

I.

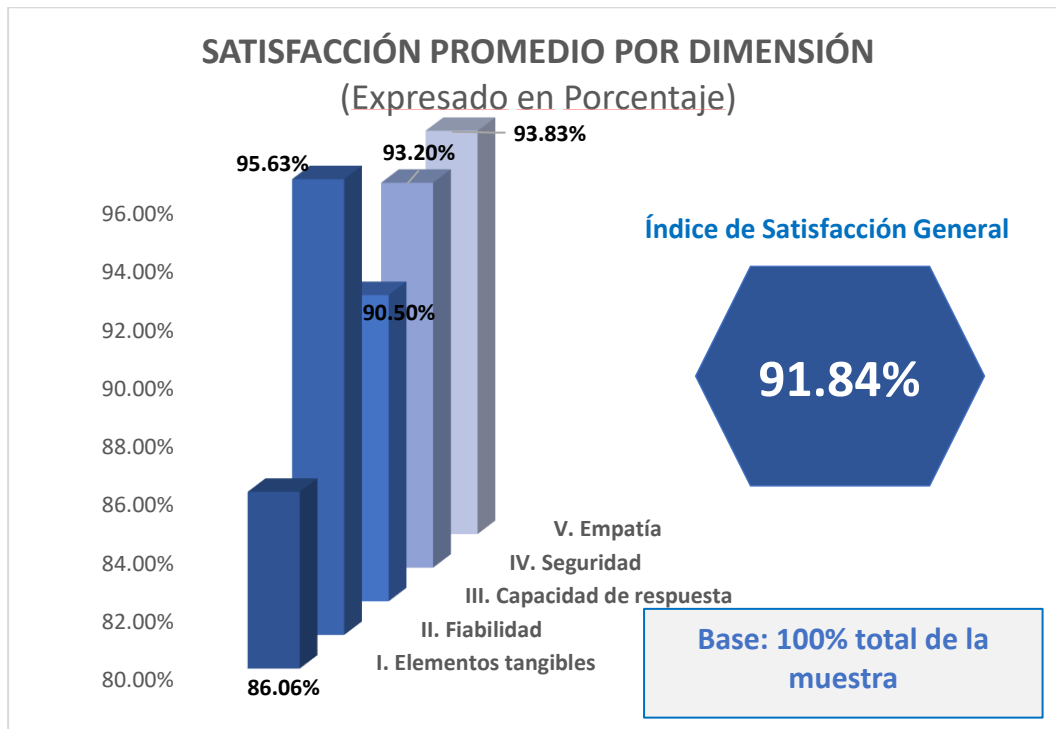
IV. Servicio al ciudadano y transparencia institucional

Informe Anual 2023

4.1 Nivel de la satisfacción de los servicios

- 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 5 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: 91.84%.



4.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

- 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 y de calidad a los ciudadanos, poniendo a su disposición informaciones completas, idóneas y oportunas, ha respondido un total de diecisiete (17) solicitudes de información en el periodo enero-diciembre, según se presenta en la siguiente tabla:

Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
SAIP	17	0	17	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	10	0	10	0	0	0

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

- 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 forma oportuna y veraz, garantizando el derecho de todos los ciudadanos de recibir información completa, adecuada y oportuna.

Al 31 de diciembre del 2023 la institución ha dado respuesta, al 100% de las solicitudes de información recibidas de los ciudadanos.



4.3 Resultado Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

- 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 del Sistema 311.
- Al 31 de diciembre del 2023 el CONADIS recibió (05) denuncias, quejas, reclamación o sugerencia.

Sistema de Administración de Quejas y Denuncias (311)	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
311	5	0	5	0	0	0
Total	5	0	5	0	0	0

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

- 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.

4.4 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 31 de diciembre de 2023. Considerando que, al 31 de diciembre de 2023.

Mes	Puntuación
Enero	91.12
Febrero	93.33
Marzo	79.15
Abril	55.90
Mayo	88.56
Junio	98.32
Julio	98.32
Agosto	97.21
Septiembre	97.96
Octubre	98.60
Noviembre	100.00
Diciembre	98.82
Promedio	91.44

Fuente: Sub-portal de Transparencia

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

La Oficina de Acceso a la Información (OAI), tiene el objetivo de apoyar a la institución en el fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía a través de una eficiente interacción entre estos; es por ello que 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 31 de diciembre de 2023, ha llevado a cabo las siguientes acciones en cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre acceso a la Información Pública:



- 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.

