en la respuesta institucional sobre proceso o solución a las problemáticas expuestas por medio de denuncias.

3- Conclusiones generales

a) La ciudadana expone que en función de la atención a denuncias no existen los suficientes recursos institucionales para poder atender de forma pronta y oportuna los requerimientos de la población, dicha observación plantea el reforzamiento en personal técnico de la unidad institucional a cargo de recibir y gestionar el abordaje a denuncias ambientales, en tal sentido, dichas limitantes se convierten en elementos relevantes e intervinientes para el adecuado abordaje y respuesta a problemáticas expuestas por la ciudadanía.

b) Uno de los principales retos para la mejora del proceso de atención a denuncias ambientales se focaliza en la atención institucional hacia usuarios y usuarias que interponen denuncias al MARN, dado que la atención ciudadana en general se ha establecido con un bajo porcentaje, es altamente imprescindible integrar los enfoques de calidad y calidez dentro del trato al usuario con el objetivo de generar un estado de confort ante el acercamiento a los servicios institucionales y abordar o evitar la victimización frente a problemáticas socio-ambientales.

c) En sentido de los resultados obtenidos es importante considerar una mejora inmediata y progresiva de los tiempos de respuesta a denuncias, actualmente el dicho proceso presenta una temporalidad amplia, lo cual genera que la expectativa de la ciudadanía ante el abordaje y una posible solución de problemáticas expuestas se diluya o hasta se pierda, afectando la imagen institucional como ente rector de la protección del medio ambiente y los recursos naturales. Complementariamente se sugiere que las respuesta a denuncias ciudadanas sean de forma escrita con el sentido de dejar constancia de las gestiones de las y los usuarios así como del actuar institucional.

d) Se propone fortalecer el proceso de promoción y difusión del Sistema de Denuncia Informático y Centro de Denuncia Ciudadana con el propósito de informar a la ciudadanía de los mecanismos de exigibilidad ambiental establecidos para las diferentes infracciones establecidas en la Ley de Medio Ambiente y ordenamiento complementario.

e) Usuarías y usuarios del servicio de denuncia exponen que actualmente el proceso de información hacia la ciudadanía no es adecuado o suficiente, dado que no existe una derivación suficiente de información u orientación sobre el proceder institucional hacia denuncias o sobre las problemáticas socio-ambientales expuestas al MARN. Dicha información debe implicar una explicación más amplia sobre las competencias institucionales y aquellas compartidas para el abordaje de problemáticas ambientales.

f) Es altamente relevante para el proceso de atención y respuesta a denuncias ambientales mejorar a corto plazo la coordinación y articulación en dos dimensiones, la primera de forma intrainstitucional, en la cual las diferentes Direcciones, Gerencias y Unidades contribuyan de acuerdo a competencia a generar abordaje y respuesta a requerimientos ambientales ciudadanos, esto implicará la definición de mecanismos para dicho fin que acompañen el procedimiento vigente de atención y respuesta a denuncias ambientales. En segundo lugar la coordinación interinstitucional, lo cual implica el abordaje y fortalecimiento con espacios ya establecidos para abordar las problemáticas ambientales de acuerdo a competencia, dichos procesos deberán contemplar un flujo constante de información para la toma de decisión en los diferentes niveles de actuación.

4-Propuesta de acciones de mejora del proceso de atención y respuesta a denuncias ciudadanas interpuesta al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

De acuerdo a los resultados generales del sondeo de satisfacción a usuarias y usuarios del Sistema Informático y Oficina de Denuncias y tomando en cuenta el pensar y sentir de la ciudadanía frente a las problemáticas socio-ambientales y el servicio institucional prestado, a continuación se presenta una propuesta base de mejora que pretende contribuir a solventar de forma progresiva las limitantes existentes planteando el alcance de 80% satisfacción ciudadanía al fin del quinquenio.

Por lo anterior, se plantean una proyección de mejora estratégica que contribuirá al alcance y cumplimiento de la meta quinquenal establecida en el Plan Estratégico Institucional así como el establecimiento de fases y acciones marco anual que contribuirán a la medición y seguimiento hacia la mejora del servicio institucional bajo los principios marco de los derechos de acceso, el cumplimiento de la carta ciudadana institucional y la Ley de Medio Ambiente.

