



**ESTADISTICAS**  
**3er. Trimestre Año 2016**

**Julio -Septiembre**

En el trimestre Julio - Septiembre del año 2016, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió un total de ocho (8) solicitudes de información, de las cuales (2) fueron rechazadas por no contener todos los datos especificados en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. De estas (8) solicitudes, el 37% se recibieron en el mes de julio, el 25% en agosto y el 38% restante en septiembre. Éstas fueron recibidas por las siguientes vías de comunicación:

Un 50% vía Página Web, 12% por correo electrónico y un 38% de manera personal. 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, dos (2) a la Dirección de Evaluación de la Conformidad, dos (2) a la Dirección de Normalización y una (1) a los Laboratorios de Metrología. El 100% 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 67% de las respuestas a las solicitudes de información, fueron entregadas a través del correo electrónico y el 33% restante de manera personal mediante la entrega de una comunicación escrita en cumplimiento a los requisitos de los ciudadanos. En este 3er. 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.

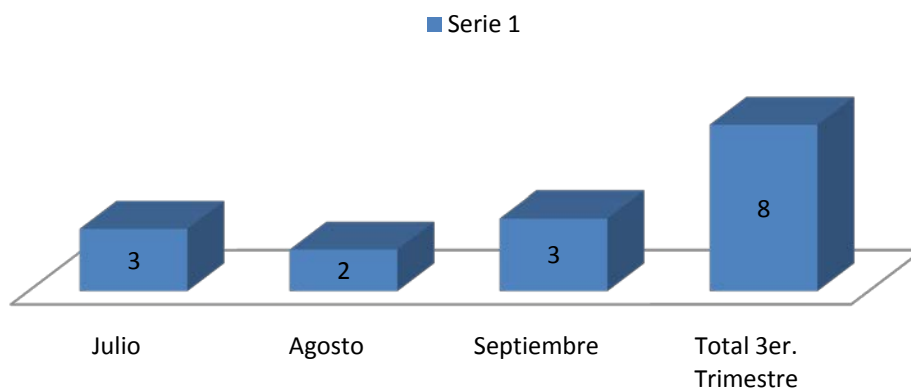


ESTADISTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

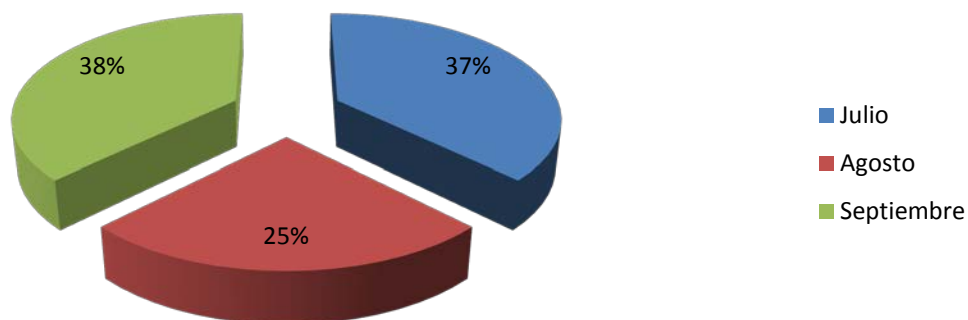
Solicitudes de Información recibidas por Mes

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	3er. Trimestre
Cantidad	3	2	3	8

Solicitudes de Información Recibidas, Atendidas y  
Tramitadas  
Julio - Septiembre 2016



