



## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD

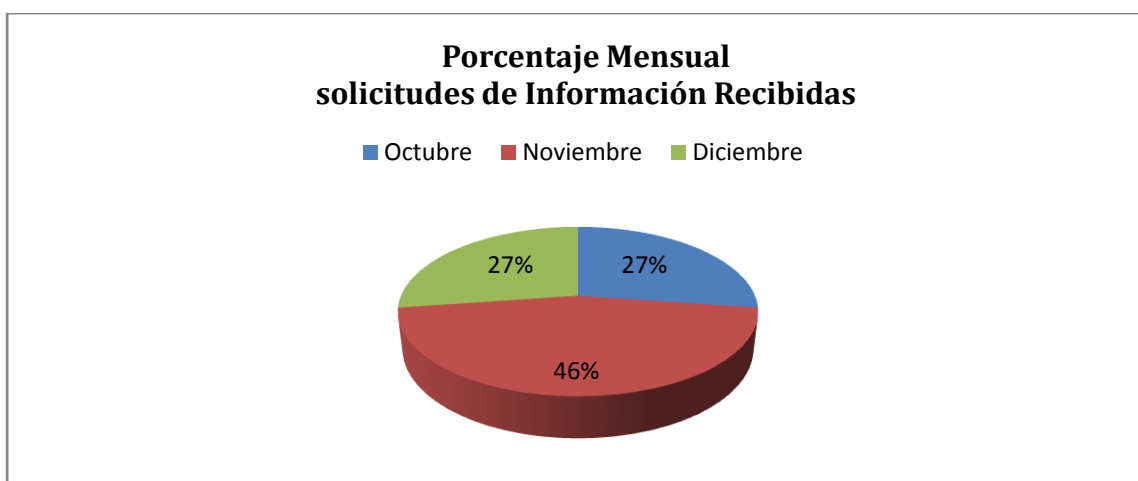
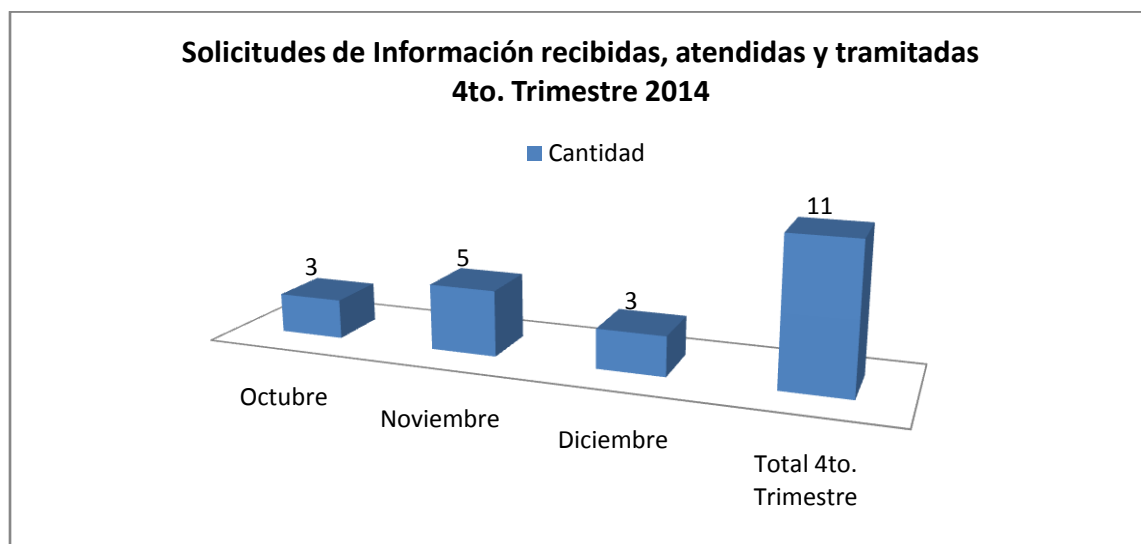
Oficina de Acceso a la Información (OAI)

**ESTADÍSTICAS**  
4to. Trimestre 2014

### Octubre- Diciembre

Solicitudes de Información recibidas por Mes

Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 4to. Trimestre
Cantidad	3	5	3	11



