



MARN

Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Informe de solicitudes a la Oficina de Información y Respuestas (OIR) Enero-Febrero 2018

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Introducción

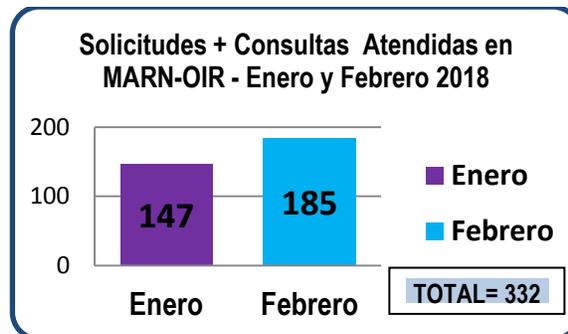
Este documento constituye el reporte de solicitudes gestionadas en la Oficina de Información y Respuesta (MARN-OIR), correspondiente a los meses de enero y febrero del dos mil dieciocho, tiene como objetivo mostrar las solicitudes recibidas y atendidas por las diferentes unidades organizativas, la distribución territorial, solicitud por género, edad así como también los temas más solicitados y demandados. El informe se base 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.

Un indicador importante es el hecho de que el MARN es una de las instancias del Ejecutivo que, desde la vigencia de la Ley de Acceso a la Información, ha obtenido una posición favorable dentro del ranking de evaluación realizado, en los primeros años, por la Secretaría de Participación Ciudadana y posteriormente por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP). En el período de julio 2016 a julio 2017 el MARN obtuvo el primer lugar de todos los Ministerios en la evaluación que realiza el IAIP calificándole con una ponderación de 9.65 y ubicándole en el 12° lugar entre 97 instituciones fiscalizadas. Estos resultados evidencian el nivel de cumplimiento de la institución el cual no es más que el producto del trabajo conjunto entre la OIR y los enlaces de cada una de las unidades organizativas, quienes se esfuerzan por cumplir con los tiempos de respuesta establecidos por la Ley así como también en proporcionar la información actualizada que alimenta el portal de transparencia.

Solicitudes de información y consultas recibidas

SOLICITUDES CONSULTAS Y ORIENTACIONES MARN-OIR					
Enero y Febrero 2018					
Mes	Solicitudes de Información (SGS)		Consultas/Orientaciones		TOTAL
	Vía Web	presenciales	Correos electrónicos	Llamadas Telefónicas	
Enero	23	10	52	62	147
Febrero	24	11	80	70	185
Totales	47	21	132	132	332

Es importante destacar que en las 68 solicitudes de información recibidas vía WEB, en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Información, se incluye respuesta a 168 requerimientos, esto debido a que algunas solicitudes registran más de 1 requerimiento.



Solicitudes re-direccionadas a otras instituciones

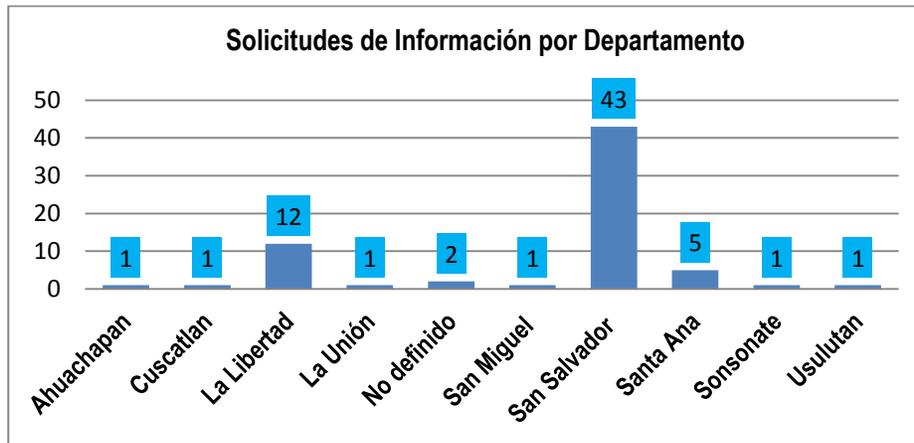
De las 68 solicitudes de información recibidas vía WEB en el Sistema “SGS”, 11 requerimientos fueron re-direccionados a otras instituciones.

