



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# INFORME DE GESTIÓN ANUAL

## OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

2024

## 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 realizado este Informe Institucional sobre la Calidad de los Servicios Públicos.

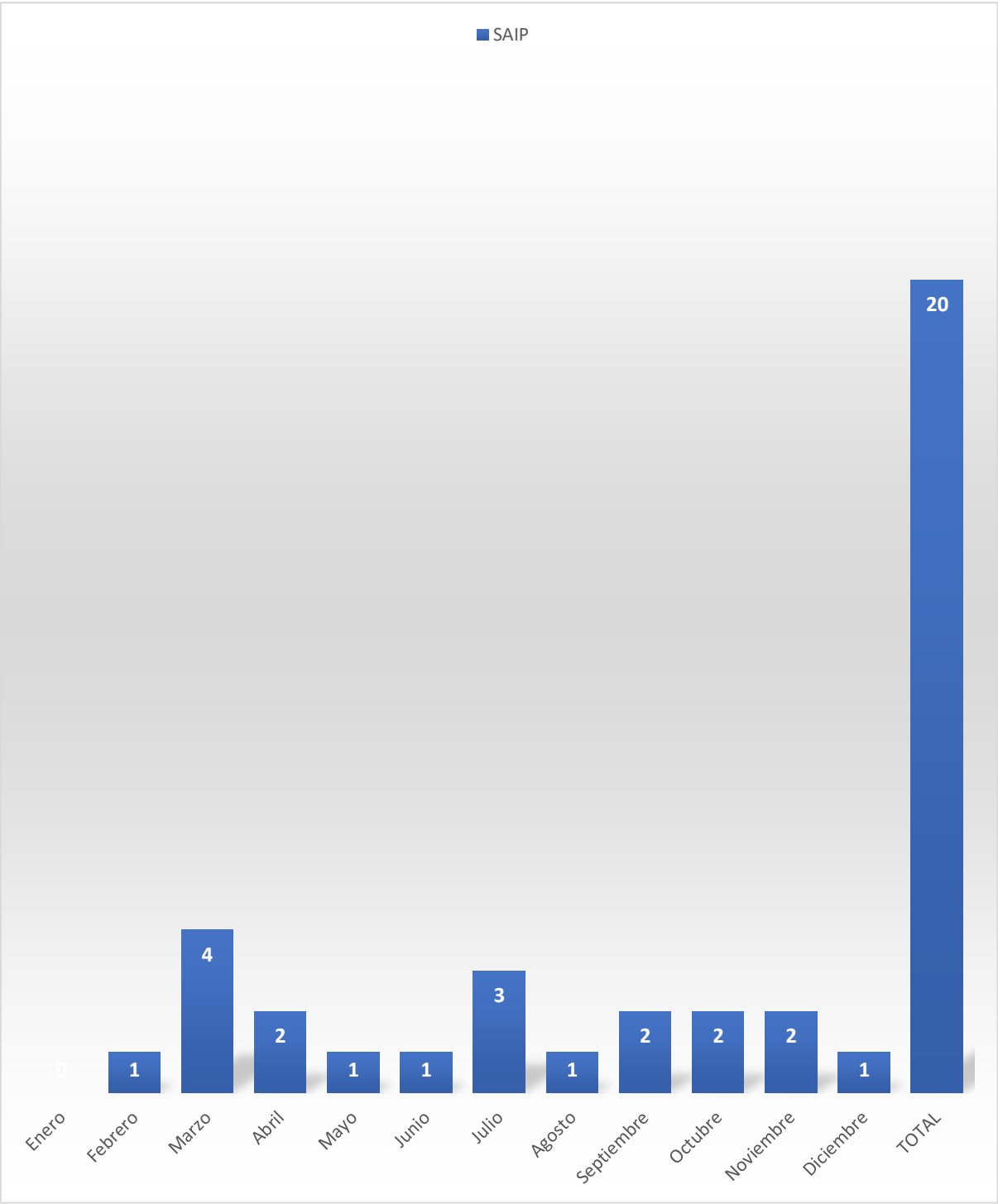
En esta medición se obtuvieron los siguientes resultados:

Servicio solicitado, **hasta Diciembre del año 2024.**

### 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                 | 0   | 1   | 4   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 20    |
| 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                                  | 0   | 1   | 4   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 0     |
| Solicitudes Retiradas                                  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     |
| Solicitudes Entregadas a Tiempo                        | 0   | 1   | 4   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 20    |