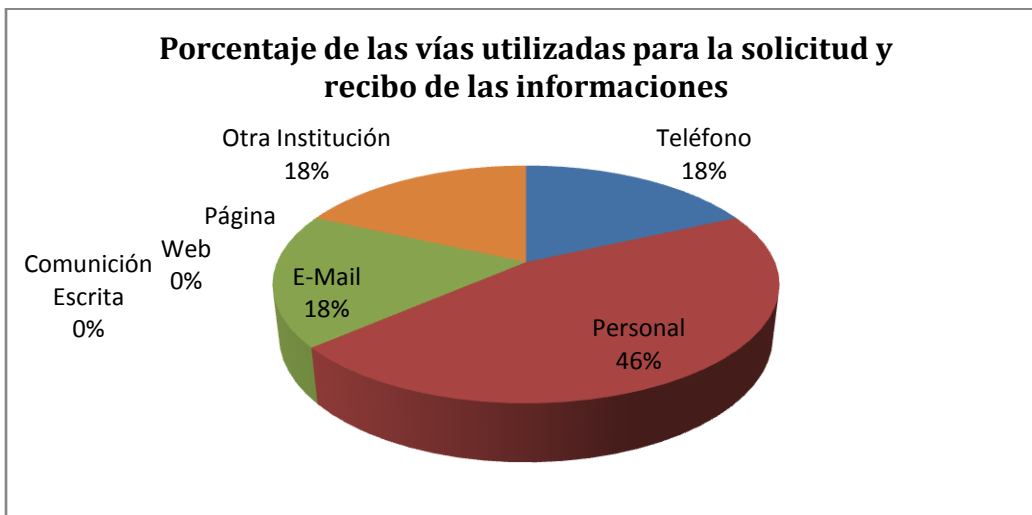
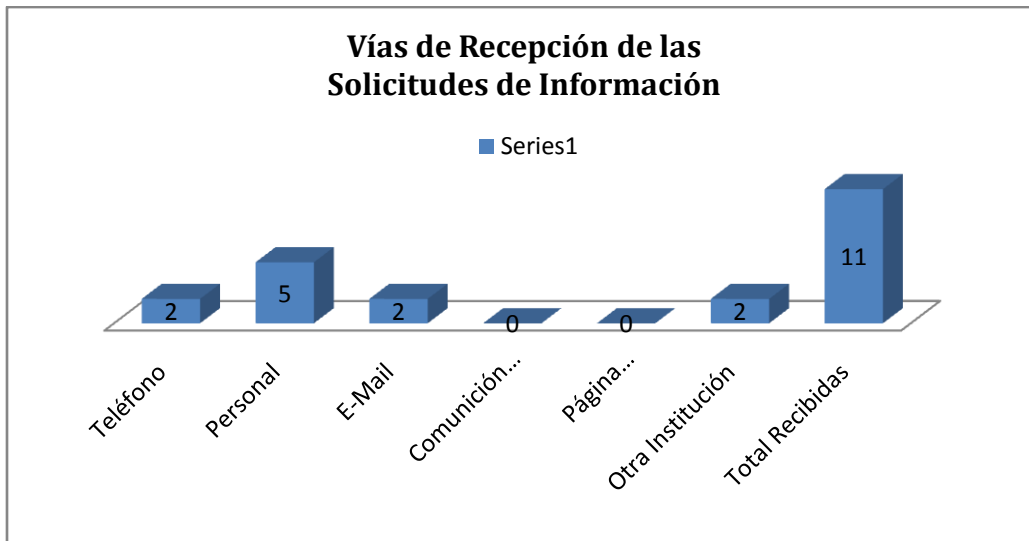


## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD

Oficina de Acceso a la Información (OAI)

