



ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Octubre -Diciembre

En el trimestre Octubre - Diciembre del año 2016, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió un total de cuatro (4) solicitudes de información. De estas (4) solicitudes, el 75% se recibieron en el mes de octubre y el 25% restante en noviembre. Éstas fueron recibidas por las siguientes vías de comunicación:

Un 50% vía Página Web, 25% de manera personal y el 25% restante vía Portal único SAIP. De acuerdo a los requerimientos de información por parte de los ciudadanos, las mismas fueron tramitadas a las diferentes áreas de la institución; en esta ocasión, una (1) a la Dirección de Evaluación de la Conformidad y tres (3) respondidas por esta Oficina de Acceso a la Información. El 50% de las informaciones requeridas, fueron sobre los servicios que presta la Institución, de los cuales podemos citar: Certificaciones, normativas, Comités Técnicos, Consultas, entre otros.

Por otro lado, el 75% de las respuestas a las solicitudes de información, fueron entregadas a través del correo electrónico y el 25% restante de manera personal mediante la entrega de una comunicación escrita en cumplimiento a los requisitos de los ciudadanos. En este 4to. Trimestre del año, el 100% de las solicitudes de información fueron respondidas y entregadas dentro de los quince (15) días hábiles, cumpliendo eficientemente con el tiempo de entrega de respuesta a las solicitudes recibidas, de acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04, de libre acceso a la información pública.

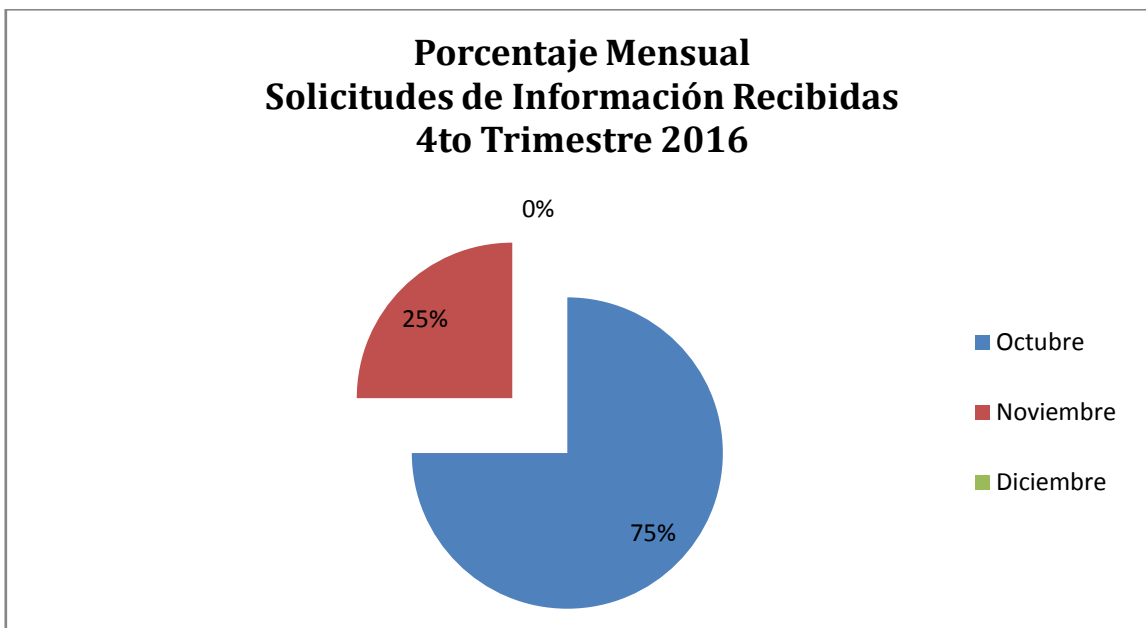
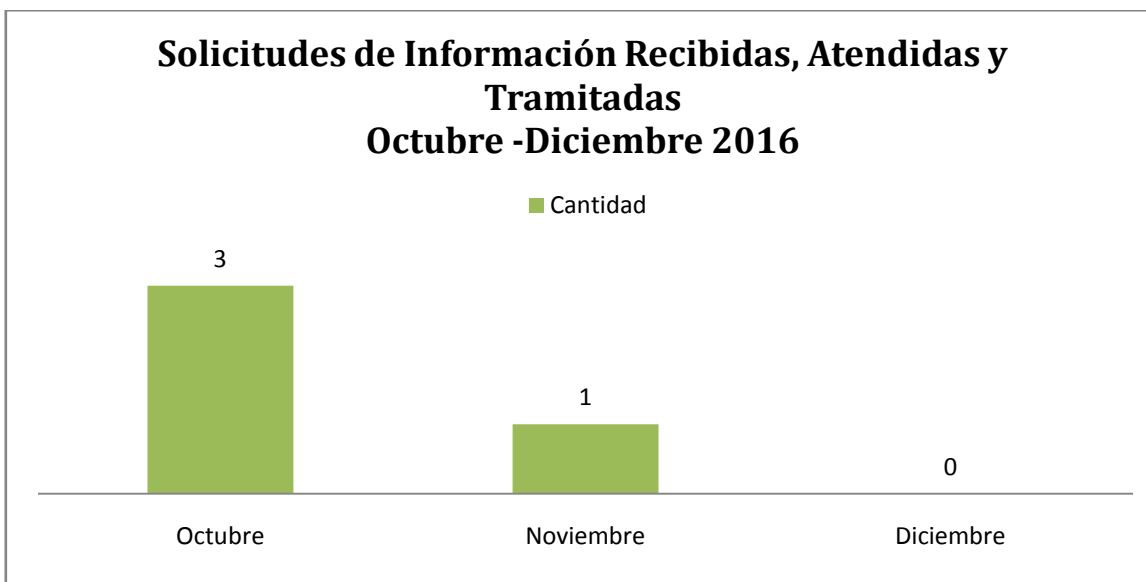
A continuación presentamos la representación grafica de los datos analizados.



ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Solicitudes de Información recibidas por Mes

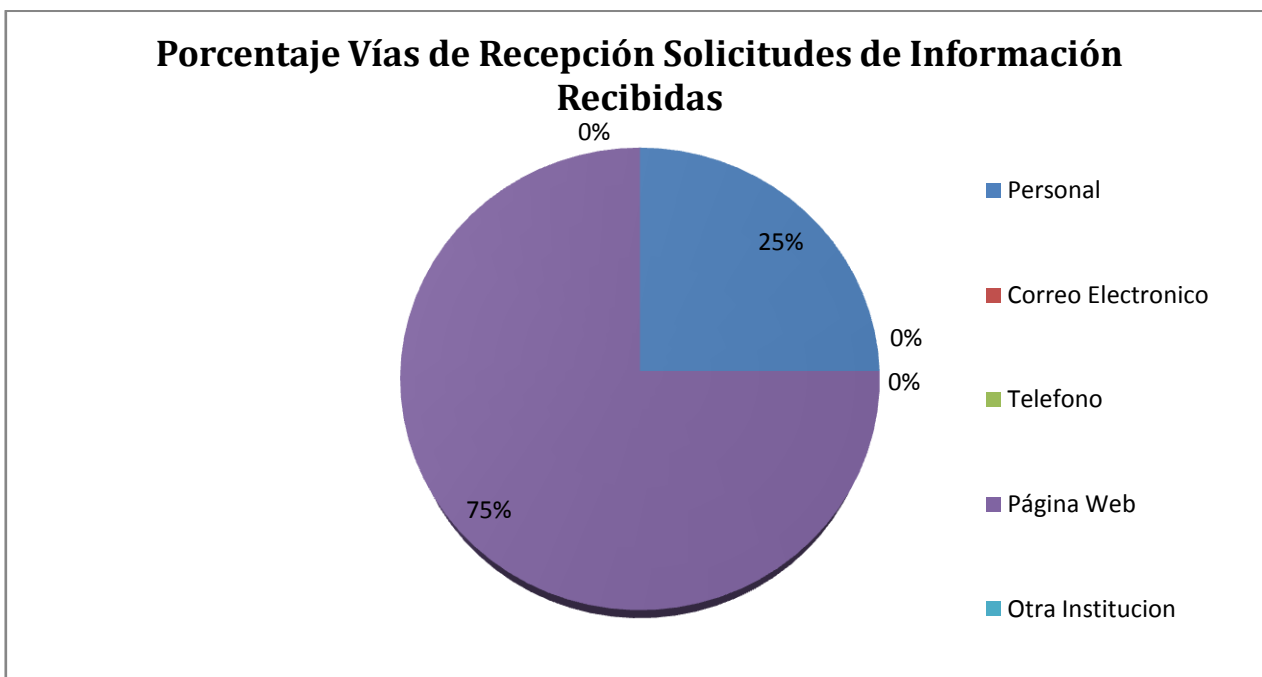
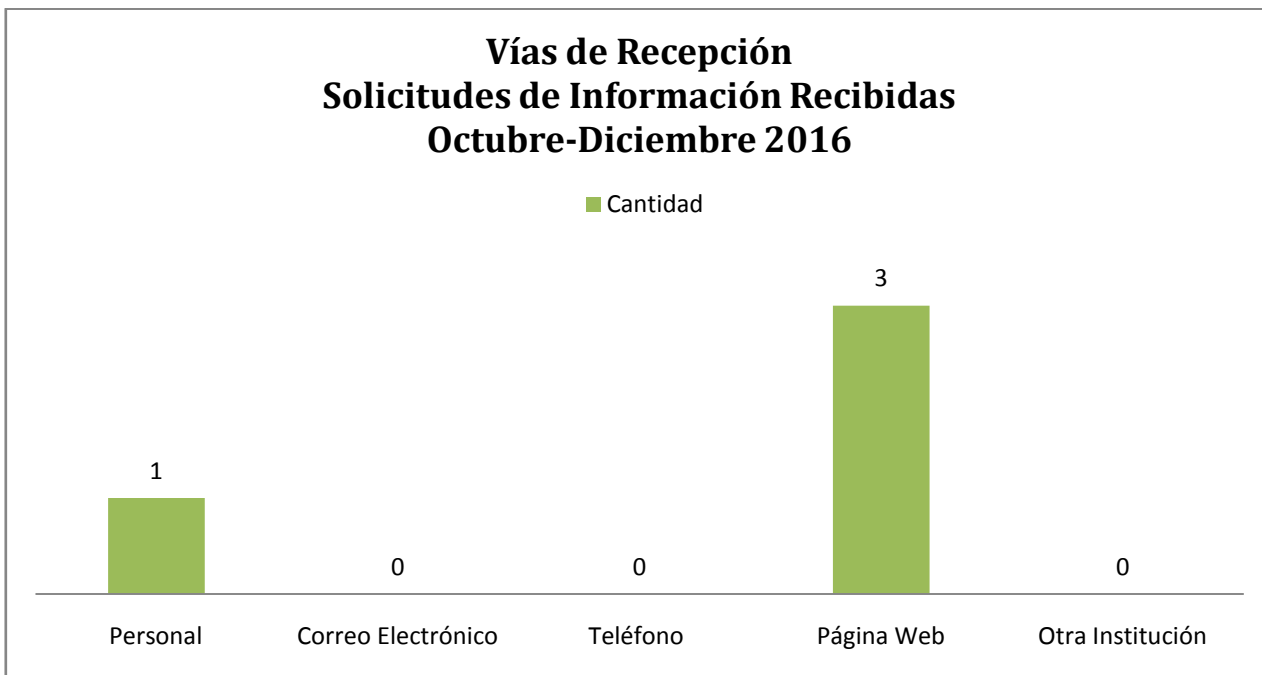
| Mes | Octubre | Noviembre | Diciembre | 4to. Trimestre |
|----------|---------|-----------|-----------|----------------|
| Cantidad | 3 | 1 | 0 | 4 |





ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Vías de Recepción de las Solicitudes

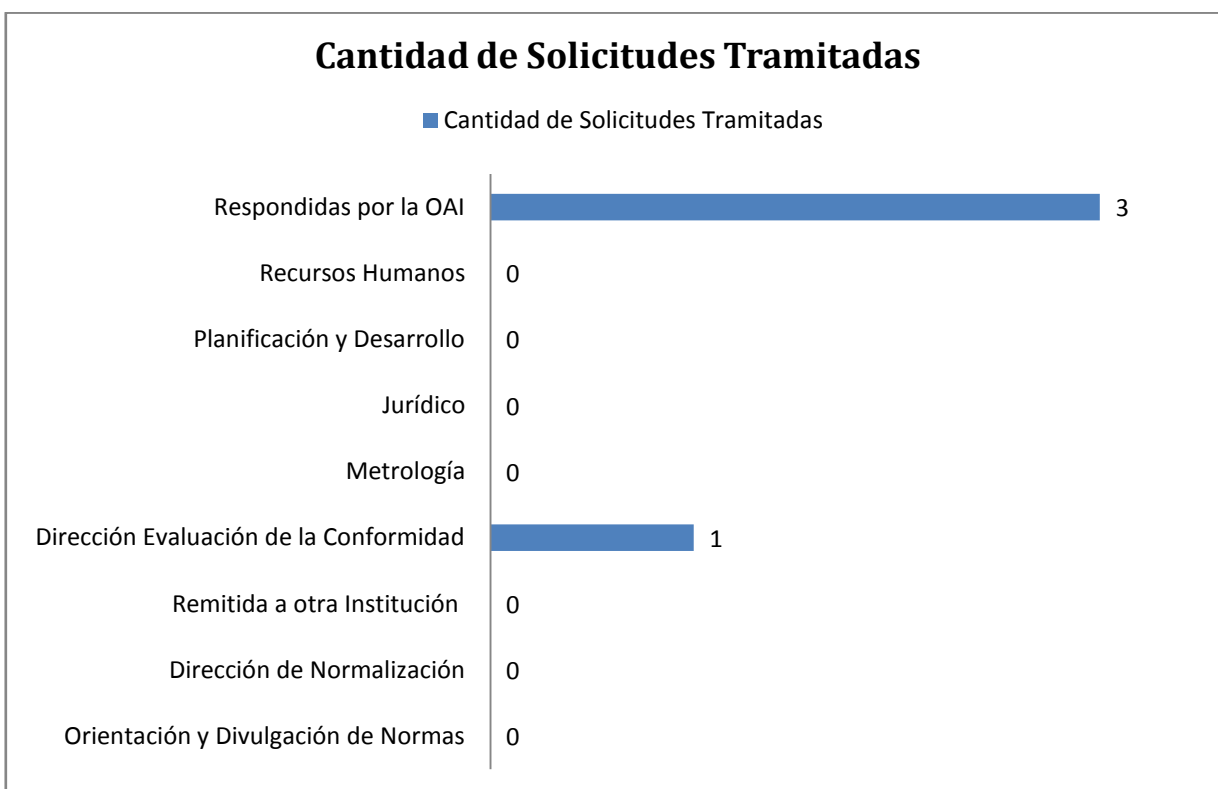




ESTADÍSTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Tramitación de las solicitudes

