

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Con el objetivo de medir la percepción de los ciudadanos, usuarios de los servicios ofrecidos por el Instituto Dominicano de Desarrollo y Crédito Cooperativo **IDECOOP**, y con miras a identificar oportunidades de mejora, lograr un mayor impacto en nuestros ciudadanos y fomentar una cultura de monitoreo y evaluación de la calidad, fue realizada la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.

En esta medición se obtuvieron los siguientes resultados:

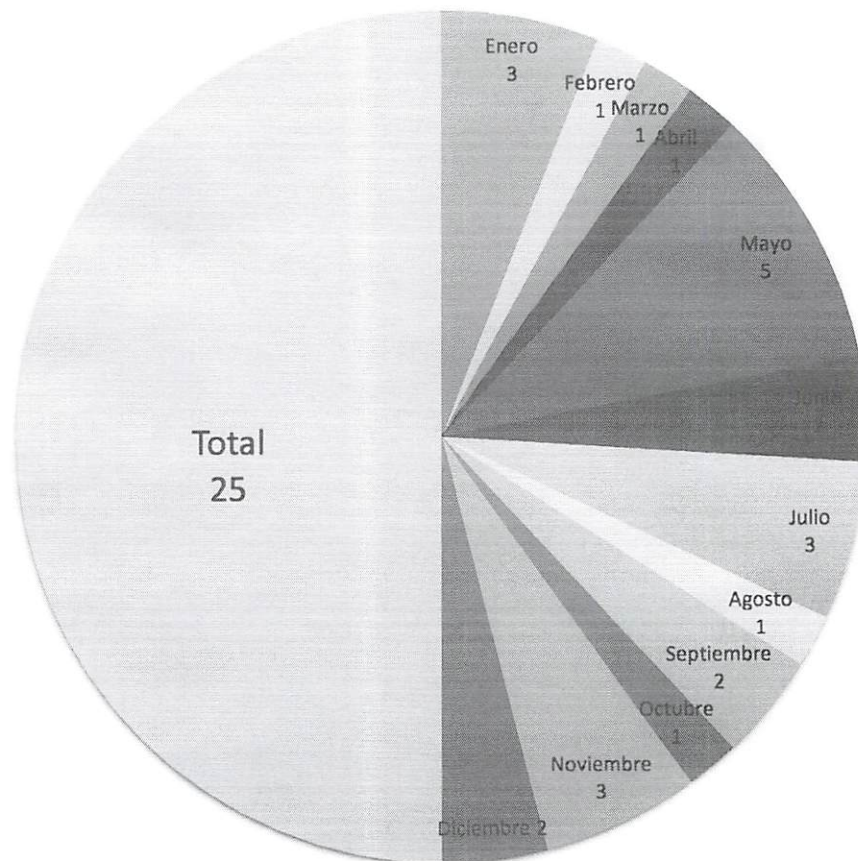
Servicios solicitados, hasta diciembre de año 2023.

Portal Único de Solicitud de Acceso a La Información Pública (SAIP)

INDICADORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Solicitudes de Información Respondidas	3	1	1	1	5	2	3	1	2	1	3	2	25
Solicitudes de Información Rechazadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información no Contestadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información Remitidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Realizadas a otras Áreas que no sea la OAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Prórrogas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Recibidas	3	1	1	1	5	2	3	1	2	1	3	2	25
Solicitudes Retiradas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Entregadas a Tiempo	3	1	1	1	5	2	3	1	2	1	3	2	25

Fuente: Elaboración Dpto. Libre Acceso a la Información Pública. Dic. 2023

SAIP



**Solicitudes Recibidas por Correo Institucional
(OAI)**

INDICADORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Solicitudes de Información Respondidas	4	6	3	3	3	4	3	1	4	2	2	0	35
Solicitudes de Información Rechazadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información no Contestadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información Remitidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Realizadas a otras Áreas que no sea la OAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Prorrogas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Recibidas	4	6	3	3	3	4	3	1	4	2	2	0	35
Solicitudes Retiradas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Entregadas a Tiempo	4	6	3	3	3	4	3	1	4	2	2	0	35

