

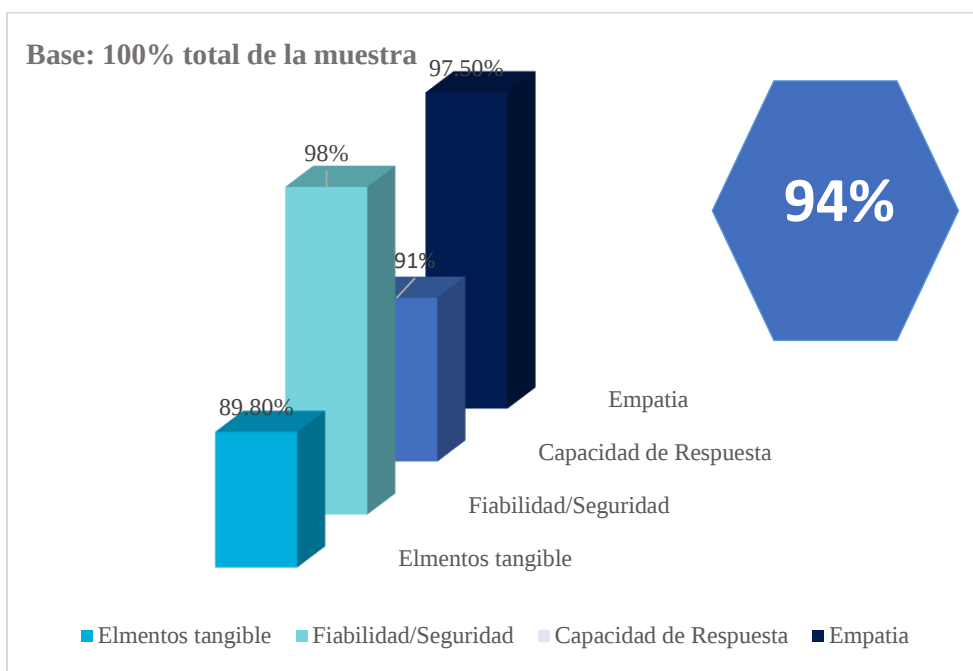
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Consolidado de la Oficina de Acceso a la Información Pública 2024

5.1 Nivel de la satisfacción de los servicios

a) Resultado de encuesta de satisfacción al ciudadano en la calidad de los servicios públicos

La evaluación de la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el CONADIS fue realizada siguiendo los lineamientos establecidos por el MAP, a través de la administración de un cuestionario con preguntas estandarizadas, basado en el Modelo SERVQUAL. Este modelo evalúa 4 dimensiones con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública. Índice de Satisfacción General: 94%.



5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

a) Levantamiento de las solicitudes atendidas por la Oficina de Acceso a la Información Pública

La OAI, con la finalidad de promover el libre acceso a la información y contribuir para que la institución pueda ofrecer un servicio de excelencia a los ciudadanos, poniendo a su disposición informaciones completas, idóneas y oportunas, ha respondido un total de diez (10) solicitudes de información en el período enero-noviembre, según se presenta en la siguiente tabla:

Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
SAIP	22	0	22	0	0	0
Física	0	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	0	0	0	0
Otra	0	0	0	0	0	0
Total	22	0	22	0	0	0

Fuente: Portal Único de Acceso a la Información Ciudadana (SAIP)

b) Planes de acción de mejora y porcentaje de ejecución

Continuar brindando un servicio de calidad garantizando el libre acceso a la información pública respondiendo de manera oportuna garantizando el derecho de todos los ciudadanos de recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna.

Al 30 de noviembre de 2024 la institución ha dado respuesta, en tiempo oportuno, al 100% de las solicitudes de información recibidas de los ciudadanos.

5.3 Resultado Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

a) Resultados generales del sistema de quejas, reclamos y sugerencias (Línea 3-1-1)

El Sistema 311 de Atención Ciudadana tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias referentes a cualquier entidad o servidor del gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes. En tal sentido, cumpliendo lo que dispone el Decreto No. 694-09, que establece el referido Sistema, la página web institucional contiene una sección habilitada para estos fines, cuyo plazo de respuesta es de 15 días laborables. Asimismo, el ciudadano puede contactar a través de la línea telefónica 311.

Al 30 de noviembre del 2023 el CONADIS recibió diez (10) reclamaciones sobre solicitud de certificaciones de discapacidad y ayuda económica, las cuales fueron respondidas de manera satisfactoria.

Sistema de Administración de Quejas y Denuncias (311)	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
311	10	0	10	0	0	0
Total	10	0	10	0	0	0

Fuente: Sistema de Administración de Quejas y Denuncias (311)

b) Planes de acción de mejora y porcentaje de ejecución

Continuar brindando un servicio de calidad garantizando una respuesta eficiente, concisa y correcta a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

5.4 Resultado de mediciones del portal de transparencia



Como una forma de validar la transparencia de la gestión pública, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) monitorea y evalúa el cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública y los lineamientos establecidos en la Resolución 1-2018 sobre la estandarización de los portales de transparencia, al 30 de Noviembre del 2024, el CONADIS tiene un promedio de cumplimiento de un 89%, considerando que los meses noviembre y diciembre aún están pendientes de evaluación.

Mes	Puntuación
Enero	93.14
Febrero	92.17
Marzo	91.56
Abril	99.15
Mayo	98.54
Junio	99.12
Julio	93.63
Agosto	70.11
Septiembre	60.32
Octubre	93.25
Noviembre	N/D
Diciembre	N/D
Promedio	89.00%

Fuente: Sub-portal de Transparencia

- a) Análisis de la información relativa al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública.

b) Planes de acción de mejora y porcentaje de ejecución

Continuar brindando un servicio de calidad garantizando el libre acceso a la información pública respondiendo de manera oportuna garantizando el derecho de todos los ciudadanos de recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna.

Al 30 de noviembre de 2024 la institución ha mantenido las buenas prácticas en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia y en los procesos de acceso a la información pública al 100%.

Licda. Yennyfer Paredes



Encargada Oficina de Acceso a la información Pública