



Dirección General de Atención Ciudadana e Institucional
Unidad de Atención Ciudadana
Informe resultados sondeo de satisfacción ciudadana 2018, 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. El proceso en todo momento presentó rigurosidad técnica y respondió a los estándares de calidad, transparencia, acceso a la información y otros previamente definidos en la propuesta de medición, todo en función de la medición continua de acuerdo a lo establecido en la meta del Plan Estratégico Institucional.

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 2018 se implementó en el mes de noviembre por medio de un proceso de consulta directa con usuarios y usuarias que durante los meses de enero a octubre 2018 hicieron uso del Sistema de Denuncias Ciudadanas najo los distintos medios de ingreso habilitados. La ciudadanía fue escogida mediante el método aleatorio simple, estableciendo la consulta a la base general integrada en el Sistema de denuncia, particularmente aquellas personas cuya denuncia son competencia directa del MARN y que poseen medio de contacto, dado que desde el año 2017 se implemento una consulta por medios de encuesta electrónica. El instrumento de consulta consistió en una encuesta semi-estructurada que fue implementada por medio de llamada telefónica por una persona ajena al abordaje de los casos para evitar cualquier sesgo o modificación de resultados, 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. Complementariamente se desarrollo una consulta vía correo electrónico la cual propiciaría insumos como la llamada telefónica utilizando la plataforma SurveyMonkey de acceso libre y tabulador de resultados en línea.

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.

La escala de medición utilizada para el ejercicio 2018 fue ajustada en 2017 de acuerdo a la tabla de Tamaños de Muestras para niveles de inspección Military Estándar cuya fuente es Duncan, Acheson, Control de Calidad y Estadística, dicha tabla permite establecer tamaño de la muestra de acuerdo a universos, en este caso del total de personas que han presentado denuncia ambiental, se procedió a delimitar la muestra en aquellas que sus denuncias son competencia directa del MARN.

Universo	Tamaño de la muestra y Nivel de Inspección		
	Reducido	Normal	Severo
2 -8	2	2	3
9-15	2	3	5
16-25	3	5	8
26-50	5	8	13
51-90	5	13	20
91-150	8	20	32
151-280	13	32	50
281-500	20	50	80
501-1200	32	80	125
1201-3200	50	125	200
3201-10000	80	200	315
10001-35000	125	315	500

Los criterios utilizados para la elección de la muestra fueron, denuncia dentro del tiempo establecido, denuncia que posea atención directa de MARN, denuncia que posea identificación de contacto, denuncia posea acción técnica y denuncia que no se extienda en años anteriores.

La muestra quedo de 50 personas, distribuidas en consulta directa vía telefónica y consulta por encuesta en línea que durante los días 26,27,28,29 y 30 de noviembre ejecuto la consulta directa con ciudadanía que hizo uso del sistema informático de denuncia ambiental.

Al final se obtuvo un universo de 243 ciudadanos de los cuales se estableció de acuerdo a la tabla estándar una muestra normal de 50 personas, de las cuales 25 serían consultadas vía telefónica y 25 vía encuesta en línea.

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 octubre 2018 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

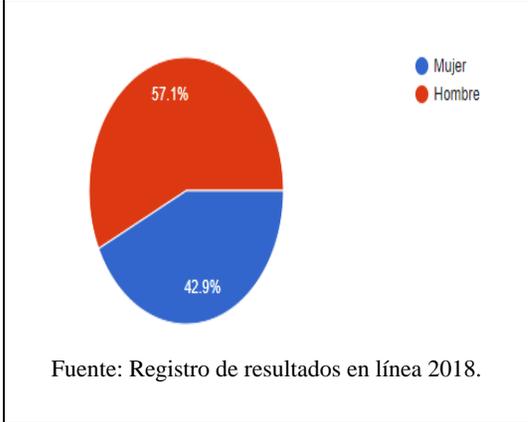
El presente apartado aborda todos aquellos elementos básicos de identificación de usuarios y usuarias que hacen uso del Sistema Informático de Denuncias, así como del servicio de la oficina de atención hacia dicho fin, complementariamente agrega información de la procedencia geográfica y otros demográficos como sexo y rango etario que en esta tercera medición presentó una edad promedio de denunciantes de 41 años, es decir personas adultas en edad laboralmente activa.