Fuente: Elaboración Dpto. Libre Acceso a la Información Pública. Dic. 2023

Las actividades llevadas a cabo durante los diferentes periodos reportan la siguiente relación de solicitudes a través de la **SAIP** y correo electrónico **OAI**:

- Solicitudes recibidas por SAIP **(25)**
- Solicitudes recibidas por correo institucional OAI **(35)**
- Total, de solicitudes recibidas **(60)**

El IDECOOP ha asumido la implantación de una cultura de calidad como estrategia de gestión, manifiesta un interés especial en la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en los servicios que ofrece la institución a través de sus diferentes departamentos y, en consecuencia, desde inicios de la presente gestión ha dotado de los recursos necesarios dentro de la disponibilidad presupuestaria para implantar un Sistema de Gestión de Calidad basada en los procesos y con un enfoque al cliente y la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Tipos de solicitudes recibidas:

- **Reclamación:** solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular.
- **Queja:** manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones y servicios.
- **Sugerencia:** aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a nuestras actuaciones.

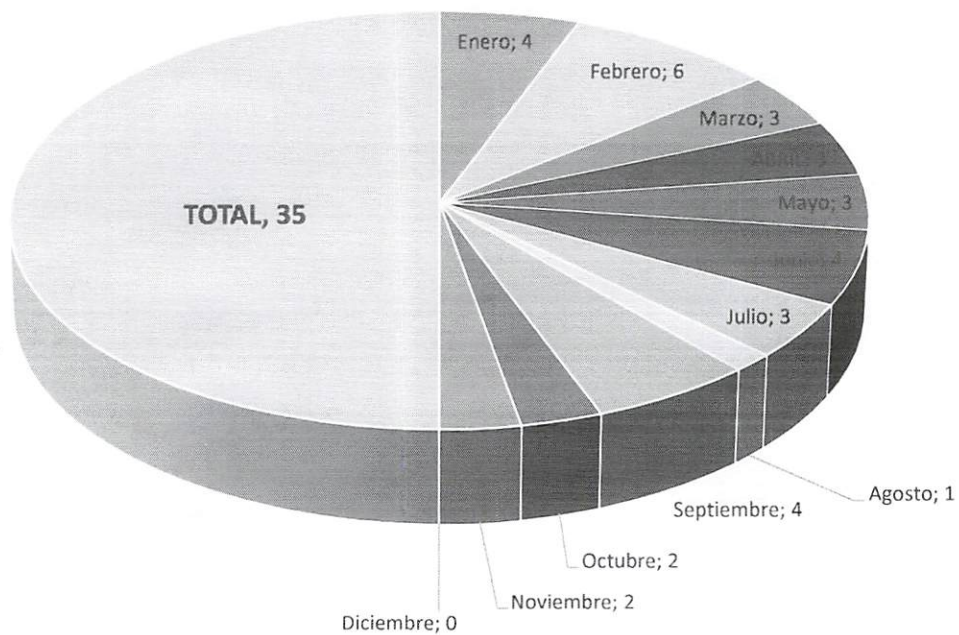
Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información:

En el año en curso, 2023 hemos recibido un total **(60)** Solicitudes de Información Pública de las cuales han sido procesadas el 100%.

- Solicitudes recibidas por correo institucional **OAI (35)**
- Solicitudes recibidas por **SAIP (25)**

Cada solicitud ha sido respondida cumpliendo los plazos establecidos por la **Ley 200-04**, en el promedio de **10 -15 días**, con un tiempo promedio de respuesta institucional de **72 horas**.

