



MARN

Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Informe de resultados sondeo de satisfacción ciudadana del servicio de atención a denuncias ambientales 2017

I-INTRODUCCIÓN

El presente informe de resultados del sondeo de satisfacción ciudadana 2017, pretende visibilizar y establecer el pensar y sentir de la ciudadanía sobre el proceso de atención y respuesta a denuncias ambientales presentadas al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en mandato a lo establecido en la Ley de Medio Ambiente y como ente rector ambiental.

La satisfacción de las y los usuarios frente a la utilización de servicio de atención y respuesta a problemáticas socio-ambientales se establece como una prioridad dentro del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo de la Unidad de Atención Ciudadana de la Dirección General de Atención Ciudadana e Institucional; el objetivo de la encuesta sobre el servicio es medir la satisfacción de las y los usuarios con respecto al servicio prestado por el MARN, con el fin de identificar aspectos positivos y puntos de mejora, que permitan tomar decisiones para orientar y eficientar los diferentes procesos involucrados en la prestación de denuncias ciudadanas. Se integra dentro de este proceso el elemento de seguimiento a la medición de satisfacción generada en el año 2016.

Se establece el abordaje aleatorio de todas y todos los usuarios y usuarias que han hecho uso del Sistema de Denuncias Ambientales durante el año 2017, se define del universo una muestra representativa la cual será consultada. Los resultados obtenidos contribuirán a identificar brechas existentes y elementos para el diseño de un proceso de monitoreo basado en la mejora continua que facilite información, comunicación, atención y respuesta oportuna ante denuncias ambientales de la ciudadanía e instituciones en cumplimiento con sus competencias.

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.

II-OBJETIVOS

General:

Explorar la satisfacción de usuarios y usuarias que han utilizado e interactuado con el servicio de atención a la denuncia ambiental del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Específico:

- 1) Identificar las limitantes existentes en el proceso de atención y respuesta a denuncias ambientales generados durante el año 2017.
- 2) Establecer un mecanismo de mejora continua de la atención y respuesta ciudadana.

III-METODOLOGÍA

El sondeo de satisfacción ciudadana se implementó en el mes de noviembre por medio de consulta directa con usuarios y usuarias que durante los meses de enero a octubre 2017 en dos mecanismos a) de forma directa por medio de llamada telefónica los números de contacto de cada usuaria y usuario y b) por medio de encuesta en línea remitida desde la Unidad de Atención Ciudadana del MARN durante las fechas establecidas para la exploración.

El sondeo de satisfacción ciudadana 2017 toma en cuenta una serie de principios previamente establecidos como la calidad, calidez y prontitud con la finalidad de abordar la perspectiva y sentir de las y los usuarios en cuanto a los servicios institucionales en materia de atención y respuesta a denuncias. Finalmente se obtiene una medición general en los niveles de satisfacción pública que las y los usuarios tienen del Servicio de Denuncia Institucional, lo anterior, en coherencia a procesos de medición iniciados en el año 2016 con una calificación de 29.2% de satisfacción. El proceso actual pretendió alcanzar una mejora del 15% de satisfacción y la adopción de medidas para la mejora del servicio institucional.

Se implementaron tres fases clave dentro del proceso de medición de satisfacción ciudadana:

a) Definición de la muestra de medición ciudadana e institucional: Este momento implicó una revisión de la totalidad de usuarios y usuarias del Sistema de Denuncias Ambientales, comprendido entre el 01 de enero al 31 de octubre 2017 (10 meses, 498 denuncias). Del total anterior, el universo de denuncias internas es 214, de las cuales se tomó, para la consulta directa, un 20% (49 usuarios y usuarias), que hicieron uso del servicio durante el periodo establecido, alcanzando una muestra representativa territorial (14 departamentos de El Salvador); se considera muestra por género (hombres y mujeres), muestra etaria a partir de los ¹18 años de edad hasta los 90 años, comprendidos en rangos decenales. Finalmente, se abordó las categorías de denuncias actualmente vigentes.

b) Ejecución del instrumento de sondeo de satisfacción ciudadana: En base a la muestra establecida, se utilizó un instrumento de consulta (semi-estructurada de 8 preguntas base) que se propició a las y los usuarios del Sistema de denuncia en dos vías: la primera de forma telefónica y la segunda de forma digital (vía formulario/encuesta por correos electrónicos), ambos mecanismos se implementaron entre los días 27 al 30 de noviembre.