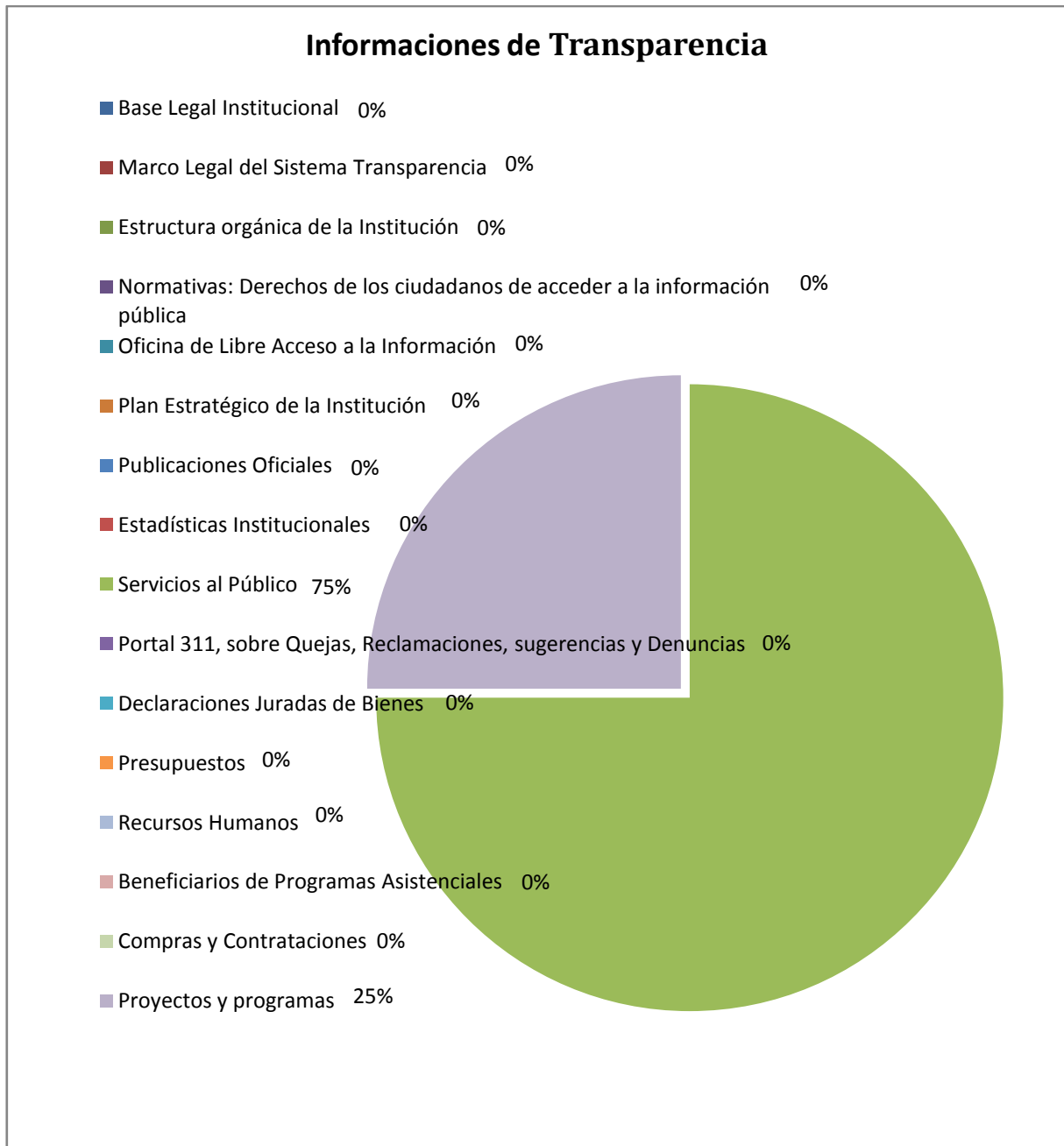
| Departamentos | Cantidad de Solicitudes Tramitadas |
|--|------------------------------------|
| Orientación y Divulgación de Normas | 0 |
| Dirección de Normalización | 0 |
| Remitida a otra Institución (MOPC) | 0 |
| Dirección Evaluación de la Conformidad | 1 |
| Metrología | 0 |
| Jurídico | 0 |
| Planificación y Desarrollo | 0 |
| Recursos Humanos | 0 |
| Respondidas por la OAI | 3 |
| Total General de Solicitudes Tramitadas | 4 |





ESTADÍSTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Informaciones solicitadas relacionadas a:

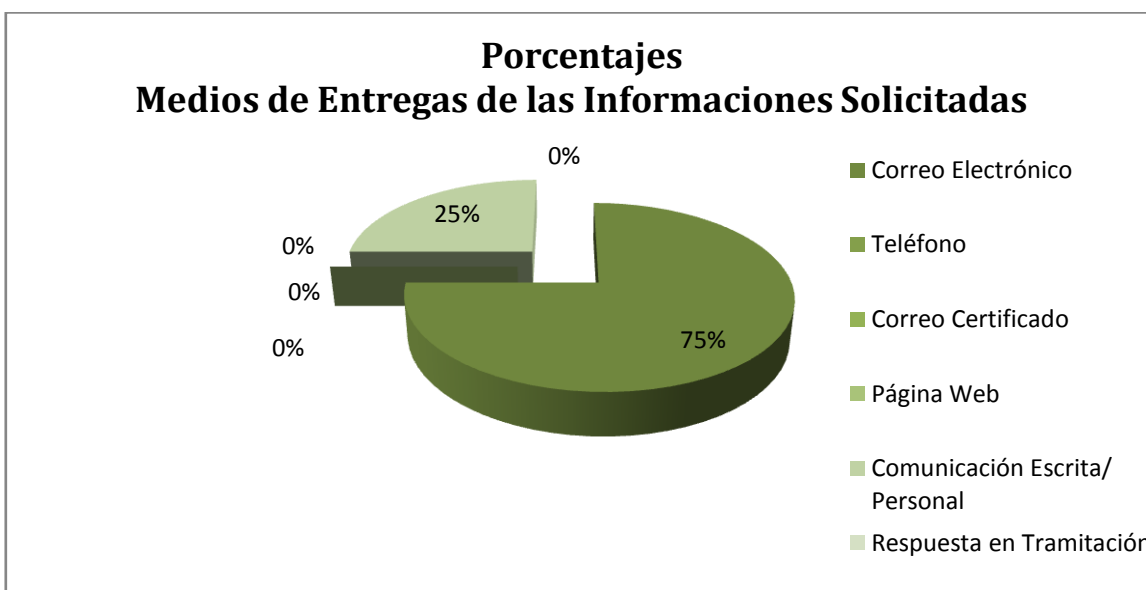
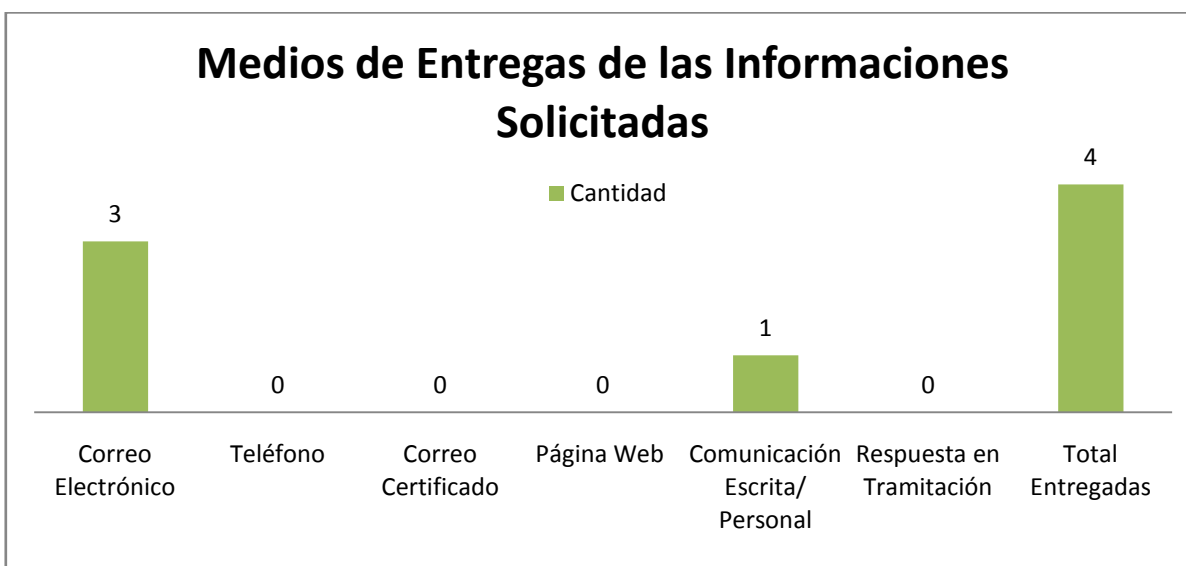




ESTADÍSTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Medios de Entrega de Respuestas

| Correo Electrónico | Teléfono | Correo Certificado | Página Web | Comunicación escrita/Personal | Respuesta en Tramitación | Total Entregadas |
|--------------------|----------|--------------------|------------|-------------------------------|--------------------------|------------------|
| 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 |

