



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACION PÚBLICA

**INFORME DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
(OAI) ENERO-DICIEMBRE 2024**

Elaborado por:

Ruddy Ramos - Responsable de Acceso a la Información (RAI)

Dayby Carrasco Carbonell - Oficial de Acceso a la Información

Santo Domingo, D. N.

Índice

APARTADO IV. Servicio al ciudadano y transparencia institucional

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Resultado del monitoreo de la Carta Compromiso durante el año, justificación en caso de incumplimiento. Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo. Análisis de las estadísticas. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

4.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), información estadística sobre principales motivos de las reclamaciones, cumplimiento de plazos, y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

4.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Análisis de la información relativa al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública como base del fortalecimiento de la democracia representativa. justificación en caso de incumplimiento. Presentar los planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

APARTADO IV. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

4.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Resultado del monitoreo de la Carta Compromiso durante el año, justificación en caso de incumplimiento. **Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo.** Análisis de las estadísticas. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el año 2024, enero-diciembre, el servicio de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) comprometido en la Carta Compromiso MAP, tiene 100% de cumplimiento mensual.

Está en proceso la realización de una encuesta de satisfacción del servicio, por parte de la Dirección de Sistemas de Gestión Internos. Aún no entregan resultados.

La OAI mantiene el cumplimiento del plazo de respuesta comprometido en la Carta Compromiso y hasta el momento, no hay historial de incumplimientos, por lo que no hemos elaborado plan de mejora en este aspecto.

El porcentaje de ejecución a la fecha es de 100%

4.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

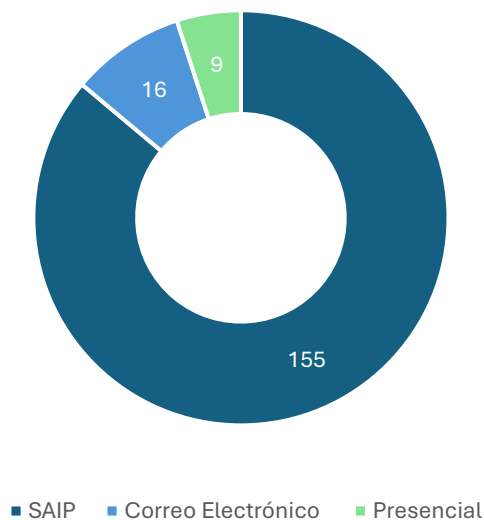
Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, cumplimiento de plazos y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el año 2024, enero-diciembre, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió, tramitó y respondió **180** solicitudes de información, en el plazo comprometido en la Carta Compromiso MAP, que es de diez (10) días laborables.

La OAI mantuvo durante este 2024 el cumplimiento del plazo de respuesta comprometido en la Carta Compromiso. En este periodo, no hemos elaborado plan de mejora en este aspecto.

Tenemos Formularios de Registro Mensual, Trimestral y Anual donde detallamos solicitante, fecha de recibo, información solicitada, fecha de respuesta, días transcurridos. Esta última columna fue una mejora que se hizo hace 4 años, a raíz de un incumplimiento del plazo de respuesta. **El porcentaje de ejecución a la fecha es de un 1078%** de la meta establecida en el año. Lo que pasa es que ha habido un sobregiro en la cantidad usual, debido a muchos factores, como son: consultas sobre la ley y reglamentos, consultas de cálculos laborales, consultas de nombramientos, consultas sobre desvinculados durante el periodo de gobierno, etc.

Gráfico: Solicitudes de Acceso a la Información



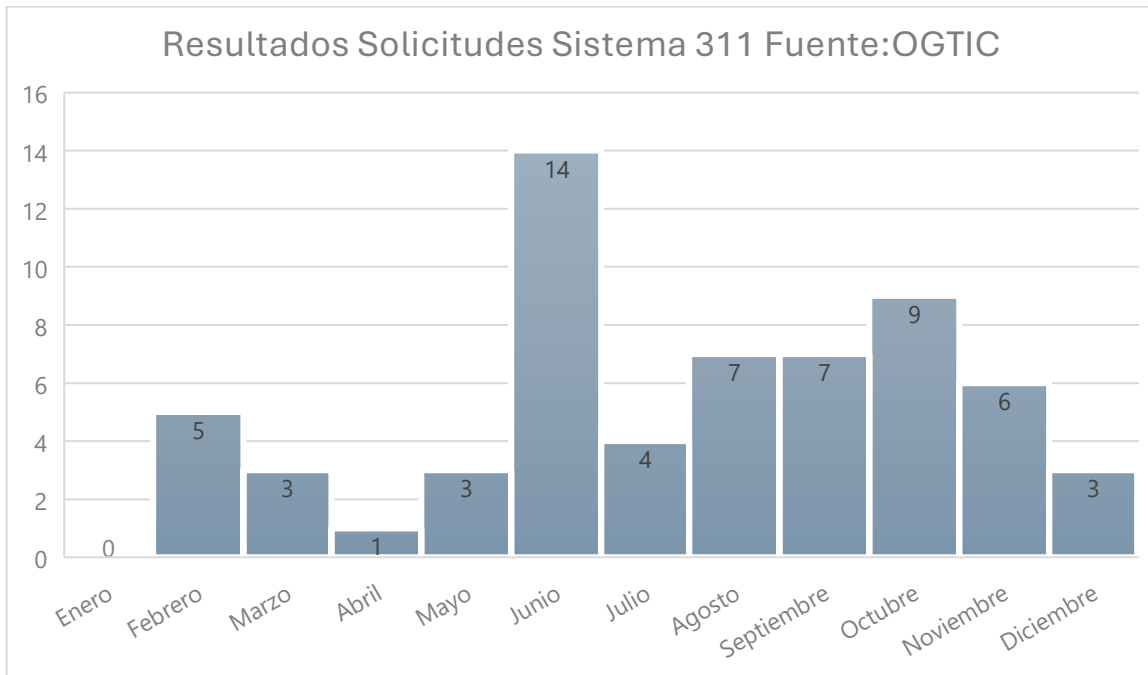
4.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1), información estadística sobre principales motivos de las reclamaciones, cumplimiento de plazos, y justificación en caso de incumplimiento. Planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el año 2024, enero-diciembre, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió, tramitó y respondió **62 casos** en total, divididos de la siguiente manera: **8 (primer trimestre)**, **18 (segundo trimestre)**, **18 (tercer trimestre)** y **18 (cuarto trimestre)** de las quejas, reclamaciones y sugerencias, recibidas a través de la Plataforma 311.