c) Procesamiento de resultados del sondeo: Finalizada la recolección, la Unidad de Atención Ciudadana procedió a revisar y depurar la información, se codificaron las preguntas cerradas y abiertas e integraron la información obtenida a una base general en Microsoft Excel (matriz de datos). Este paso facilita la tabulación de la información, obtener frecuencias y porcentajes

¹ Edad establecida a partir de los 20 años, en función de registrar información por decenas, tomando en consideración que no existe delimitación legal para interponer avisos o denuncias ambientales.

que sumado al cruce de variable nos proporciona datos relevantes para el alcance de los objetivos.

IV-CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

PROGRAMACIÓN SONDEO SATISFACCIÓN CIUDADANA 2017												
N°	Actividades	Mes					Diciembre					
		Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	Ene
1	Presentación de propuesta Sondeo satisfacción 2017	x										
2	Revisión final de la base usuarios/as para consulta ciudadana		x									
3	Validación de la propuesta		x									
4	Preparación de encuesta en línea		x									
5	Inducción básica sobre el instrumento			x								
6	Ejecución de sondeo de satisfacción				x	x						
7	Tabulación y análisis de la información						x					
8	Preparación de informe de resultados						x	x	x			
9	Presentación de resultados con la Dirección de Atención Ciudadana.										x	
10	Divulgación general de resultados ²

VI-RESULTADOS GENERALES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se establece un proceso de cálculo comprendido en una escala valorativa de 0 a 5 con una asignación de puntuación general de 10 puntos de calificación, determinados de la siguiente manera:

Escala valorativa	Asignación de puntuación	Ponderación general de calificación
1	De 1 a 2	Muy malo
2	De 3 a 4	Malo
3	De 5 a 6	Bueno
4	De 7 a 8	Muy Bueno
5	De 9 a 10	Excelente

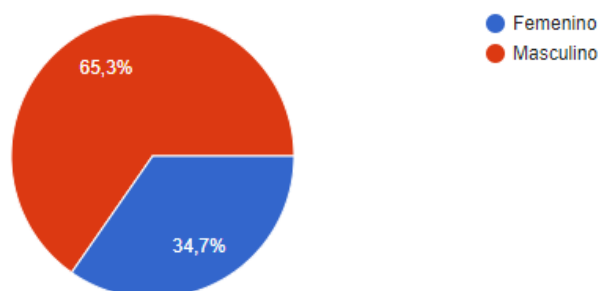
De acuerdo a la medición podrá determinarse que todo aquello que se presenta arriba de 5 puntos generales podrá ser determinado como valores de satisfacción ciudadana del servicio institucional.

Posterior a la implementación del Sondeo de satisfacción se obtuvo un total de 49 personas obteniendo las siguientes respuestas:

1- Ciudadanía consultada.

²La divulgación se generará hasta el mes de enero 2018.

Durante el periodo de ejecución del sondeo se obtuvo respuesta directa de 32 hombres y 17 mujeres.



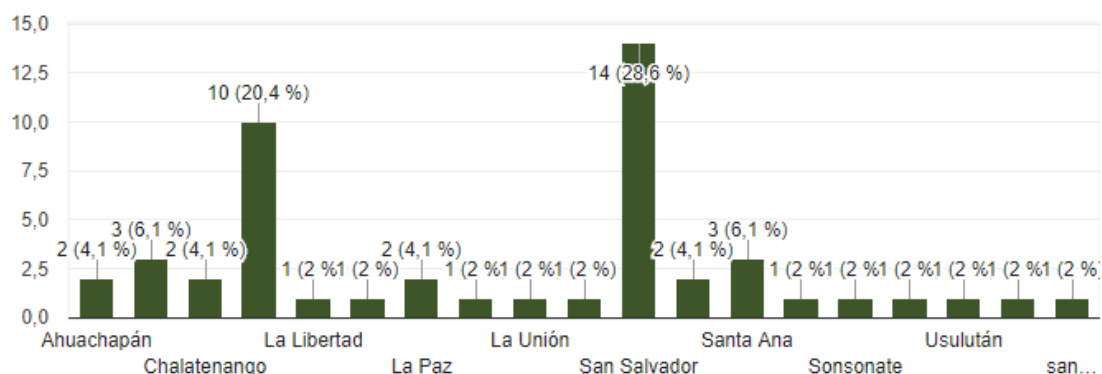
Para el año 2017, los hombres representaron la mayor concentración de denuncia ambiental presentada al MARN.