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



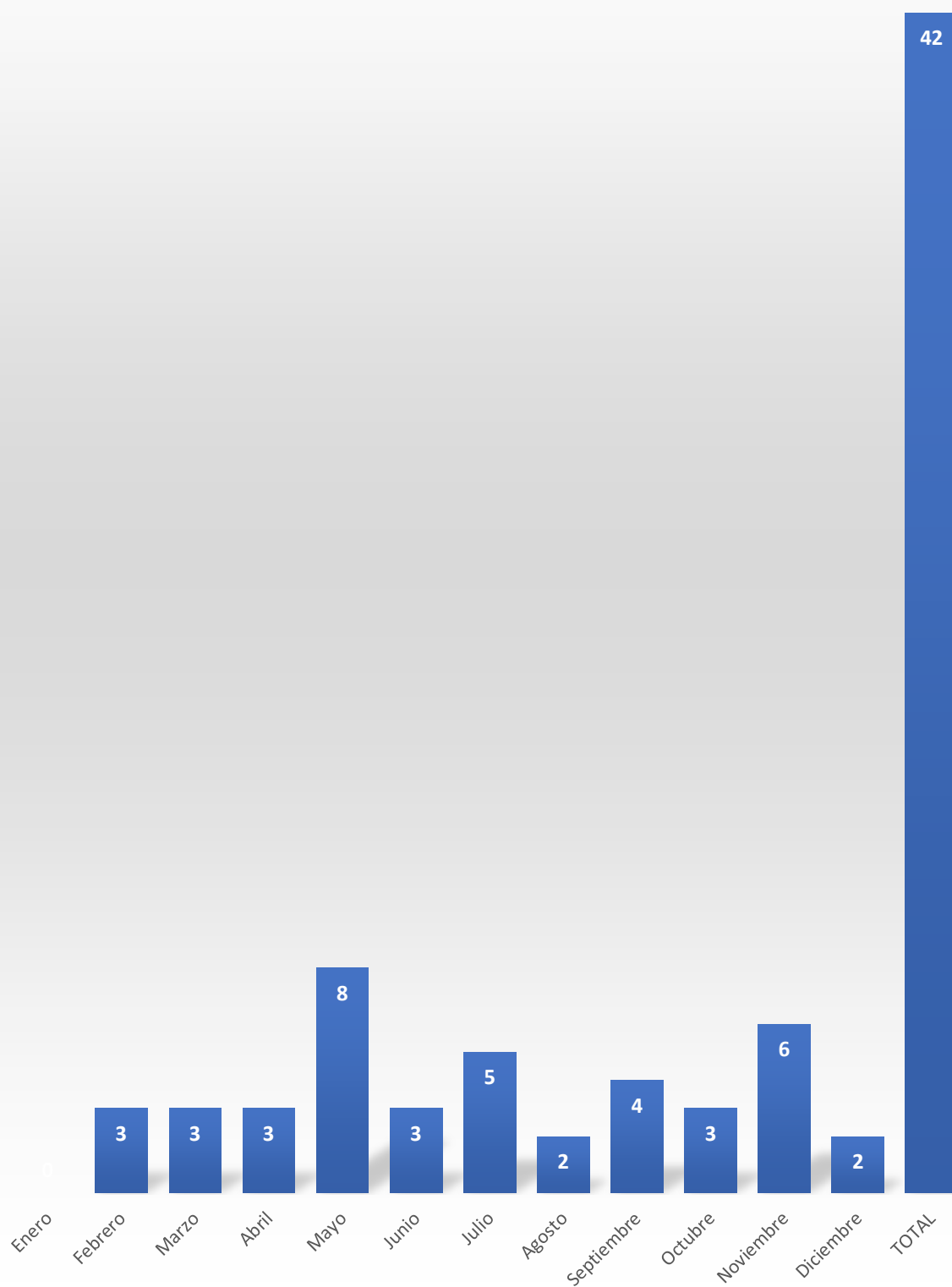
**Solicitudes Recibidas por Correo Institucional  
(OAI)**

| INDICADORES                                            | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV. | DIC. | TOTAL |
|--------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-------|
| Solicitudes de Información Respondidas                 | 0   | 0   | 3   | 3   | 8   | 3   | 5   | 2   | 4   | 3   | 6    | 2    | 42    |
| 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                                  | 0   | 0   | 3   | 3   | 8   | 3   | 5   | 2   | 4   | 3   | 6    | 2    | 0     |
| Solicitudes Retiradas                                  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0     |
| Solicitudes Entregadas a Tiempo                        | 0   | 0   | 3   | 3   | 8   | 3   | 5   | 2   | 4   | 3   | 6    | 2    | 42    |

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

# OAI

■ OAI



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 la 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.

## 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 2024**, a través del **Sistema 311** hemos recibido las notificaciones siguientes:

### Sistema 311

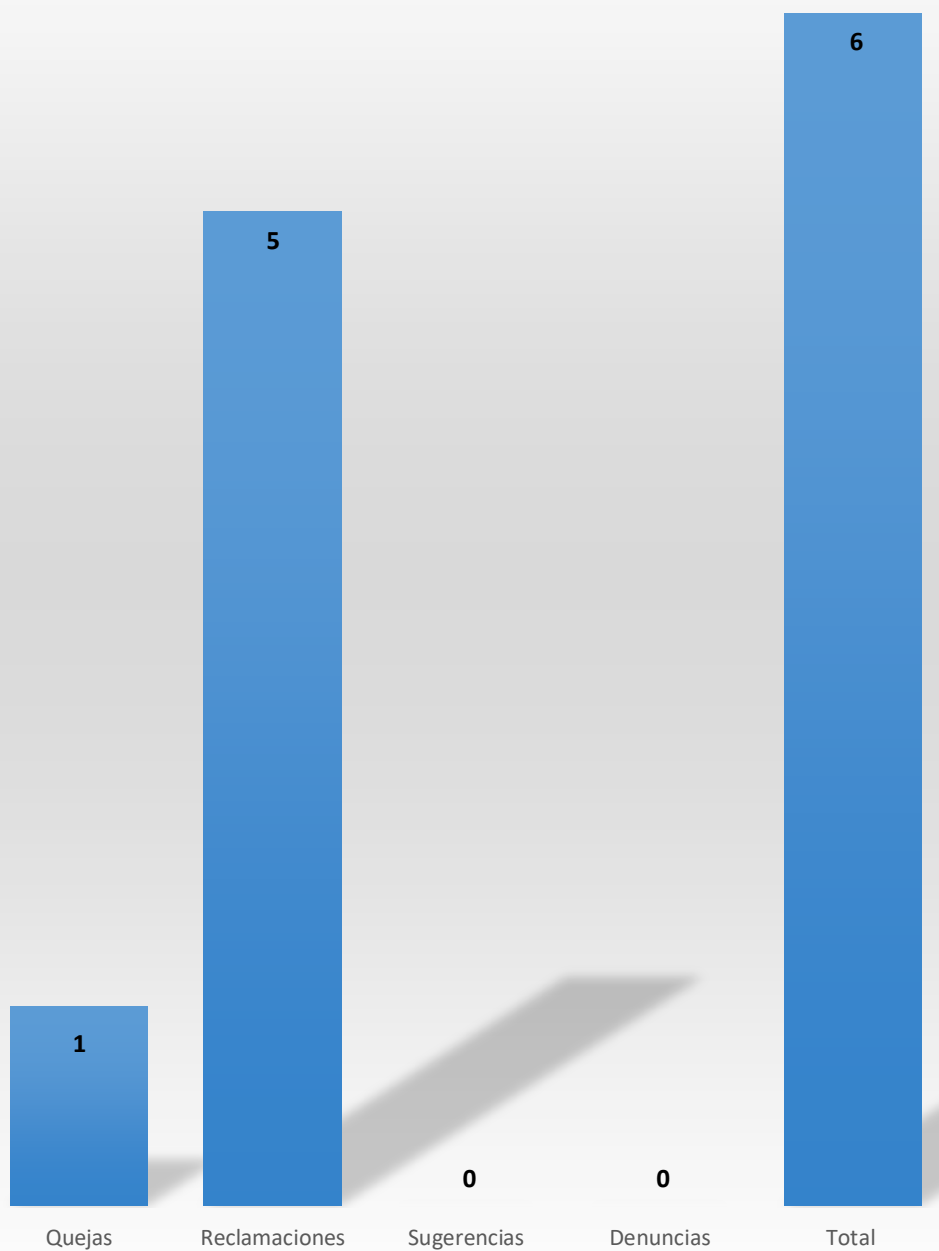
| TIPOS         | CASOS |
|---------------|-------|
| QUEJAS        | 4     |
| RECLAMACIONES | 16    |
| SUGERENCIAS   | 0     |
| DENUNCIAS     | 0     |
| TOTAL         | 20    |

- Quejas (4)
- Reclamaciones (16)
- 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.

## Estadística Sistema 311

■ 311



### **Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información:**

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**.

Las actividades llevadas a cabo durante los diferentes periodos reportan la siguiente relación de solicitudes a través de la **SAIP**, correo electrónico **OAI** y **Sistema 311**:

- Solicitudes recibidas por SAIP **(20)**
- Solicitudes recibidas por correo institucional OAI **(39)**
- Solicitudes recibidas por sistema 311 **(20)**
- Total, de solicitudes recibidas **(79)**

### **Solicitudes Recibidas por Géneros en el año 2024 en los Sistema SAIP, OAI, 311**

| <b>MASCULINO</b> | <b>FEMENINO</b> |
|------------------|-----------------|
| 41               | 38              |

## 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-septiembre del 2024** 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-septiembre del 2024**:

- Resultados del Portal, enero: 93.72 de 100
- Resultados del Portal, febrero: 100 de 100
- Resultados del Portal, marzo: 96.46 de 100
- Resultados del Portal, abril: 98.97 de 100
- Resultados del Portal, mayo: 100 de 100
- Resultados del Portal, junio: 97.13 de 100
- Resultados del Portal, julio: 98.74 de 100
- Resultados del Portal, agosto: 100 de 100
- Resultados del Portal, septiembre: 98.07 de 100
- Resultados del Portal, octubre: 98.74 de 100
- Resultados del Portal, noviembre: 98.52 de 100
- Resultados del Portal, diciembre: 96.85 de 100
  
- Total, Promedio del Portal: **98.12 de 100**

### 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 con relación a los indicadores de transparencia obtenidos en esta institución durante **enero-diciembre** son las siguientes:

## Estadística Portal de Transparencia

### Promedio mensual hasta la fecha del informe