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

La exploración 2018 ciudadana visibilizó que la mayor frecuencia de denuncia ambiental durante el periodo consultado fue generada por hombres (57.1%), el restante porcentaje pertenece directamente a mujeres (42.9%). En secuencia con la medición del año 2017 dicho dato también se repitió de acuerdo a los registros de resultado.

Un dato complementario es que dentro de la muestra de denunciante 2018, no se presentan denuncias impuestas por personas menores de edad, a pesar que las leyes correspondientes les legitiman para ejercer su representación ante elementos que afecten su calidad de vida y sus derechos en general.

El dato de mujeres que denuncian contaminación o afectación ambiental continua bastante alto, lo cual facilita insumos para interpretar que la contaminación ambiental en sus diferentes formas afecta de igual forma a hombres y mujeres en El Salvador.



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

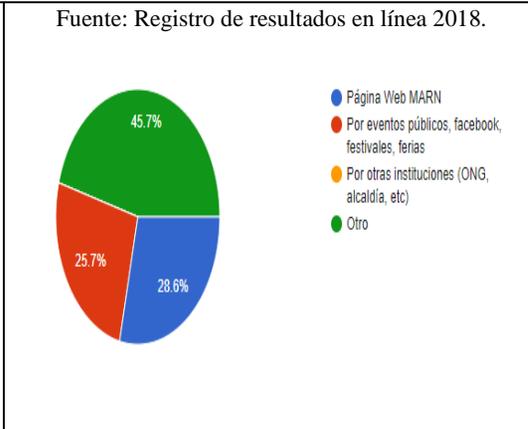
El sondeo de satisfacción ciudadana expresa que del total de población consultada la denuncia ciudadana presenta tendencia de concentración en la zona central del país, siendo los departamentos de San Salvador y La Libertad aquellos que principalmente presentan contaminación o afectación al medio ambiente y los recursos naturales.

Los departamentos de la zona oriental como Morazán y La Unión presentan menor concentración de denuncias, de igual forma los municipios de Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate ubicados en la zona occidental presentan menor grado de denuncias frente a los de la zona central o paracentral. Es importante agregar en el presente análisis que no solo los departamentos de La Libertad y San Salvador presentan mayor denuncia ambiental por factores de concentración poblacional, sino a su vez también concentran los mayores recursos industriales y deficiencia de tecnología e infraestructura para el adecuado tratamiento de vertidos y desechos sólidos lo cual afecta no solo al medio ambiente y sus recursos sino la salud pública en casos como denuncias por contaminación atmosférica, contaminación por olores en cuerpos receptores y otras.

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 2018 refleja que el principal medio para interponer denuncia ciudadana frente a problemáticas e incumplimientos ambientales es la publicidad diversa comprendida esta como trípticos, referencia de otras instituciones, información en internet de forma general, microbuses institucionales con el 45.7%. La segunda vía de interposición de la denuncia es el Página web con el 28.6%; el tercer medio es por eventos públicos en donde resaltan los Festivales del Buen Vivir, Presentaciones públicas institucionales, Ferias de difusión ambiental y Facebook, todo esto suma un 25.7%. La mayor información se ha ubicado en los departamentos de San Salvador y la Libertad.

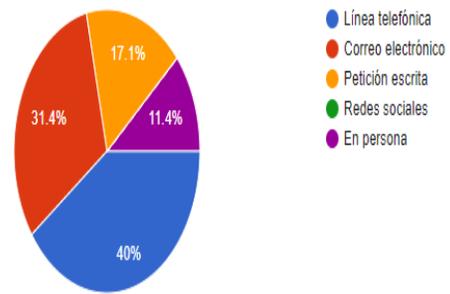


b) Medios por el cual usuarias y usuarios interponen denuncias ciudadanas

Las usuarias y usuarios consultados en 2018 expresaron que el principal medio para interponer denuncias ambientales es la línea telefónica con un 40%, 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 vía correo electrónico (31.4%), dicho porcentaje incluye en el año 2018, llamadas a la línea 919 y llamadas a los números fijos institucionales establecidos para dicho fin como son el 21329662 y 21326201, dichas terminales permiten agilizar el tiempo en que una llamada es abordada en MARN y por ende se atiende con mayor eficiencia el servicio en función del tiempo de espera que había significado un factor de mejora a partir de la primera medición en 2016.