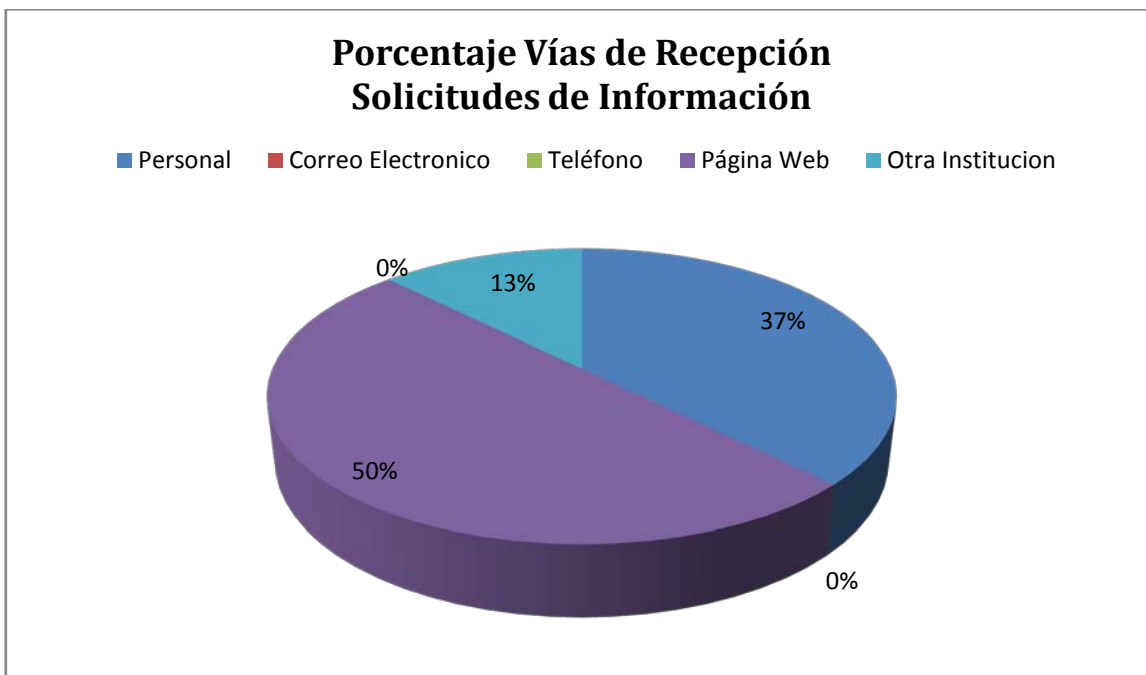
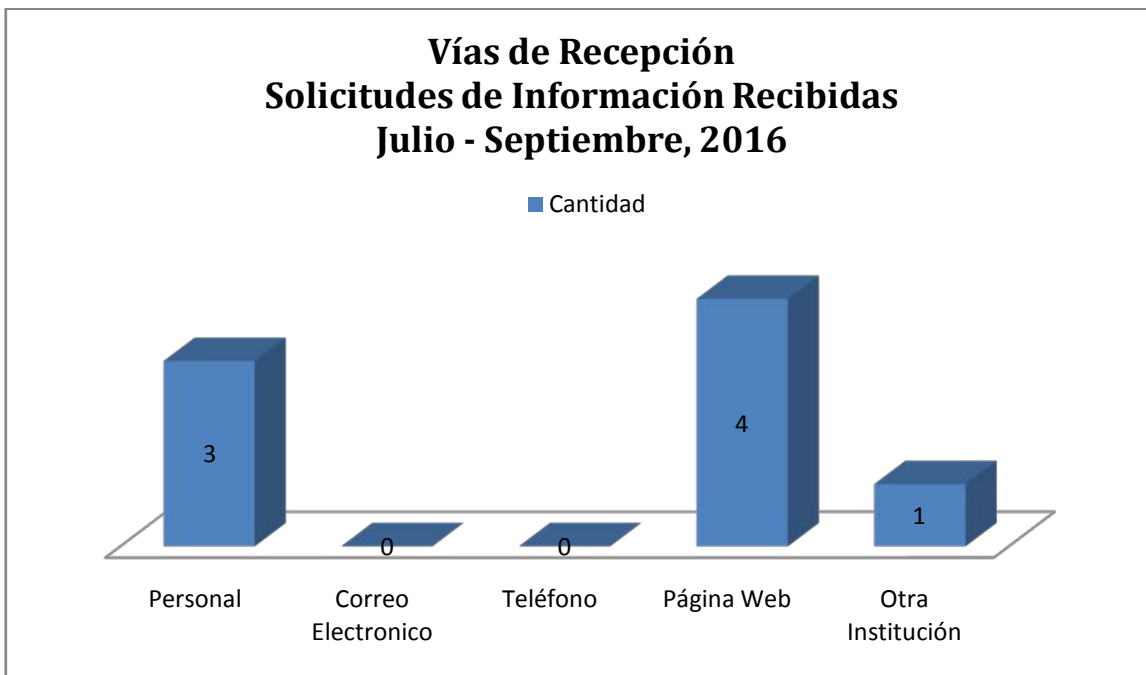
Porcentaje Mensual  
Solicitudes de Información Recibidas  
3er. Trimestre 2016





ESTADISTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

Vías de Recepción de las Solicitudes

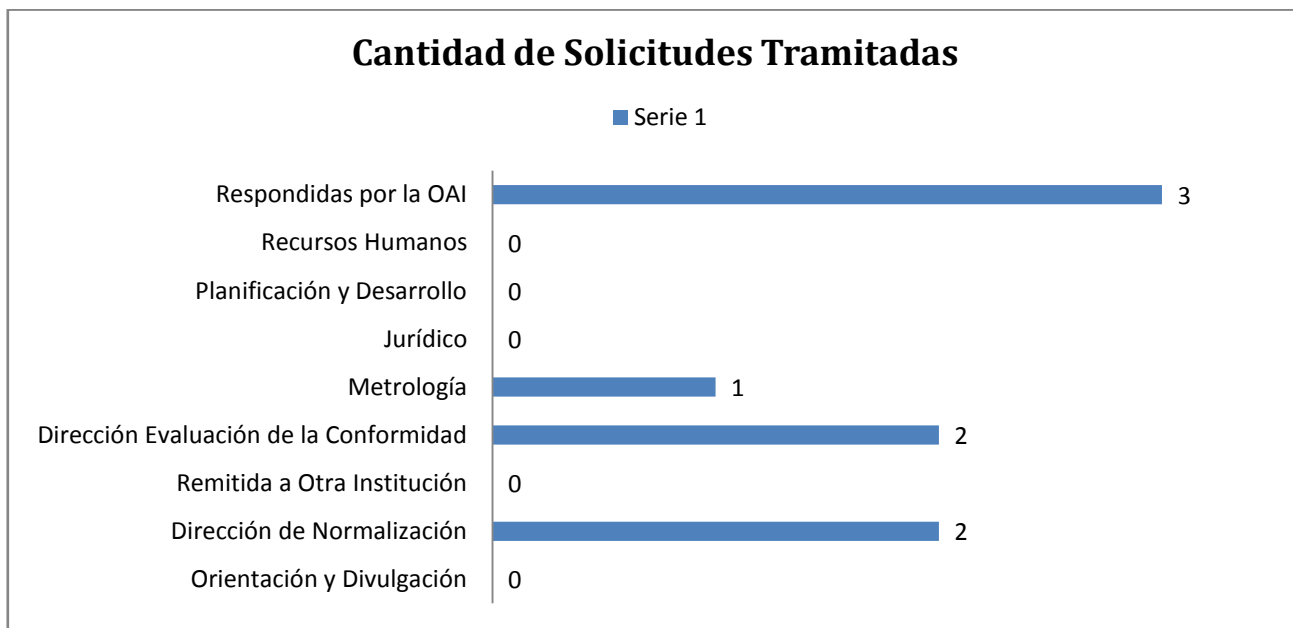




ESTADISTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

**Tramitación de las solicitudes**

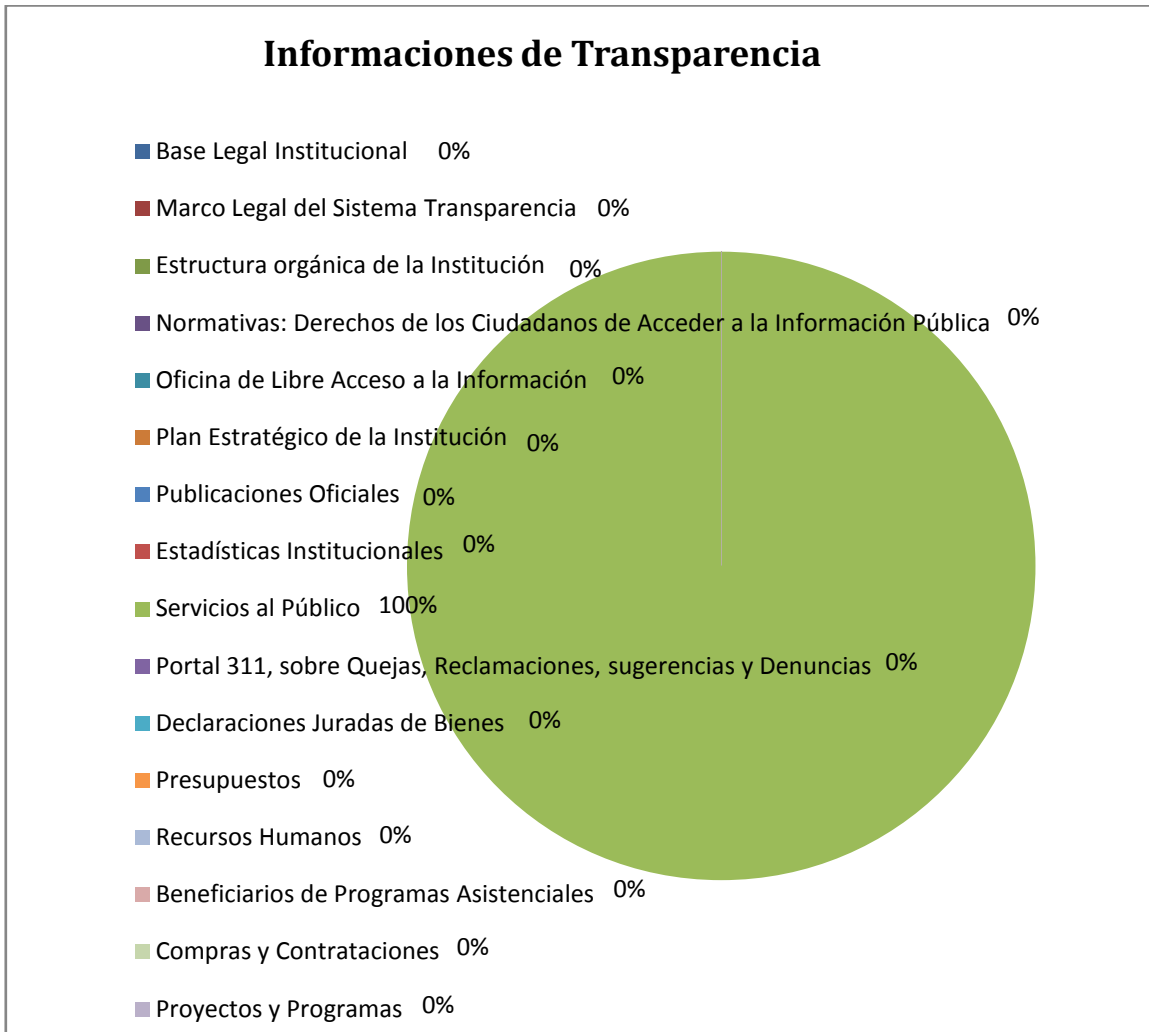
Departamentos	Cantidad de Solicitudes Tramitadas
Orientación y Divulgación de Normas	0
Dirección de Normalización	2
Remitida a otra Institución (MOPC)	0
Dirección Evaluación de la Conformidad	2
Metrología	1
Jurídico	0
Planificación y Desarrollo	0
Recursos Humanos	0
Respondidas por la OAI	3
<b>Total General de Solicitudes Tramitadas</b>	<b>8</b>





ESTADÍSTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

**Informaciones solicitadas relacionadas a:**

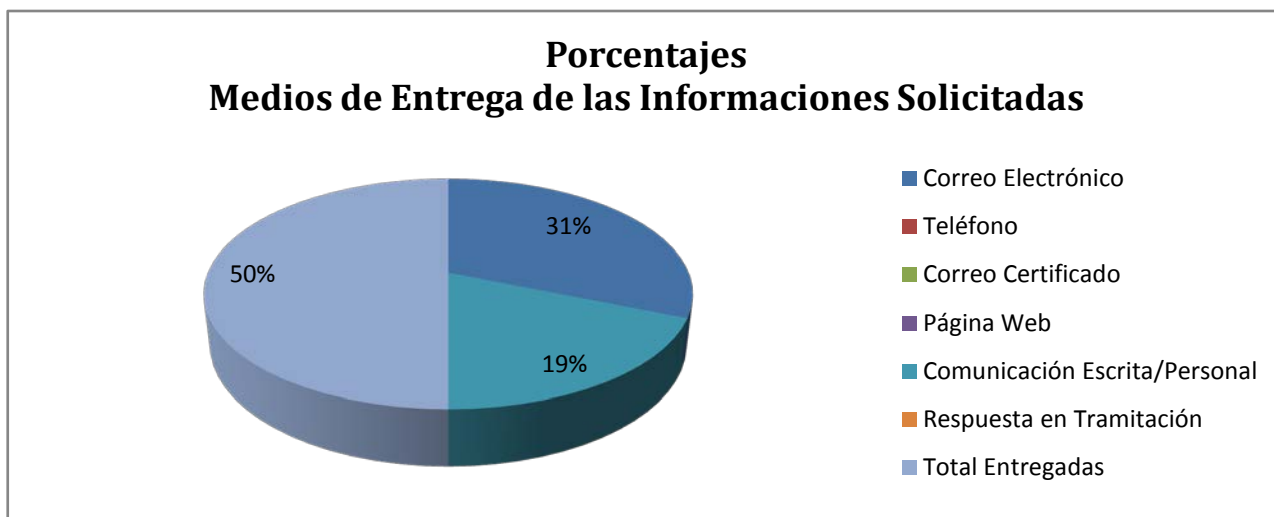
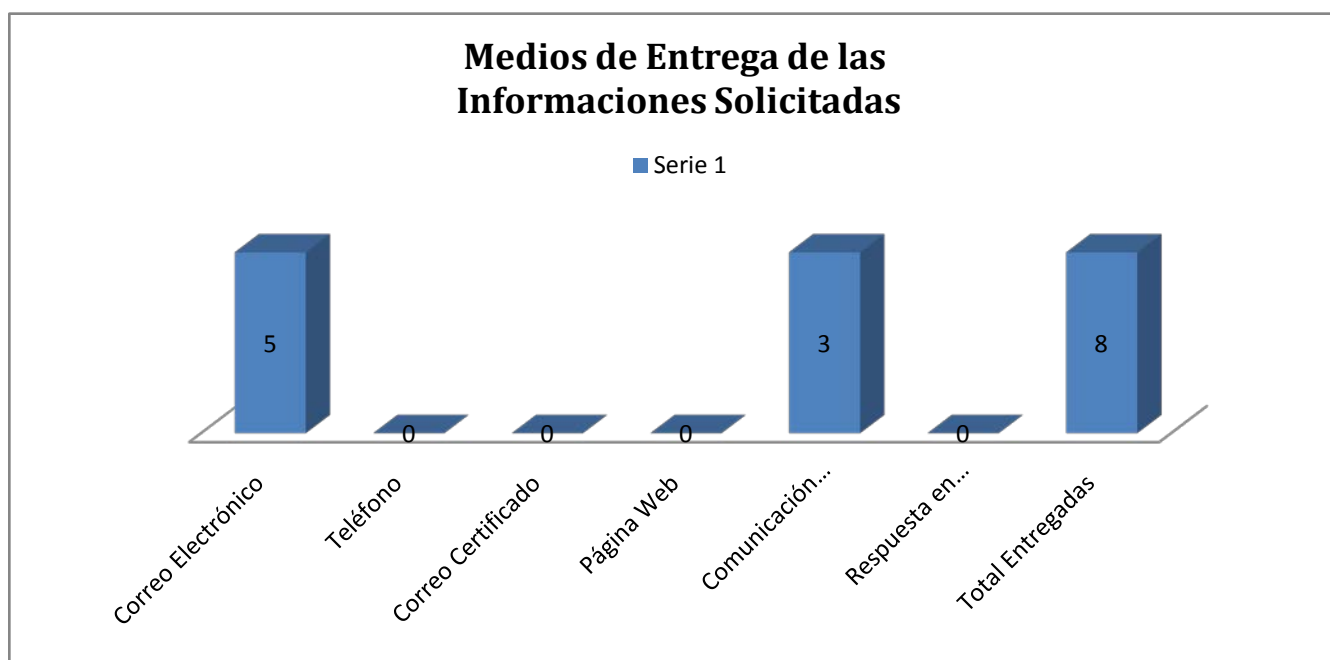




ESTADÍSTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

Medios de Entrega de Respuestas

Correo Electrónico	Teléfono	Correo Certificado	Página Web	Comunicación escrita/Personal	Respuesta en Tramitación	Total Entregadas
5	0	0	0	3	0	8



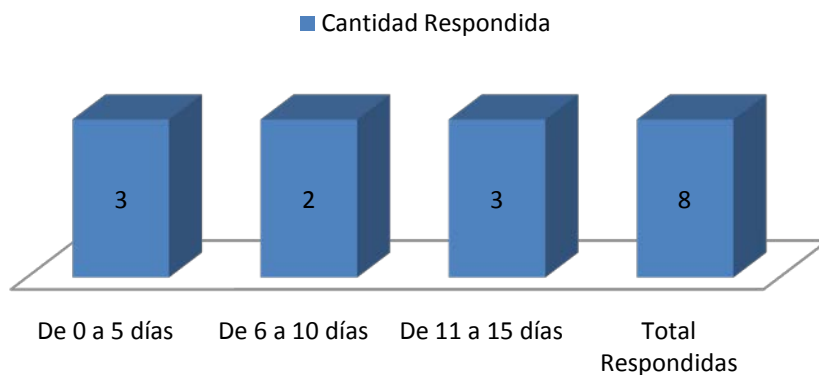


ESTADISTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

### Tiempo de Respuesta

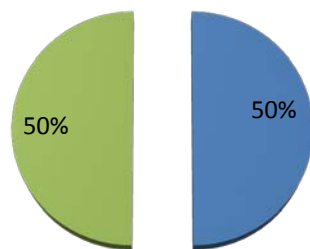
Días Hábiles	Cantidad Respondidas
De 0 a 5	3
De 6 a 10	2
De 11 a 15	3
<b>TOTAL RESPONDIDAS</b>	<b>8</b>

### Tiempo de Entrega de Respuesta a las Solicitudes de Información Recibidas



### Porcentajes de Respuestas en Días Hábiles

■ De 0 a 5 días ■ De 6 a 10 días ■ De 11 a 15 días



0%



ESTADÍSTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

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

<b>Tipo / Mes</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Total 3er Trimestre 2016</b>
Denuncias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamaciones	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Durante el trimestre Julio - Septiembre, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) no recibió casos de denuncias, quejas, reclamaciones ni sugerencia a través del Sistema 311.





**ESTADÍSTICAS**  
**3er. Trimestre Año 2016**

**Atención al Ciudadano**

En el 3er Trimestre Julio – Septiembre del 2016, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) les brindo asistencia a un total de (85) ciudadanos; de las cuales el 41% fueron en el mes de Julio, un 35% en el mes de Agosto y el 24% restante en el mes de Septiembre, las cuales fueron ofrecidas de las siguientes maneras:

Un 86% vía telefónica y el 14% 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, Dirección General, Compras y Contrataciones, etc. De las cuales un 48% de las respuestas suministradas a los ciudadanos fueron proporcionadas directamente por la Oficina de Acceso a la Información y el 52% restante por las áreas mencionadas anteriormente.