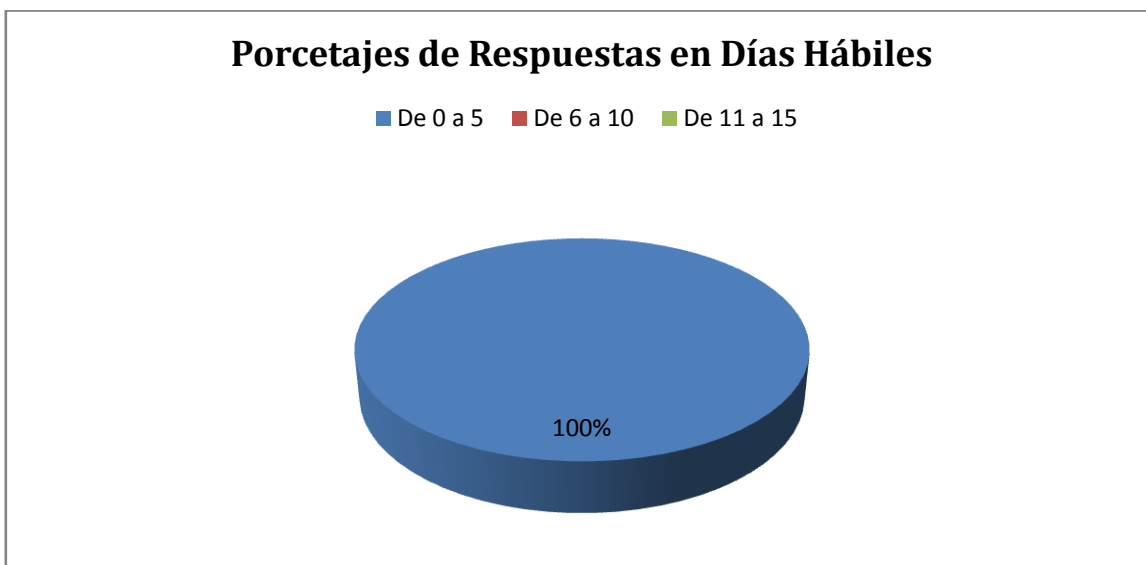
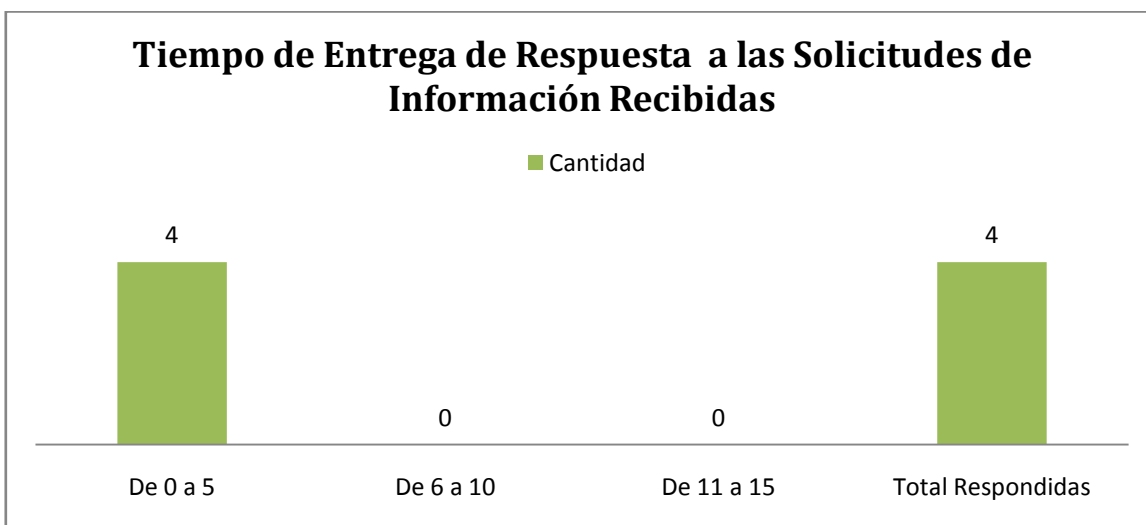




ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Tiempo de Respuesta

| Días Hábiles | Cantidad Respondidas |
|--------------------------|----------------------|
| De 0 a 5 | 4 |
| De 6 a 10 | 0 |
| De 11 a 15 | 0 |
| TOTAL RESPONDIDAS | 4 |





ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

**REPORTE DEL SISTEMA DE DENUNCIAS, QUEJAS,
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS (311)**

| Tipo / Mes | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total 4to Trimestre 2016 |
|----------------------|----------------|------------------|------------------|---------------------------------|
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Reclamaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total General | 0 | 1 | 0 | 1 |

Durante el trimestre Octubre - Diciembre, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) recibió un total de (1) Queja a través del Sistema 311. La misma fue declinada por falta de informaciones necesarias para realizar la debida tramitación, y en vista de, haber sido una queja para prueba del sistema 311 sin previa planificación al momento de realizarla.



ESTADÍSTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Atención al Ciudadano

En el 4to. Trimestre Octubre – Diciembre del 2016, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) les brindo asistencia a un total de (42) ciudadanos; de las cuales el 43% fueron en el mes de Octubre, un 26% en el mes de Noviembre y el 31% restante en el mes de Diciembre, las cuales fueron ofrecidas de las siguientes maneras:

Un 93% vía telefónica y el 7% restante de manera personal.

De acuerdo a los requerimientos de los ciudadanos, las mismas fueron transferidas a las áreas correspondientes para su puntual asistencia, en esta ocasión a la División de Aduanas, Metrología, Coordinación Comercial, Orientación y Divulgación, Dirección de Evaluación de la Conformidad, Recursos Humanos, Contabilidad, etc. De las cuales un 34% de las respuestas suministradas a los ciudadanos fueron proporcionadas directamente por la Oficina de Acceso a la Información y el 66% restante por las áreas mencionadas anteriormente.

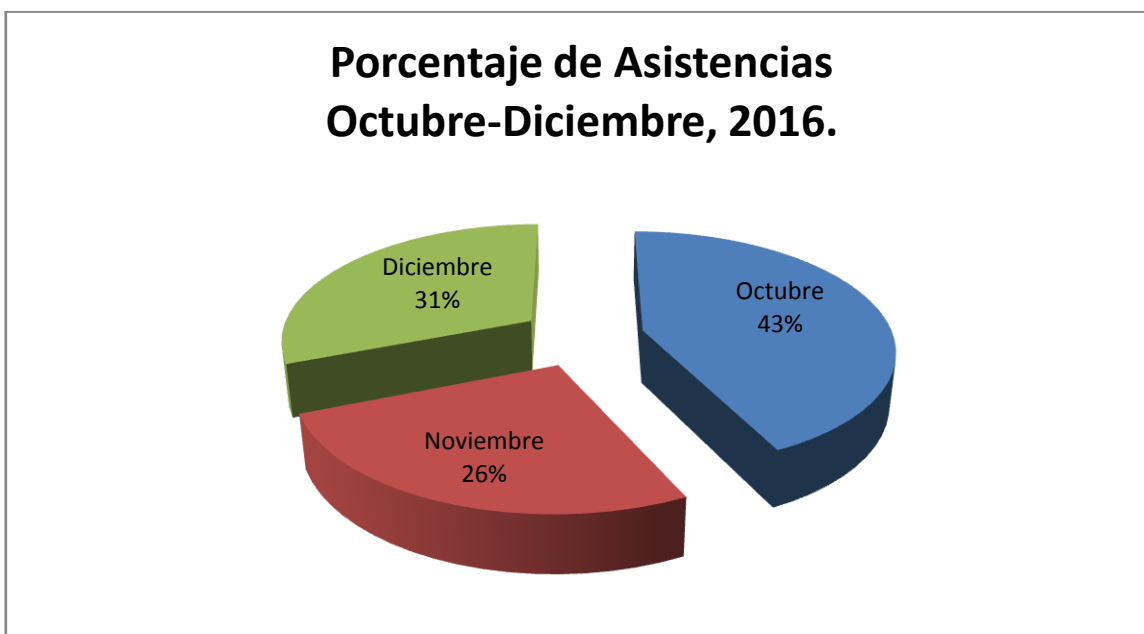
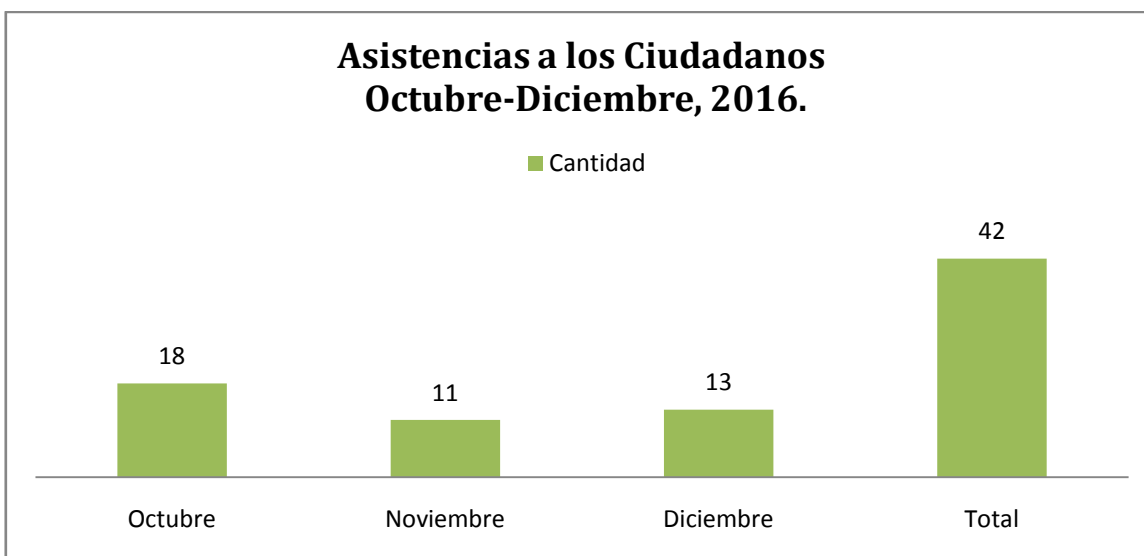
A continuación presentamos la representación grafica de los datos analizados.



ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Asistencias a los Ciudadanos Brindadas por Mes:

| Mes | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|----------|---------|-----------|-----------|-------|
| Cantidad | 18 | 11 | 13 | 42 |

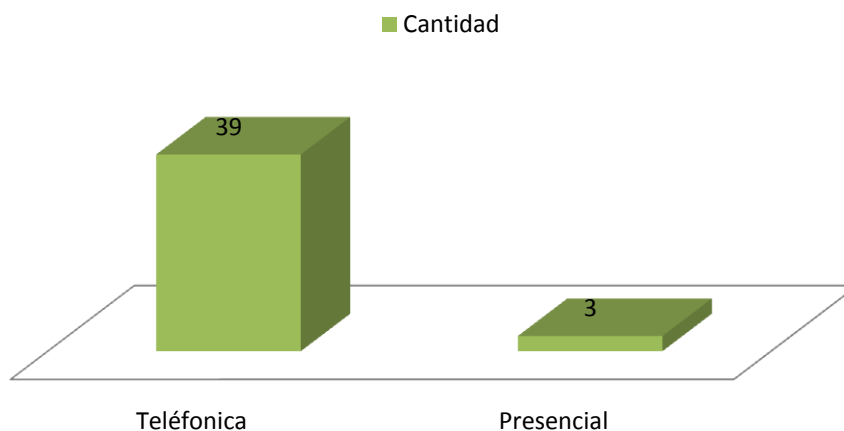




ESTADISTICAS
4to. Trimestre Año 2016

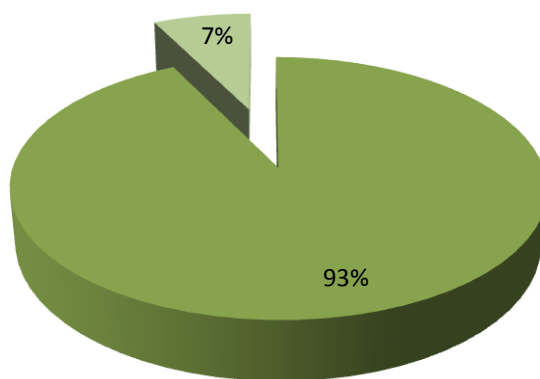
Vías de Asistencias

Vías de Recepción a los Requerimientos Realizados por los Ciudadanos



Porcentaje de Vías de Asistencias Brindadas a los Ciudadanos

■ Telefónica ■ Presencial





ESTADÍSTICAS
4to. Trimestre Año 2016

Tramitación a las Áreas

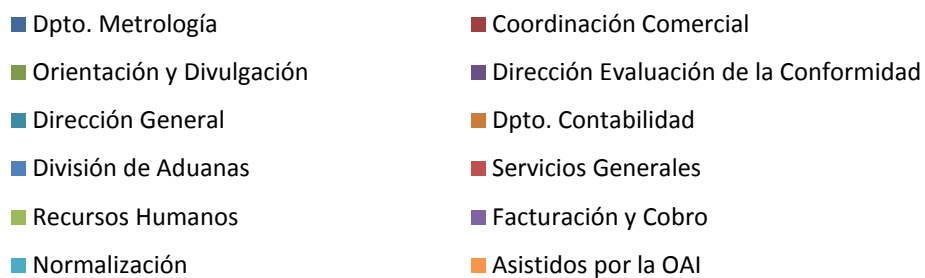
| Áreas | Cantidad |
|---|-----------|
| Dpto. Metrología | 2 |
| Coordinación Comercial | 1 |
| Orientación y Divulgación de Normas | 7 |
| Dirección Evaluación de la Conformidad | 3 |
| Dirección General | 1 |
| Dpto. Contabilidad | 1 |
| División de Aduanas | 3 |
| Servicios Generales | 2 |
| Recursos Humanos | 4 |
| Facturación y Cobro | 2 |
| Normalización | 2 |
| Asistidos por la OAI | 14 |
| Total General de Asistencias Brindadas | 42 |





ESTADÍSTICAS
4to. Trimestre Año 2016

**Porcentaje de Requerimientos Satisfechos
Octubre-Diciembre, 2016.**



Elaborado por: *Lismar Fabián*
Auxiliar OAI.
02/01/2017