2-Sobre la procedencia de la denuncia.

Del total de consultados y consultadas, su ubicación de procedencia se distribuyó así.

2.1-Departamento.

Gráfico N° 1-prodecencia denunciantes por departamento



La mayor concentración de denunciantes se focalizo en 4 departamentos, Ahuachapán, la Libertad, San Salvador y Santa Ana.

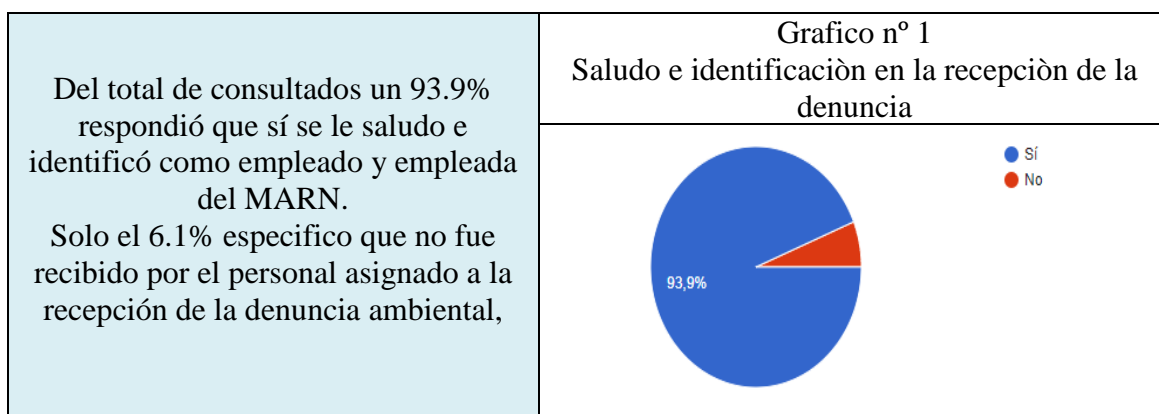
De acuerdo a los datos obtenidos, la zona central, municipios como Colón, hasta Santa Rosa de Lima presentan mayores avisos y denuncias del Sistema del MARN.

3- Resultados generales de la aplicación del Sondeo de Satisfacción Ciudadana 2017.

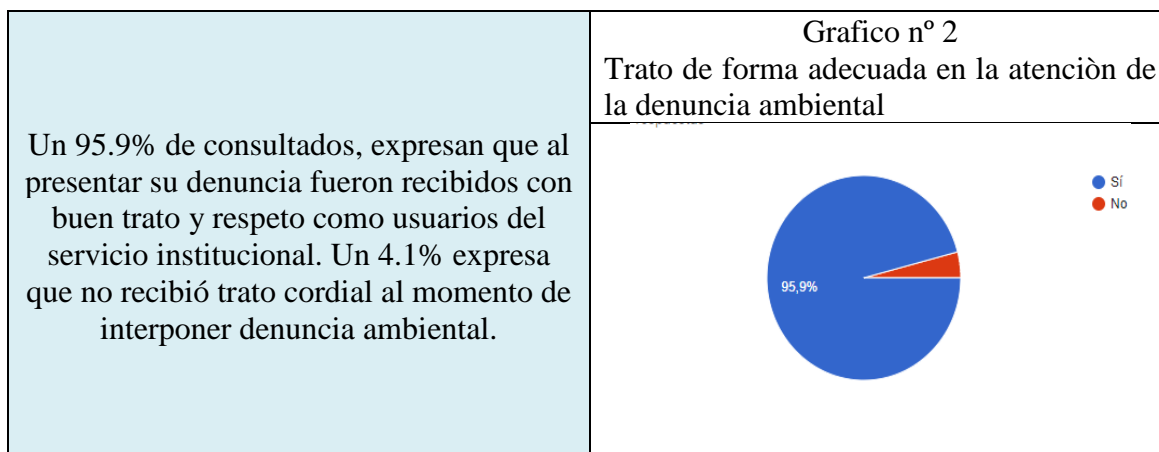
A continuación, se muestran los principales hallazgos en los diferentes ámbitos de exploración con usuarias y usuarios del Sistema de Denuncias Ambientales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

A-Sobre ámbito de calidez del servicio en la atención ciudadana, comprendido en pregunta 1 y 2 dentro del sondeo.

