

# Una respuesta para el ambiente: acciones para mejorar la tasa de respuesta ante denuncias ambientales



## ¿Cuál era el problema?

Se detectó una baja tasa de respuesta a los traslados de denuncias ambientales realizados por OEFA a otras entidades públicas.

**36%** tasa de respuesta.  
**71** días de atención.



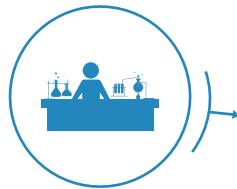
## ¿Por qué no responden?

- **Norma social:** "Nadie responde a estos documentos".
- **Distracción:** "No es importante".
- **Relevo:** "Tengo otras cosas que hacer".
- **Statu quo:** "Esto nunca va a cambiar".



## ¿Qué hicimos?

Cambiamos la lógica con la que se remitían los documentos.



## ¿Cómo fue la intervención?

**13** Entidades de Fiscalización Ambiental del ámbito nacional. **3** 2 de tratamiento y 1 de control. **7** meses de intervención.



## ¿Qué logramos?

**139%** de incremento en respuestas.  
**69%** de reducción de tiempo.



De **36% a 86%** de **incremento** en la tasa de respuesta.



El tiempo promedio de respuesta **disminuyó** de **71 a 22 días** hábiles.

## ( ¿Cómo se hizo? )

Más relevante



Uso de herramientas visuales en las comunicaciones con las EFA para llamar su atención.

Más atractivo



Motivación a las EFA con información de sus pares y retroalimentación de su desempeño.

Más fácil



Implementación del formulario de respuesta rápida para simplificar el proceso.