La tercera causa es la presentación escrita de la denuncia por medio de nota institucional, comunitaria, u otro tipo de oficio que proviene de otras instituciones que reciben peticiones y que refieren dichos casos al MARN, en tal sentido, con el 17.1% significa un importante elemento dentro de la denuncia dado que por lo general generan mayor y precisa información para el abordaje lo que minimiza el tiempo de actuación, sumado a que un porcentaje integra medios de verificación inicial como fotografías, actas u otro tipo de información vinculante.

Fuente: Registro de resultados en línea 2018.



Se agrega que dentro de las peticiones escritas también surgen peticiones de audiencia con titulares del MARN, los cuales en la medida de lo posible atienden o en su caso refieren internamente para su debida atención de acuerdo a la gravedad del caso. Finalmente, un 11.4% se recibe en persona lo cual también conlleva al análisis en relación a las condiciones y accesibilidad las cuales han mejorado en el año 2018 existiendo dos oficinas para la recepción de denuncias con personas que lo requieren dentro de las instalaciones.

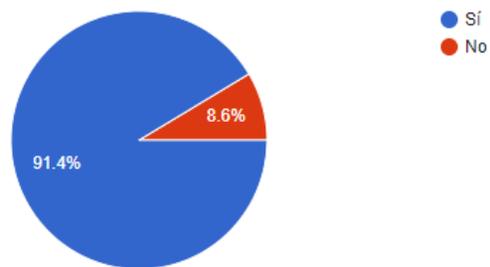
2.3. Accesibilidad en el proceso de atención y respuesta a la denuncia ambiental.

A continuación, se presentan elementos principales de la medición de satisfacción enfocadas en la evaluación del proceso de atención comprendido desde el recibimiento hasta el seguimiento que se brinda a cada usuario en función del caso presentado al MARN.

a) Accesibilidad institucional para interponer denuncias ciudadanas

Fue fácil interponer la denuncia ambiental:

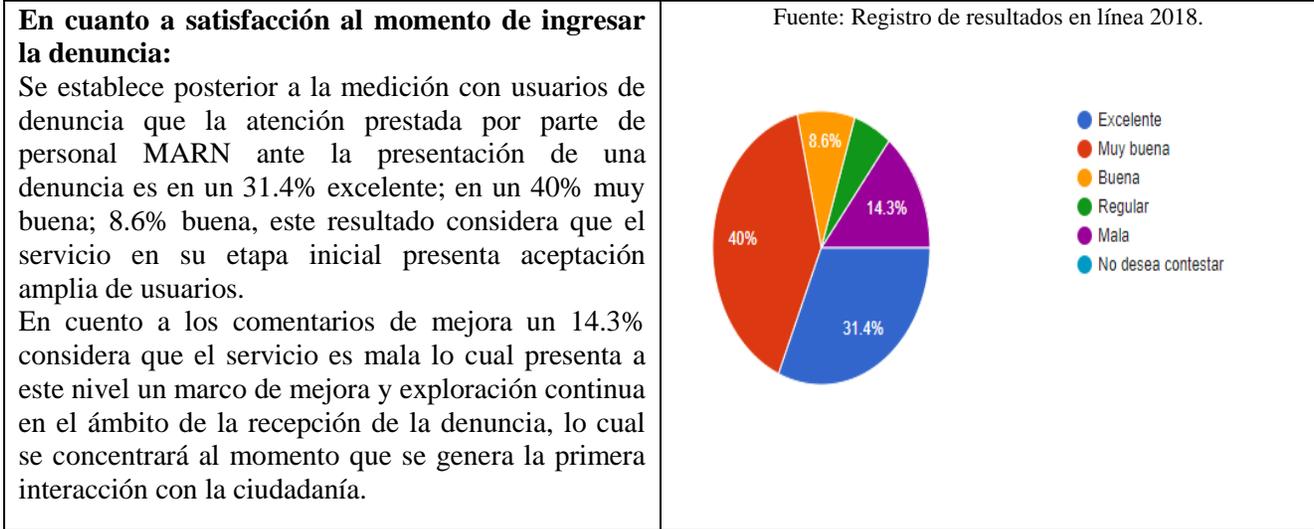
La ciudadanía que hace uso del Sistema informático y oficina de denuncia expresaron que les fue fácil interponer denuncia ambiental 91.4% a diferencia del año 2017 que fue de 80.4%, esto confirma que el aumento de medios de interposición de denuncia, junto al aumento de personal asignado, líneas telefónicas y la mejora de la página web ha contribuido a aumentar la facilidad de acceso al servicio. Actualmente se cuenta con mayores insumos de recepción los cuales facilitan el acceso de la ciudadanía en contraste con los años 2016 y 2017.