Pregunta 1- ¿Se le brinda saludo e información al recibir su denuncia?



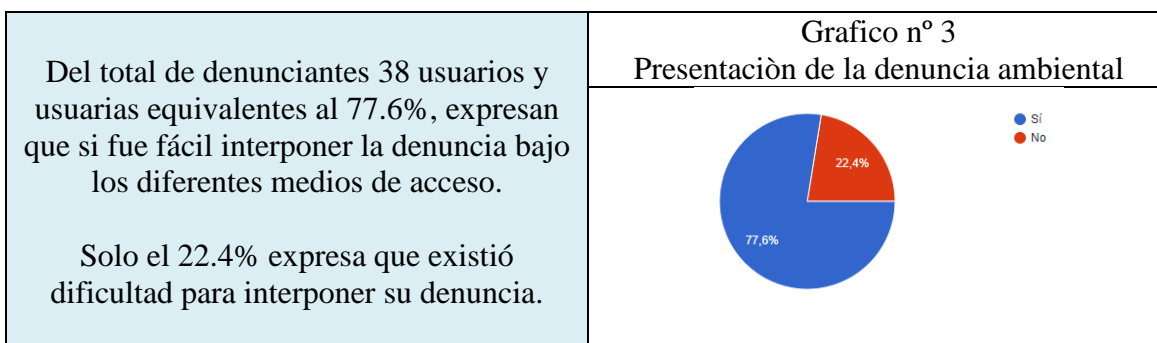
Pregunta 2- ¿Se le trato de forma adecuada y cordial³,



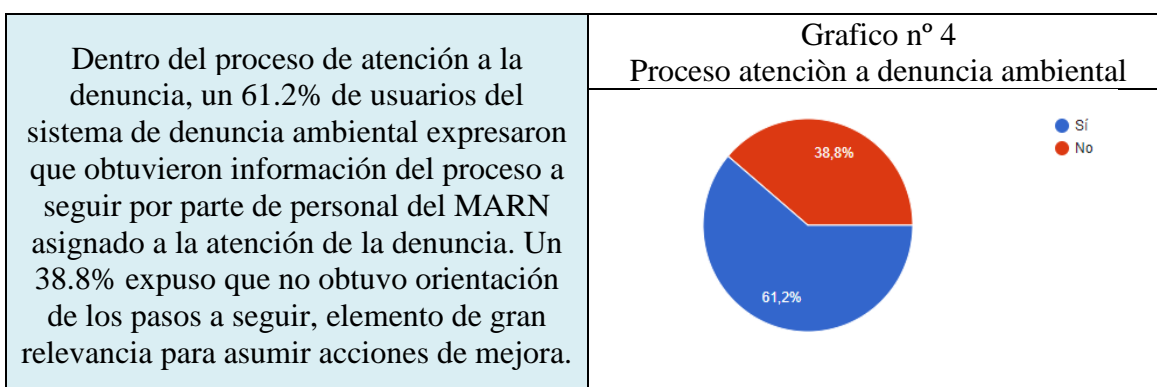
³ Trato adecuado significa, que cada usuaria y usuario que hace uso del servicio de denuncia, sean atendidos con sentido humano, mostrando respeto, empatía e interés por lo que se expresa de forma preliminar.

B-Sobre ámbito de calidad del servicio en la atención ciudadana, comprendido en pregunta 3 y 4 dentro del sondeo.

Pregunta 3- ¿Le resultó fácil interponer su denuncia?