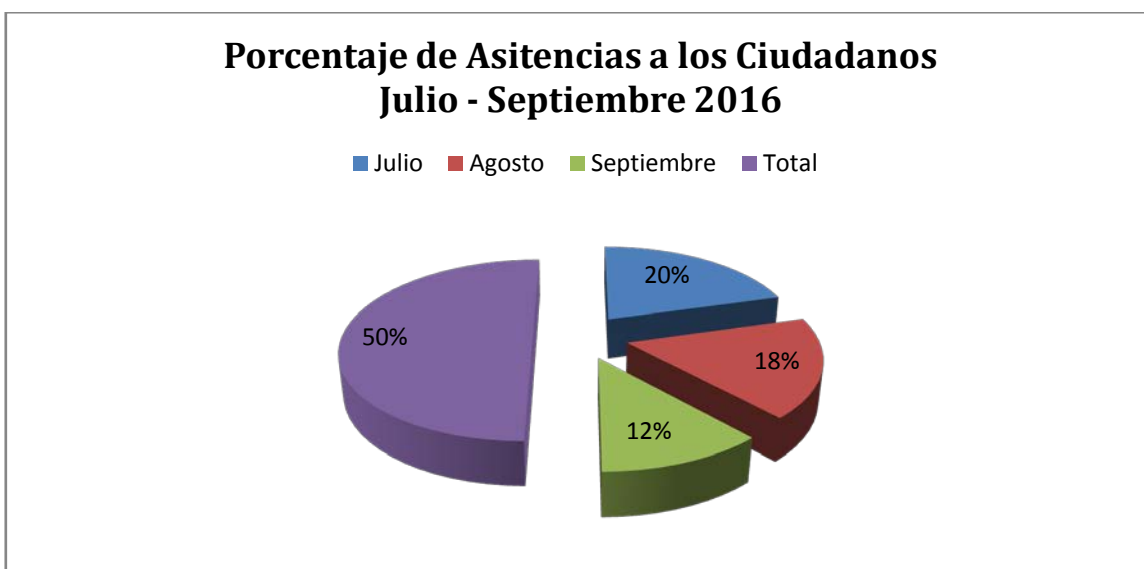
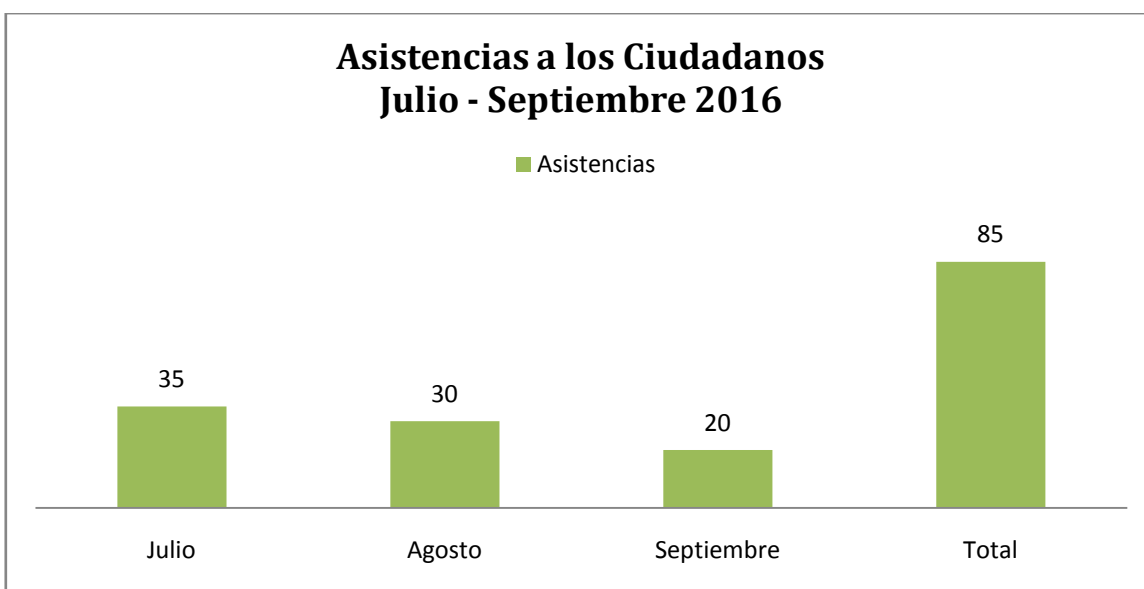
De estas (85) asistencias, un 14% fueron llamadas de carácter personal y el 86% restante de carácter informacional. A continuación presentamos la representación grafica de los datos analizados.