Fuente: Registro de resultados en línea 2018.

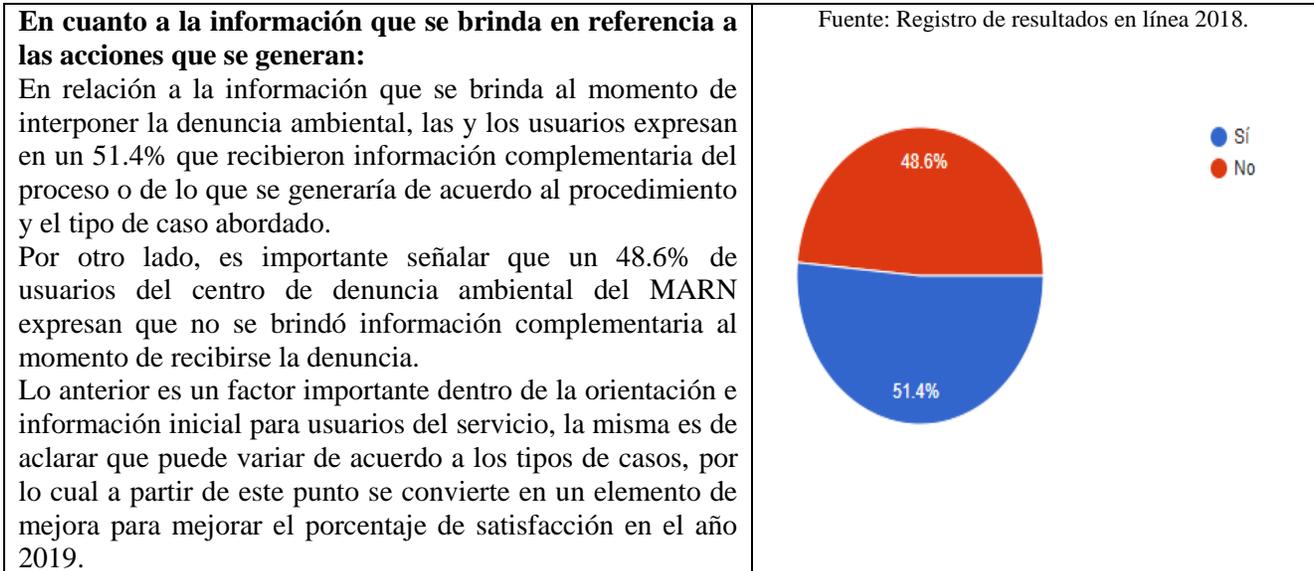
b) Identificación y orientación al Ciudadano

Dentro de los factores orientativos al ciudadano que se consideran importantes se encuentra de forma general la atención, misma que se liga a diversas formas de abordar, responder, tratar, interactuar con el cliente, por lo cual a continuación exponemos algunos elementos explorados:



c) Información brindada al momento de interponer la denuncia ambiental.

En relación al proceso de orientación sobre las competencias y atribuciones del MARN, se establece un punto de medición enfocado a conocer en usuarios y usuarias si se brindó información puntual y de su interés en relación a las necesidades o peticiones generadas en la denuncia ambiental.



d) Medios por los cuales se brindó información de avance de casos de denuncia ambiental.