4.1. Planteamiento estratégico de mejora del servicio institucional de atención y respuesta a denuncias ambientales.

Partiendo que el Plan Estratégico Institucional 2015-2019, establece una meta macro de satisfacción de servicio en un 80%, se propone asumir 3 principios de actuación que fungirán como elementos clave para establecer indicadores de mejora en el proceso de planificación institucional, a) Calidad de la atención institucional, b) calidez de la atención institucional y prontitud de la atención institucional, sumado al establecimiento de metas anuales permitirá establecer las bases para un mecanismo de seguimiento estratégico que permita la mejora del servicio institucional y el aumento del nivel de satisfacción ciudadana.

Punto de partida: 2016 Satisfacción 29.2%.		
2017		
Proyectado: Aumento 15% Meta: Satisfacción 44.2%	Principio y énfasis de mejora: a) Prontitud de atención. b) Calidez de atención.	Justificación: Es imprescindible establecer y minimizar los tiempos de atención y respuesta a denuncias, implementando mecanismos internos y externos para dicho fin. A su vez, es altamente prioritaria mejorar en 2017 el trato directo con el usuario.
2018		
Proyectado: aumento 18% Meta: Satisfacción 62.2%	Principio y énfasis de mejora: a) Calidez de atención. b) Calidad de atención.	Justificación: Implementados mecanismos de coordinación que agilicen la atención y respuesta ciudadana, deberá concentrarse la atención institucional a la definición de mecanismos y espacios para la interacción de los servicios públicos con la ciudadanía, de esta forma se instaura una gestión pública basada en la ciudadanía.

2019		
Proyectado: Aumento 18% Meta: Satisfacción 80.2%	Principio y énfasis de mejora: a) Calidad de atención.	Justificación: Fortalecidos recursos y establecidos mecanismos internos y externos de coordinación así como integrado un modelo base de atención ciudadana basada en derechos de acceso (información, participación y justicia ambiental), se minimizará la brecha de insatisfacción latente y permitirá contar con una atención integral a denuncias ciudadanas con una corresponsabilidad ciudadana en la protección del medio ambiente y los recursos naturales.

4.2. Planteamiento operativo de mejora continua del Servicio de Atención y respuesta a denuncias ciudadanas interpuestas al MARN.

De acuerdo al análisis de resultados del sondeo de satisfacción ciudadana, existen 4 grandes áreas de mejora a) administrativos y equipamiento, b) Coordinación y articulación intra e interinstitucional para la atención y respuesta a denuncias ambientales, c) Optimización de la atención ciudadana a denuncias ambientales y d) Optimización de la respuesta ciudadana a denuncias ambientales.

Dicho proceso implica contemplar fases y acciones a corto, mediano plazo con el firme objetivo de generar cumplimiento a la meta quinquenal, en tal sentido de forma anual se genera aporte acumulativo lo cual permitirá una mejora progresiva del servicio institucional para la atención y respuesta ciudadana.