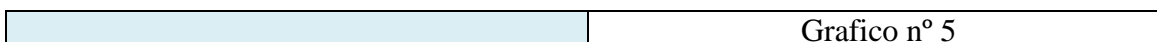


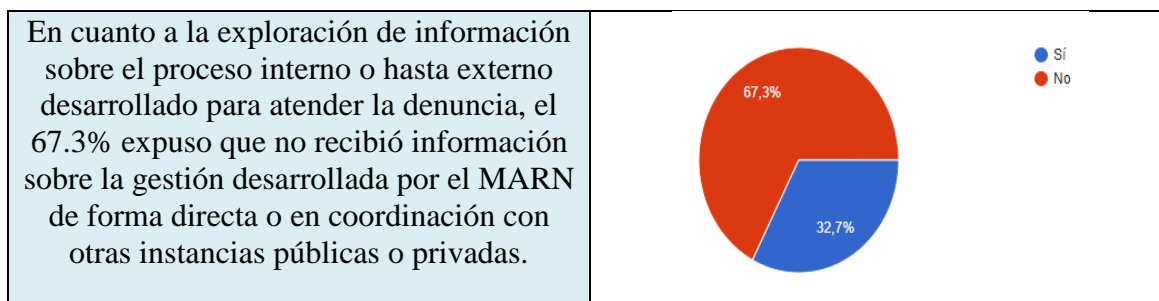
Pregunta 4- ¿Le explicaron los pasos a seguir para atender su denuncia?



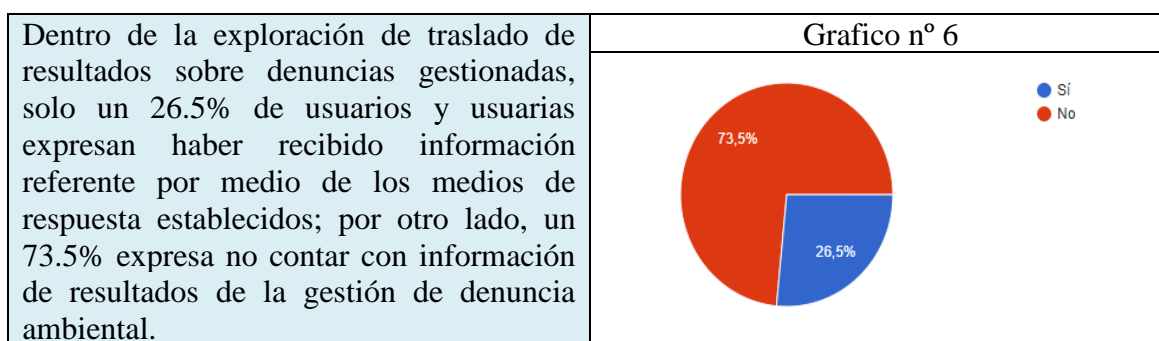
C-Sobre ámbito de la prontitud del servicio en la atención ciudadana, comprendido en pregunta 5 y 6 dentro del sondeo.

Pregunta 5- ¿Obtuvo información sobre las gestiones realizadas para la atención de su denuncia?





Pregunta 6- ¿Recibió respuesta escrita o telefónica sobre resultados de su denuncia?



4-Procesamiento de la información

El proceso de consulta con ciudadanía proporcionó una serie de insumos valorativos que se transforman en puntuación de satisfacción por medio de una escala nominal de 1 a 5, la cual posee la siguiente distribución de valor:

A	Puntuación 1	Categoría “Muy malo”	Ponderación de 1 a 2
B	Puntuación 2	Categoría “Malo”	Ponderación de 3 a 4
C	Puntuación 3	Categoría “Bueno”	Ponderación de 5 a 6
D	Puntuación 4	Categoría “Muy bueno”	Ponderación de 7 a 8
E	Puntuación 5	Categoría “Excelente”	Ponderación de 9 a 10

Para fines de procesamiento de información se utilizó la siguiente fórmula para poder obtener la puntuación final de satisfacción:

Calificación	1	2	3	4	5
Categoría	Muy malo	malo	bueno	Muy bueno	excelente
Cantidad respuestas	14	4	11	15	5
Subtotal	28.57%	8.16 %	22.45%	30.61%	10.20%
<p>Para la obtención del nivel de satisfacción se utilizó la siguiente formula: $\sum c1 + c2 + c3 = S + / \sum 28.57 + 8.16 + 22.45 = 59 +$</p>					

La sumatoria de la categoría 1,2 y 3 comprendida entre el rango muy malo hasta bueno, se cataloga como insatisfacción, se obtiene un 5.9% de calificación general que en la interpretación global expresa que la ciudadanía considera que el servicio prestado se encuentra entre el rango muy malo (no aceptable) a bueno (intermediamente aceptable), a partir de este punto se considera prioridad de abordaje para aumentar satisfacción ciudadana.

$$\sum c4 + c5 = S - \quad / \quad \sum 30.6 + 10.20 = 41$$

La sumatoria de categorías 4 y 5 comprendida entre los rangos muy buenos hasta excelente, se cataloga como satisfacción, se obtiene un 4.1% de calificación general que en la interpretación global expresa que la ciudadanía que ha hecho uso del servicio de atención a la denuncia ambiental se encuentra entre el rango muy bueno (bastante aceptable) y excelente (alto aceptable) durante el año 2017.