A continuación, se presentan los principales medios de información para avance de casos con lo que la ciudadanía interactuó en materia de casos expuestos.

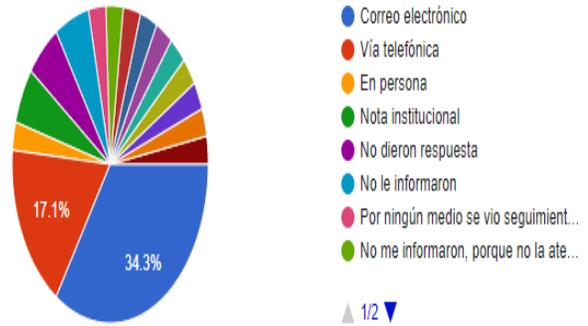
En cuanto a los medios por los cuales se informó sobre el avance o acciones desarrolladas:

La ciudadanía consultada expresa que el principal medio por el cual recibe información de avance por parte del personal de atención a la denuncia MARN es el correo electrónico (34.3%), esto es coherente con el medio de ingreso de denuncia por correo electrónico que también presenta similar porcentaje.

En segundo lugar, tenemos que la vía telefónica es la que proporciona información sobre los casos o su nivel de avance; Finalmente el 30.6% reúne otra serie de recursos de respuesta y traslado de información como nota institucional la cual se remite junto a oficinas de notificación institucional, en persona.

Se clara que existe un porcentaje (18%) que respondieron no poseer ninguna información sobre sus casos lo cual se convierte en un componente de mejora para el proceso de implementación 2019.

Fuente: Registro de resultados en línea 2018.



e) Medios por los cuales se brindó información de avance de casos de denuncia ambiental.

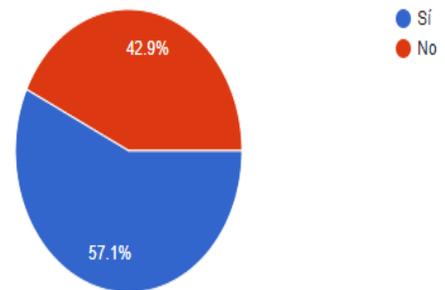
A continuación, se presenta la valoración general del servicio de atención ciudadana que se experimenta al colocar una denuncia ambiental al MARN.

En cuanto a la satisfacción general de la respuesta generada por la intervención institucional:

En cuanto a la valoración general del proceso de atención y respuesta de la denuncia ambiental generada por el MARN, contemplada esta desde el momento de la recepción de la denuncia hasta la notificación o cierre de casos, se establece que un 57.1 de la ciudadanía consultada aprueba el proceso y se siente satisfecho del servicio brindado, se aclara también que en algunos casos aunque las y los usuarios de denuncia aprueban el proceso siempre expresan elementos a mejorar los cuales se convierten en componentes que deben de ser abordados por la institución.

En cuanto al porcentaje de ciudadanía que no aprueba el proceso se infiere que su señalamiento no solo es debido a alguna valoración negativa dentro de las diversas fases de la atención a la denuncia, sino también, a la falta de solución de la problemática expuesta, mismas que en su mayoría no poseen una solución a corto plazo como son algunos casos, extracción masiva de pétreos o, vertidos a cuerpo receptor generados por desechos ordinarios.

Fuente: Registro de resultados en línea 2018.



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

Para la obtención del nivel de satisfacción se utilizó la siguiente fórmula:

$$\sum c1 + c2 + c3 = S + / \sum + + = +$$

El instrumento posee diversas secciones enmarcadas en los componentes de satisfacción definidas en su diseño, tales como, Calidez, prontitud y Calidad, cada uno ponderado en un 33.3% del total de satisfacción, compuesto de 6 preguntas medidoras que serán los principales elementos de cálculo de medición.

El procedimiento se general colocando una ponderación al total de preguntas

La sumatoria de los bloques de medición en este caso, dos preguntas para calidad, dos preguntas para calidez y dos preguntas para prontitud, permitieron consolidar el total de preguntas recibidas el cual permitía conocer la suma porcentual entre las áreas de exploración.

