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".*
- **Relego:** *"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 herramietas 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.