OAI



Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Sistema 311 de registro de denuncias, quejas reclamaciones y sugerencias, tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

En el transcurso **Enero- diciembre de este año 2023**, a través del **Sistema 311** hemos recibido las notificaciones siguientes:

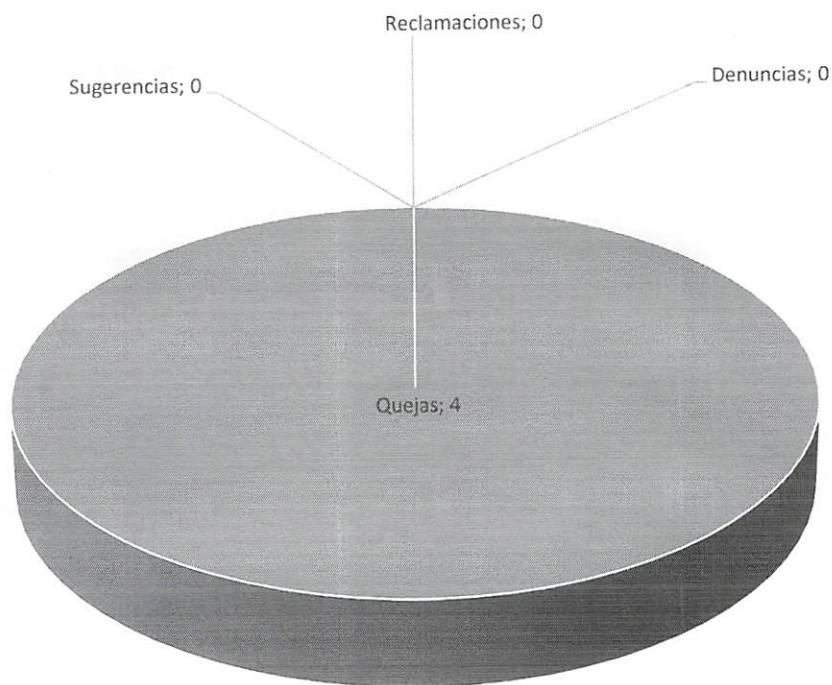
Sistema 311

TIPOS	CASOS
QUEJAS	4
RECLAMACIONES	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
TOTAL	4

- Quejas (4)
- Reclamaciones (0)
- Sugerencias (0)
- Denuncias (0)

Todas estas solicitudes fueron respondidas dentro del plazo que establece en la **Ley 200-04, Artículo 8**, que establece la transparencia en los sistemas de gestión respuesta al ciudadano.

311



Resultado mediciones del Portal de Transparencia

Portal único de solicitud de acceso a la información pública, (SAIP): Otro Indicador que forma parte del cumplimiento de la **Ley 200-04** es el Manejo del Portal único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública SAIP, con una ponderación de **13/13 puntos**, durante **enero-diciembre del 2023** en las mediciones realizada en el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencias.

Calificaciones al Portal de Transparencia, con los resultados de las actividades de las áreas de trabajo asociadas hasta **enero-diciembre del 2023**:

- Resultados del Portal, enero: 97.19 de 100
- Resultados del Portal, febrero: 100 de 100
- Resultados del Portal, marzo: 97.72 de 100
- Resultados del Portal, abril: 99.78 de 100
- Resultados del Portal, mayo: 98.90 de 100
- Resultados del Portal, junio: 91.89 de 100
- Resultados del Portal, julio: 96.69 de 100
- Resultados del Portal, agosto: 97.61 de 100
- Resultados del Portal, septiembre: 98.77 de 100
- Resultados del Portal, octubre: 96.69 de 100
- Resultados del Portal, noviembre: 98.90 de 100
- Resultados del Portal, diciembre: 95.24 de 100

Total, Promedio del Portal: 97.44

Sub portal de transparencia - Ley 200-04

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, como rectora en materia de transparencia, mediante la **resolución de 1-2018 de fecha 29 de junio de 2018** resuelve que en los portales de las instituciones se cree un apartado llamado sub-portal de Transparencia donde se mantiene a disposición de la sociedad de forma permanente y actualizada las informaciones de interés público de dicha institución.

Las informaciones suministradas deben cumplir con una serie de requisitos descritos en dicha resolución y este es evaluado mensualmente por la **DIGEIG**.

Los resultados institucionales en relación a los indicadores de transparencia obtenidas en esta institución durante **enero-diciembre del 2023** son las siguientes:

Portal de Transparencia

Promedio mensual hasta la fecha del informe