Al final se obtiene un porcentaje que permite en su aspecto acumulado alcanzar porcentajes de mejora establecidos en 1.66 por sección, alcanzando una puntuación general que

Pregunta	Porcentaje	Total acumulado
1	1.66	1.66
2	1.66	3.33
3	1.66	4.98
4	1.66	6.65
5	1.66	8.30
6	1.66	9.98

= 4.9

En cuanto a la sumatoria de la pregunta 1 con la pregunta dos comprendidas al componente calidad, se obtiene una puntuación acumulada de 3.33% que es un en la articulación entre ámbitos de mejora al contar con 3 puntos acumulados, entendido cuando el total de preguntas han sido respondidas y estas pasan arriba de 7 de respuestas positivas se coloca como alcanzado, el ámbito de aceptable, lo cual genera que al contar con preguntas completas los porcentajes se alcancen en su totalidad y sumen a la nota global.

El ejercicio de la medición desde su diseño es cotejado para poder eliminar que el margen de error de la tabulación se contrasta con una pregunta de medición directa la cual brinda un porcentaje, si este porcentaje no pasa de un punto general al resultado tabulado se considera correcto; en este caso el resultado obtenido de 4.9 ha sido cotejado con el resultado de la pregunta marco que obtuvo 5.7, siendo 0.02 abajo del punto porcentual, por ello se procede a validar el resultado.

Posterior al registro de la tabla de porcentajes se establece que el proceso de medición de satisfacción del servicio de atención y seguimiento de la denuncia ambiental posee para el año 2018 un global de **4.9**, alcanzando en el sistema acumulado una mejora de 8 puntos en relación al año 2017; esto se concentra con mayor contundencia en el esquema de las preguntas de calidad y calidez que están relacionadas con el ingreso a la denuncia ambiental y se define un espectro de mejora a alcanzar en 2019 de 11 puntos globales lo cual implica el 100% de la meta estratégica del servicio.

2.4. Elementos de mejora establecidos por la ciudadanía en medición 2018 que se convertirán en aspectos y componentes a mejorar.

Entre los principales elementos de mejora que se presentan en el ejercicio de medición de satisfacción 2018, podemos encontrar t3 elementos clave:

Tiempo de respuesta del abordaje de denuncia ambiental	Recursos institucionales enfocados al abordaje de la denuncia ambiental	Seguimiento a la problemática presentada por la ciudadanía en materia ambiental.
Los componentes de mejora en los ámbitos de medición tiempo de respuesta y recursos institucionales se direccionan principalmente en el proceso de recepción y atención de la denuncia ambiental que se encuentra en manos del Centro de denuncia y de las diversas Direcciones del MARN.		En cuanto al componente seguimiento, presenta mejoría notable, pero todavía genera escenarios de mejora dado que se encuentra primordialmente en el proceso de seguimiento y respuesta, lo cual en la complejidad de problemáticas ambientales y socio ambientales no depende una respuesta o solución únicamente al MARN, sino a otras instancias nacionales, departamentales o hasta municipales de acuerdo a competencias.

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

3.1-Tiempos de respuesta en el proceso.

- Se genera tiempo considerable para poder abordar la denuncia, no es pronta la intervención.
- Se genera tiempo considerable para conocer el caso que se ha presentado, debe existir mayor agilidad en esa acción.
- Mejorar los tiempos de notificación o respuesta bajo los medios que se presenta la denuncia ambiental.

3.2- Recursos institucionales para abordar la denuncia.

- Integrar mayor personal técnico para poder desarrollar abordajes a lo que se presenta.
- Brindar mayores recursos para la inspección ambiental.
- Equipar mejor al personal de inspecciones, en ocasiones no se posee el equipo adecuado.

3.3-Seguimiento a las problemáticas presentadas.

- Posterior a la inspección no se genera seguimiento o constatación que la situación se solvento.
- Desarrollar acciones continuas de supervisión a las problemáticas que se presentan para buscar soluciones de fondo.
- Incorporar a otras instituciones en el seguimiento de las problemáticas, es importante que las instituciones se encuentren activas en la protección de los recursos naturales.
- Brindar mayor seguimiento y monitoreo a los permisos que han emitidos para que no se irrespete los mismos.