**ESTADISTICAS**  
**3er. Trimestre Año 2016**

**Asistencias a los Ciudadanos Brindadas por Mes:**

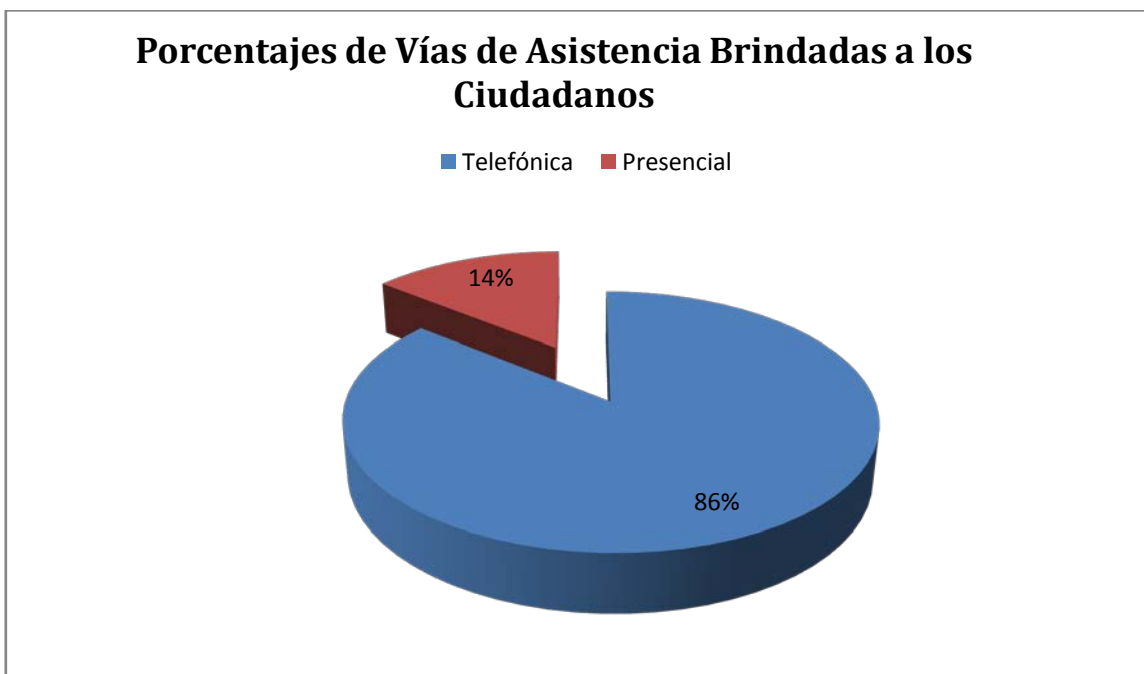
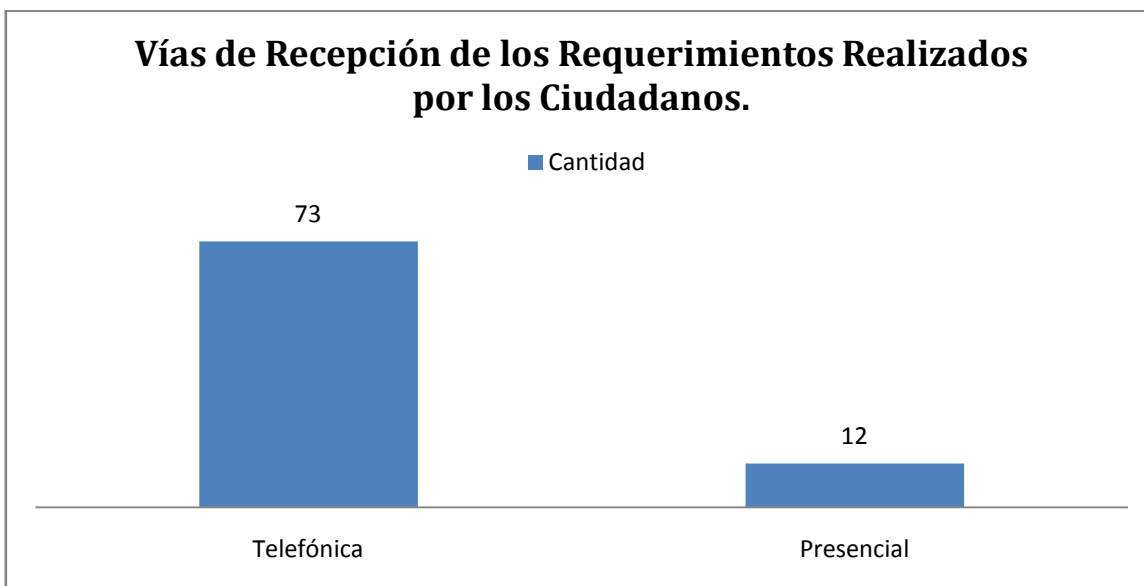
Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Cantidad	35	30	20	85