La OAI mantiene durante este 2024 un buen historial en cuanto a plazo de atención y respuesta a los ciudadanos que han utilizado la plataforma con alguna reclamación, sugerencia o queja asignada al MAP, de 1 a 5 días. En este periodo, no hemos elaborado plan de mejora en este aspecto.

Tenemos Formularios de Registro Mensual, Trimestral y Anual donde detallamos número de reclamación, queja o sugerencia, número de caso o nombre, tratamiento dado, días transcurridos.



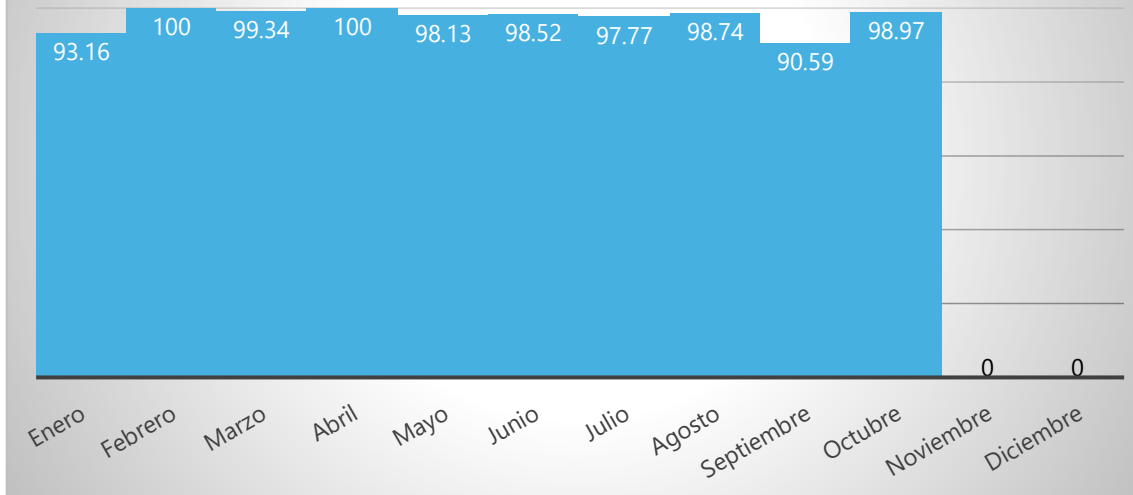
4.4 Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

Análisis de la información relativa al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública como base del fortalecimiento de la democracia representativa. justificación en caso de incumplimiento. Presentar los planes de acción para mejora y porcentaje de ejecución a la fecha.

Durante el año 2024, enero-diciembre, el Portal Transparencia del Ministerio de Administración Pública (MAP), se actualiza mensualmente acorde a la Resolución 02-2021, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Las calificaciones del Portal Transparencia, acorde a las evaluaciones realizadas hasta la fecha por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): son: enero 93.16; febrero 100.00; marzo 99.34; abril 100.00; mayo 98.13; junio 98.528; julio 97.77; agosto 98.74; septiembre 90.59; octubre 98.58. Estas calificaciones corresponden al periodo comprendido entre enero-octubre 2024, hasta el momento no hemos recibido las evaluaciones correspondientes a noviembre y diciembre.

Calificaciones Obtenidas Resultados de Mediciones Portal de Transparencia 2024



Estos aspectos reflejan el estricto cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, que exhibe el Ministerio, como base del fortalecimiento de la democracia representativa, la rendición de cuentas al público y la transparencia con que se manejan los diferentes procesos institucionales, incluyendo el cumplimiento de normativas ya que, como entidad pública, ejecutamos las ordenanzas de otros entes rectores en las demás materias.

Lic. Ruddy Ramos
Responsable de Acceso a la Información Pública