a. Fases a implementar

Año	Fase	Énfasis	Descripción
2017	Fortalecimiento del Sistema Informático y Oficina de denuncias ciudadanas	a) Mejoramiento del procedimiento y herramientas institucionales para la b) Fortalecimiento de capacidades institucionales. c) Fortalecimiento de la articulación intra institucional.	Se pretende durante el año 2017 implementar una fase inicio, que contribuya a la mejora de todos aquellos procedimientos y herramientas que determinan la atención y respuesta ciudadana.
2018	Fortalecimiento intra e interinstitucional para la atención y respuesta a problemáticas socio-ambientales	a) Fortalecimiento de la articulación interinstitucional para abordaje conjunto de problemáticas socio-ambientales. b) Fortalecimiento sistémico de capacidades interinstitucionales en la atención a problemáticas socio-ambiental.	Para el año 2018, se pretende potenciar acciones hacia el fortalecimiento sistémico de las problemáticas socio-ambientales presentadas por la ciudadanía, contempla sustancialmente el proceso de análisis y sistematización de las problemáticas latentes y el establecimiento de soluciones articuladas en los diferentes ámbitos de actuación.
2019	Implementación de espacios y mecanismos para la participación corresponsable de la ciudadanía en la protección del medio ambiente y los recursos naturales.	a) Implementación de mecanismos de información ciudadana sobre problemáticas ambientales territoriales. b) Fortalecimiento de espacios o mecanismos para la articulación ciudadana y social relativas a problemáticas ambientales. c) Fortalecimiento de la corresponsabilidad de la ciudadanía en la protección del medio ambiente y los recursos naturales.	Para el año 2018 se pretende haber mejorado dos ámbitos sustanciales, el primero relacionado con el nivel de satisfacción ciudadana y el segundo la corresponsabilidad ciudadana, de esta forma se aporta a fomentar la participación de los actores territoriales e institucionales en una gestión ambiental responsable y contribuir a preparar al país para hacer frente a los efectos del cambio climático, y reducir la degradación ambiental.

b. Temporalidad y actividades marco

Para el logro de la proyección estratégica y operativa se pretende en función de la mejora de la atención y respuesta a problemáticas socio-ambientales presentadas por la ciudadanía, establecer la temporalidad y actividades marco que facilitarán el aumento de satisfacción de la población hacia el servicio institucional de denuncias ciudadanas.

Fase	Corto plazo (2017)	Mediano plazo (2018-2019)
Fortalecimiento del Sistema Informático y oficina de denuncias ciudadanas	a-Revisión y mejora del procedimiento de atención a denuncias ciudadanas, b-Mejora de instrumentos técnicos para la atención a denuncias ciudadanas. c-Implementación de un proceso de registro y control de las respuestas ciudadanas brindadas desde los diferentes medios institucionales. d- Implementación y cumplimiento de alertas del Sistema Informático de Denuncias y su respectivo seguimiento con instancias al interno del MARN. e-Fortalecimiento de la Unidad de Atención a Ciudadana, relativo a la gestión de recursos humano para la atención directa a la ciudadanía.	a-Implementar desconcentración del servicio institucional de atención y respuesta a denuncias ciudadanas (zona occidental y zona oriental). b-Integrar los procesos y procedimientos de atención a conflictos socio-ambientales como parte del componente permanente del abordaje a problemáticas socio-ambientales.
Fortalecimiento intra e interinstitucional para la atención y respuesta a problemáticas socio- ambientales	a-Inicio del proceso de fortalecimiento de capacidades en personal que interviene en el proceso de atención y respuesta a denuncias ciudadanas. b-Generación de insumos estadísticos y cualitativos con énfasis en la toma de decisión en problemáticas socio-ambientales. c-Diseño y gestión de un mecanismo intra institucional a nivel decisorio para el seguimiento y toma de decisión frente a problemáticas ambientales expuestas vía denuncia ciudadana. d-Potenciar la articulación interinstitucional en función de la atención a problemáticas socio-ambientales latentes y expuestas desde la población.	a-Fortalecer las capacidades del personal de dirección y técnico del MARN, orientado hacia la atención con calidad, calidez y prontitud.
Implementación de espacios y mecanismos para la participación corresponsable de la ciudadanía en la protección del medio ambiente y los recursos naturales.	a-Revisión y establecimiento de acciones complementarias de difusión del Sistema Informático y Oficina de Denuncias con la finalidad de informar y orientar a la ciudadanía sobre el servicio ciudadano. b-Implementación de un mecanismo o estrategia para el seguimiento interinstitucional a denuncias ciudadanas.	a-Implementar un mecanismo interinstitucional que permita el cruce de información, comunicación, coordinación y articulación en función del abordaje integral a problemáticas socio- institucionales. b-Institucionalizar e implementar mecanismos espacios para la participación corresponsable de la ciudadanía.
<p>Responsable directo: Dirección general de Atención Ciudadana e Institucional, Unidad de Atención Ciudadana. Direcciones, Gerencias y Unidades que atienden denuncias ambientales al interior del MARN.</p>		