**ESTADÍSTICAS**  
**3er. Trimestre Año 2016**

**Vías de Asistencias**



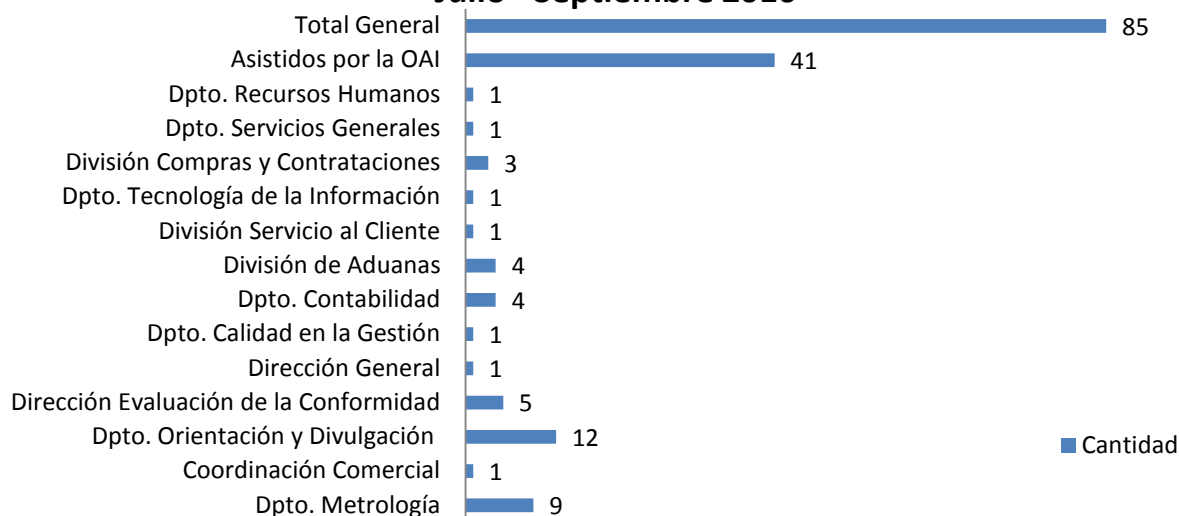


ESTADÍSTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

### Tramitación a las Áreas

Áreas	Cantidad
Dpto. Metrología	9
Coordinación Comercial	1
Orientación y Divulgación de Normas	12
Dirección Evaluación de la Conformidad	5
Dirección General	1
Calidad en la Gestión	1
Dpto. Contabilidad	4
División de Aduanas	4
División Servicio al Cliente	1
Tecnología de la Información	1
Compras y Contrataciones	3
Servicios Generales	1
Recursos Humanos	1
Asistidos por la OAI	41
<b>Total General de Asistencias Brindadas</b>	<b>85</b>

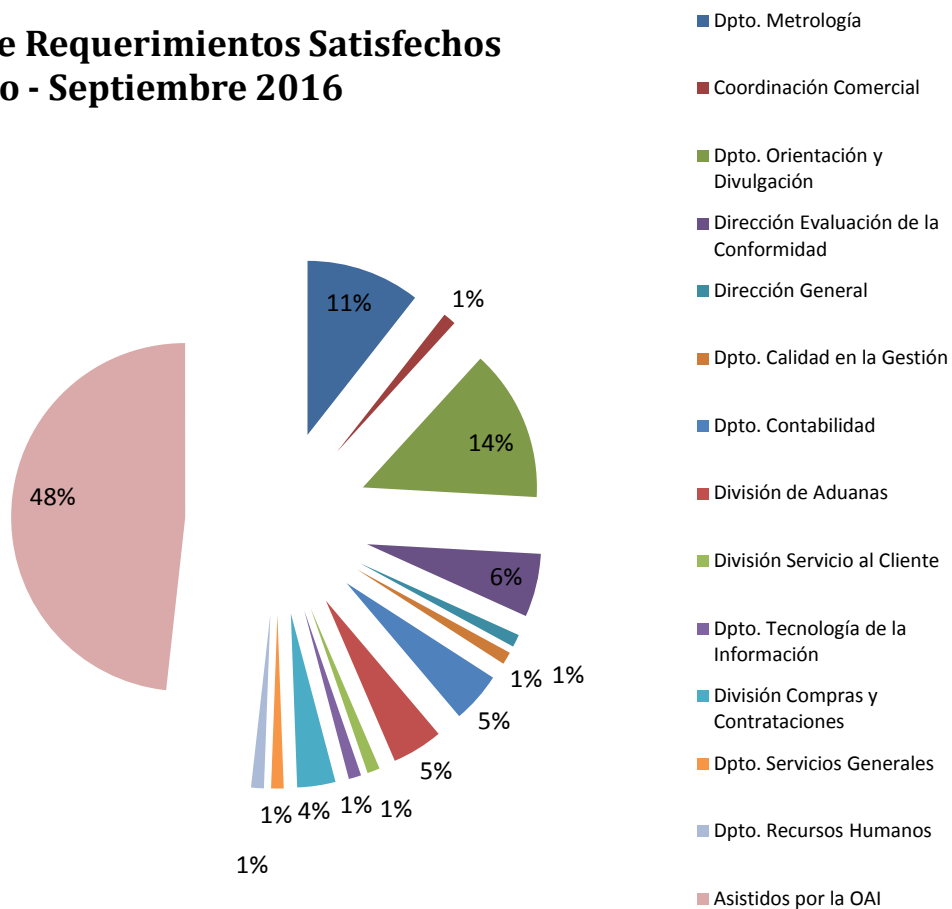
### Cantidad de Requerimientos Satisfechos por las Áreas Julio - Septiembre 2016





ESTADISTICAS  
3er. Trimestre Año 2016

Porcentaje de Requerimientos Satisfechos  
Julio - Septiembre 2016





**INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD**  
Oficina de Acceso a la Información (OAI)



**ESTADISTICAS**  
**3er. Trimestre Año 2016**

**Elaborado por:** *Lismar Fabián*  
Auxiliar OAI.