MAG	MOP	MIGOB	MITUR	VMT	CEPA	CAPRES	FIAES
3	2	1	1	1	1	1	1

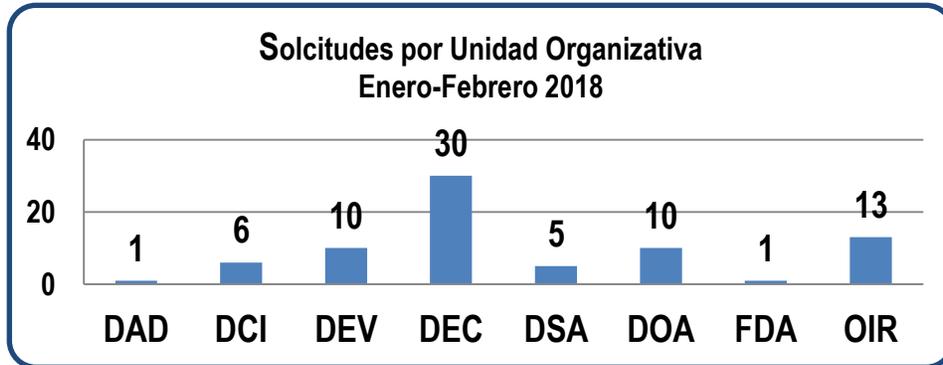
Fuente: Sistema de Gestión de Solicitud “SGS”

Distribución territorial de las solicitudes de información

Monitoreo y análisis de las solicitudes de los territorios: vía sistema SGS se recibieron un total de 68 solicitudes de información de las cuales un 10.4% correspondió a Occidente y un 4.5% a Oriente. A nivel departamental el mayor porcentaje se reportó para San Salvador con un 63.2%; en La Libertad se reporta un 17.2%; Cuscatlán refleja 1.5% y un porcentaje no definido de 2.9%. 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. Las 264 consultas y orientaciones atendidas en OIR vía correo electrónico y teléfono no registran procedencia por lo que no es factible reportar ubicación departamental.



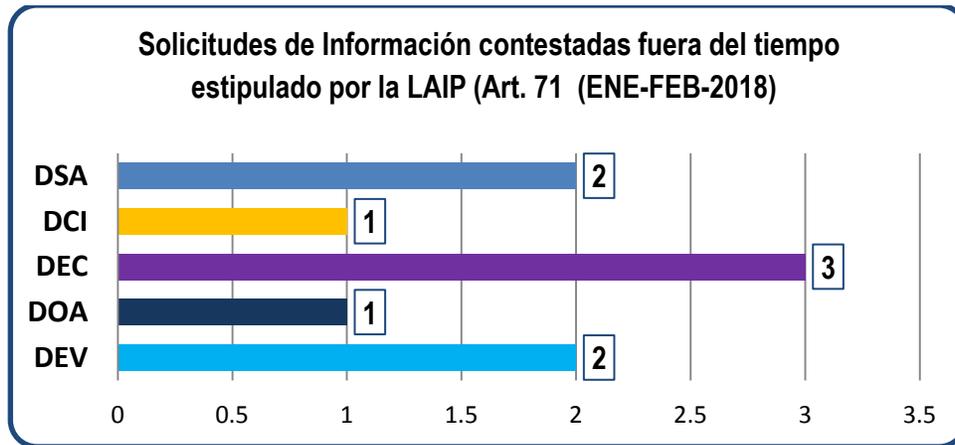
Número de solicitudes de Información por Unidad Organizativa



Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)