Al finalizar la exploración con ciudadanía pudimos corroborar que durante el periodo abordado en el año 2017 se obtuvo un total de **4.1%** de satisfacción por el uso y trato brindado desde centro de denuncias ambientales,

5-Componentes de mejoras del servicio de atención a la denuncia ambiental desde MARN.

EN el presente proceso se pretende que los insumos contribuyan a integrar mayor información para mejorar el servicio público de atención a la denuncia ambiental en el Ministerio, por lo tanto, se presentan 4 componentes para la mejora del servicio.

Nº	Componente	Acción a considerar
1	Recepción de la denuncia ciudadana	-Brindar mayor información sobre el proceso de la denuncia. -Mejorar la confirmación cuando se reciben o deniegan denuncias. -Mejorar la atención que se brinda a denunciantes (trato y amabilidad)
2	Atención a inspecciones	-Mejorar resultados derivados de inspecciones técnicas (medidas). -Generar mayor acercamiento con las comunidades en territorio para profundizar en problemáticas que afectan el medio ambiente y la salud. -Abordar problemáticas y no solo denuncias específicas.
3	Seguimiento a la denuncia	- Mejorar el seguimiento que se genera a las denuncias. -Mejorar los tiempos de inspecciones y respuestas a denunciantes. - Generar una comunicación continua con denunciantes. - Brindar mayor información cuando se derivan denuncias a instancias externas (principalmente sobre las acciones que generan) -Recibir por escrito las sanciones impuestas a los infractores
4	Recursos para atención de denuncia	-Asignar más personal para la atención de la denuncia. -Asignar más personal para desarrollar inspecciones. - Crear un departamento legal para denuncia ciudadana

6-Recomendaciones finales para la mejora de la satisfacción ciudadana.

6.1-Al interior de Centro de Denuncias Ambientales del MARN.

- a- Ampliar dentro del recibimiento de denunciantes una mayor explicación de las fases que se abordarán en el proceso de atención.
- b- Generar un acta o mensaje de confirmación de la aceptación de la denuncia y su respectiva justificación de acuerdo a las competencias institucionales.
- c-Gestionar capacitaciones al personal que recibe y atiende denuncias sobre atención y trato al cliente.
- d-Apertura buzón físico de sugerencias de mejora en Centro de Denuncia Ambiental.

6.2- Hacia Direcciones del MARN que atienden denuncia ciudadana.

- a- Remitir quincenalmente un reporte de cumplimiento a enlaces de denuncia ambiental, el cual visibilizará los casos pendientes por abordar.
- b- Integrar dentro de las reuniones de seguimiento con Gerentes el componente de verificación de medidas ambientales integrado en cada informe técnico, con el objetivo de abordar y monitorear de forma continua la problemática.
- c- En los casos identificados como posibles conflictos socio-ambientales, se informará a Direcciones para establecer una ruta de abordaje que priorizará en el acercamiento ciudadano.

6.3-Hacia otras instancias que se derivan denuncias ciudadanas.

- a- Remitir a instituciones integrantes del SINAMA información mensual de las denuncias y problemáticas generadas a nivel territorial, se hará énfasis en las denuncias
- b- En donde amerite por su afectación se brindará seguimiento bilateral con instancias del SINAMA para abordar problemáticas que afecten el medio ambiente y la salud de la ciudadanía.

6.4-Equipamiento y fortalecimiento.

- a- Mejorar las condiciones infraestructurales para la atención de ciudadanía que hace uso del servicio de atención a denuncias.
- b- Gestionar el acceso a líneas móviles del Centro de Denuncia Ambiental.
- c- Gestionar el acceso a internet en línea 919, para monitorear denuncias y respuestas ciudadanas