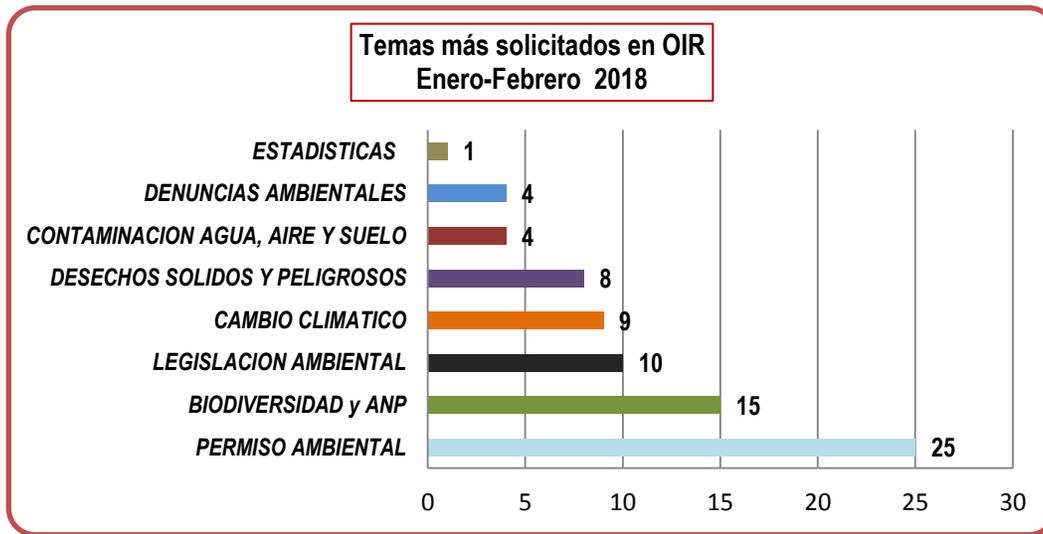
Tiempo de respuesta

De las 68 solicitudes ingresadas vía WEB en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), se registra que 59 solicitudes fueron contestadas en un tiempo promedio de 3 días, no obstante también refleja 9 solicitudes fueron contestadas con retraso, mas de 10 días conforme lo estipulado en el Art. 71 de la LAIP).



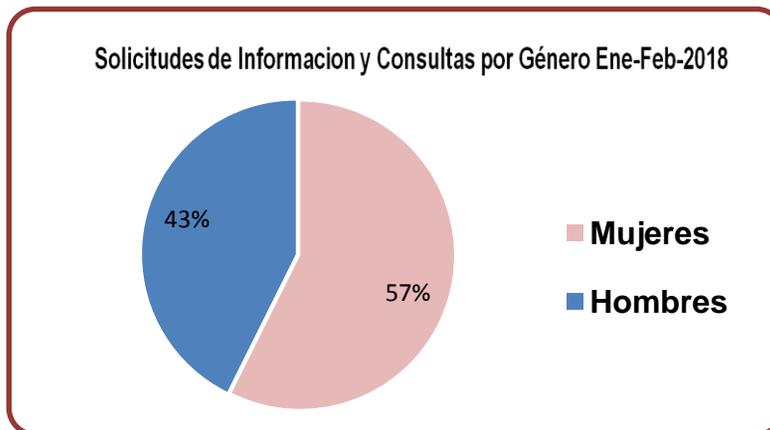
Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)

Temas más solicitados



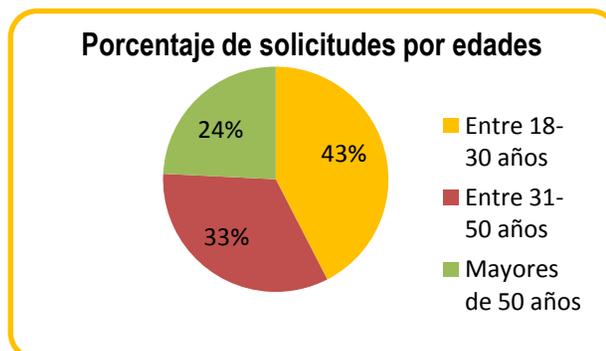
Solicitudes por género:

De un total de 332 solicitudes de información (68 vía SGS y 264 consultas/orientaciones) el 57% (143) corresponden a mujeres y el 43% (121) a hombres



Solicitudes por edades

El porcentaje mayor de solicitudes provienen de un población que oscila entre las edades de 31 a 50 años equivalente al 42.4%; de 18-30 años = 33.33% y mayores de 50 años = 24.2%.



Resultados encuesta de satisfacción a usuarios OIR:

De un total de 68 solicitudes de información atendidas (vía SGS), únicamente 16 usuarios contestaron la encuesta de satisfacción, a continuación los resultados:

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)?		3) Si la información solicitada no era competencia del MARN, ¿se le orientó cómo obtenerla?			¿Por qué no se le proporciono la información?	4) ¿La atención recibida fue cordial?			
NO	SI	NO	SI	Mucho	Poco/Algo	Nada		Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	15	0	16	0	0	0	Inexistente	13	2	0	1