**ESTADÍSTICAS**  
4to. Trimestre 2014

### Vías de Recepción de las Solicitudes





INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD



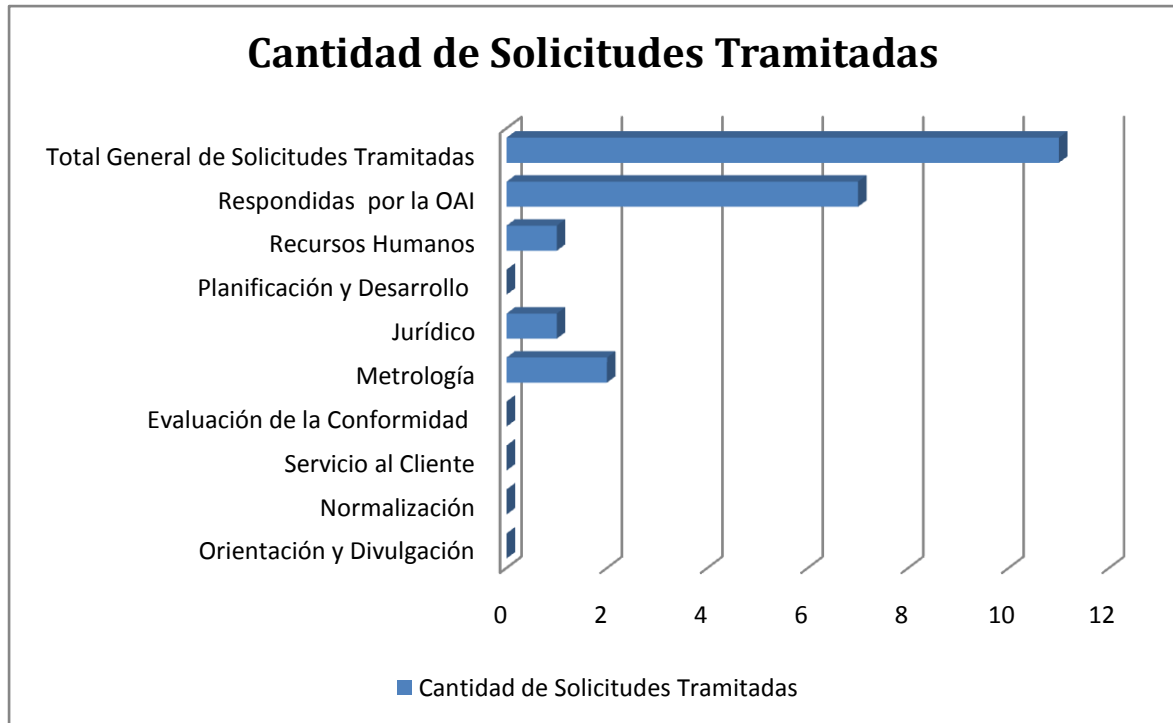
Oficina de Acceso a la Información (OAI)

**ESTADÍSTICAS**

4to. Trimestre 2014

### Tramitación de las solicitudes

Departamentos	Cantidad de Solicitudes Tramitadas
Orientación y Divulgación	0
Normalización	0
Servicio al Cliente	0
Evaluación de la Conformidad	0
Metrología	2
Jurídico	1
Planificación y Desarrollo	0
Recursos Humanos	1
Respondidas por la OAI	7
<b>Total General de Solicitudes Tramitadas</b>	<b>11</b>





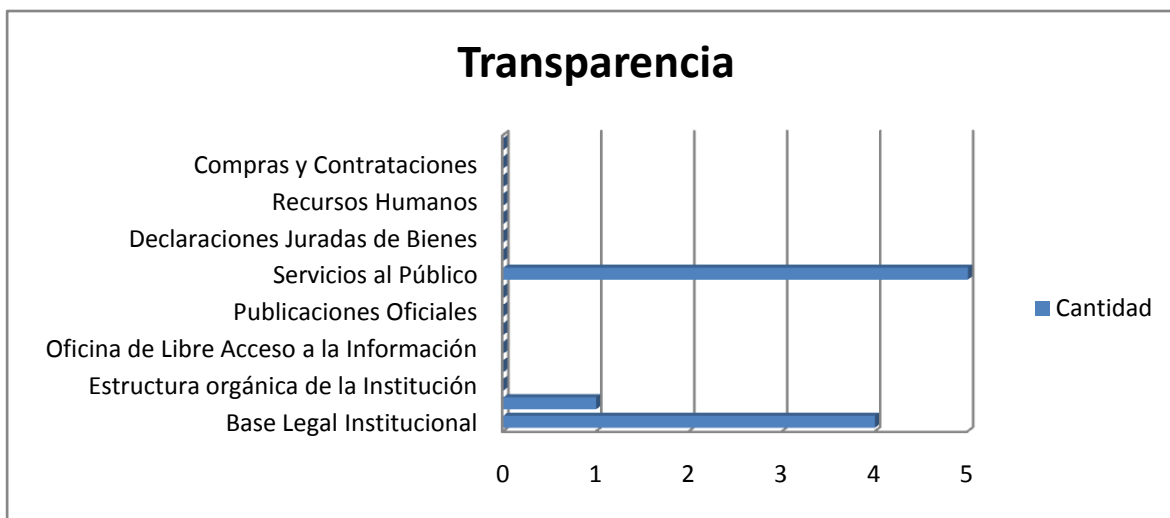
## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD



### Oficina de Acceso a la Información (OAI) ESTADISTICAS 4to. Trimestre 2014

#### Informaciones solicitadas relacionadas a:

Transparencia	Cantidad
Base Legal Institucional	4
Marco Legal del Sistema Transparencia	1
Estructura orgánica de la Institución	0
Normativas: Derechos de los Ciudadanos de Acceder a la Información Pública	0
Oficina de Libre Acceso a la Información	0
Plan Estratégico de la Institución	0
Publicaciones Oficiales	0
Estadísticas Institucionales	0
Servicios al Público	5
Portal 311, sobre Quejas, Reclamaciones, sugerencias y Denuncias	0
Declaraciones Juradas de Bienes	0
Presupuestos	0
Recursos Humanos	0
Beneficiarios de Programas Asistenciales	0
Compras y Contrataciones	0
Proyectos y Programas	0
Finanzas	0





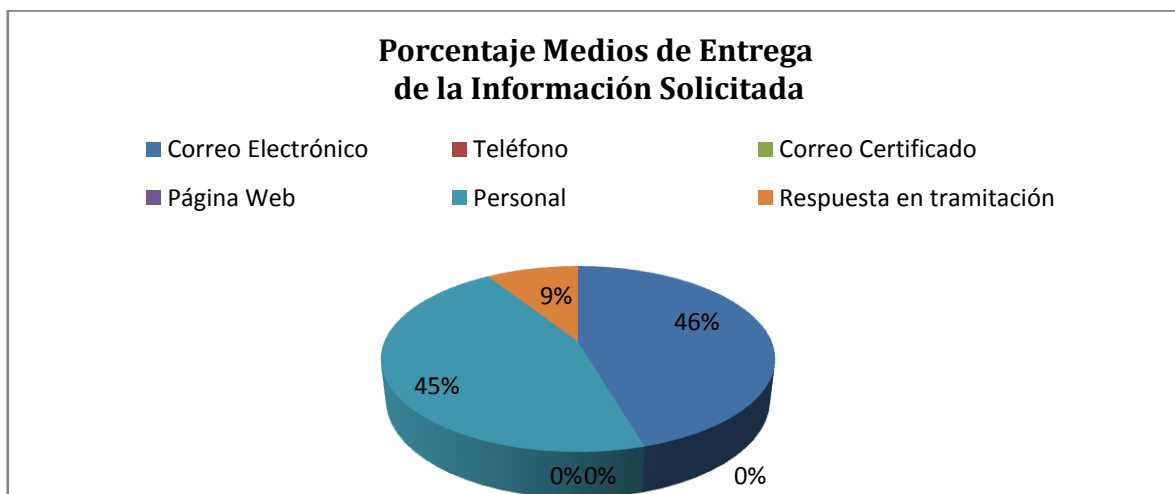
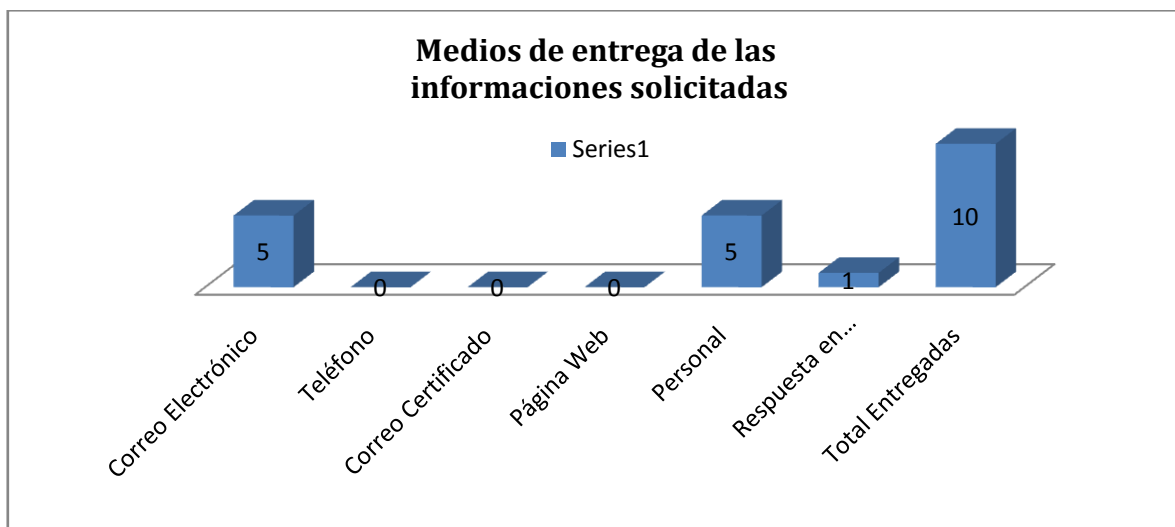
## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD

Oficina de Acceso a la Información (OAI)

**ESTADÍSTICAS**  
4to. Trimestre 2014

### Medios Entrega de Respuestas

Correo Electrónico	Teléfono	Correo Certificado	Página Web	Personal	Respuesta en tramitación	Total Entregadas
5	0	0	0	5	1	10





## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD

Oficina de Acceso a la Información (OAI)

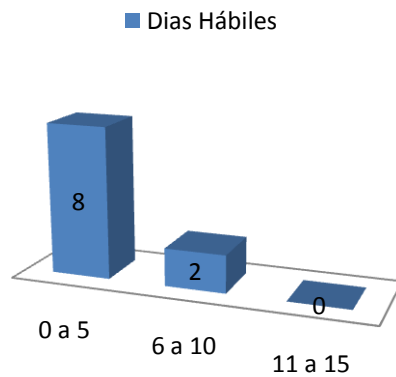
**ESTADISTICAS**

4to. Trimestre 2014

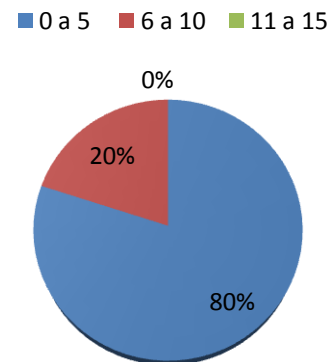
### Tiempo de Respuesta

Días Hábiles	Cantidad Respondida
De 0 a 5	8
De 6 a 10	2
De 11 a 15	0
<b>Total Respondidas</b>	<b>10</b>

#### Tiempo de entrega de respuesta a las solicitudes de Información Recibidas



#### Porcentaje de Respuestas en Dias Hábiles





## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD



Oficina de Acceso a la Información (OAI)

**ESTADÍSTICAS**

**4to. Trimestre 2014**

### **Análisis de los Datos:**

En el trimestre Octubre- Diciembre del 2014, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió un total de once (11) solicitudes de información; de las cuales el 27% se recibieron en el mes de octubre, un 46% en noviembre y el 27% restante en Diciembre. Éstas fueron recibidas por las diferentes vías de comunicación, como fueron:

Un 46% Personal, 18% por correo electrónico, otro 18% a través de la vía telefónica y el 18% restante proveniente de otra institución.

De acuerdo a los requerimientos de información, las mismas fueron tramitadas a los diferentes departamentos de la institución; en esta ocasión, siete (7) fueron respondidas directamente por la OAI, dos (2) por el área de metrología, una (1) por el departamento jurídico y la restante (1) está en proceso de respuesta por parte del departamento de recursos humanos.

Del 100% de las informaciones requeridas, el 50% fueron sobre los servicios que presta la Institución, un 40% sobre las bases legales de la institución y un 10% relativas al marco legal de transparencia.

El 46% de las respuestas a las solicitudes de información, fueron entregadas mediante correo electrónico en cumplimiento a los requisitos de los ciudadanos, un 45% de manera personal y el 9% restante, corresponde a una solicitud que está en proceso de tramitación para dar respuesta.

En este 4to. Trimestre del año, el 80% de las solicitudes de información respondidas fueron entregadas dentro de los primeros cinco (5) días de recibidas, cumpliendo en un 100% lo que establece la Ley 200-04 de responder las solicitudes de información en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.



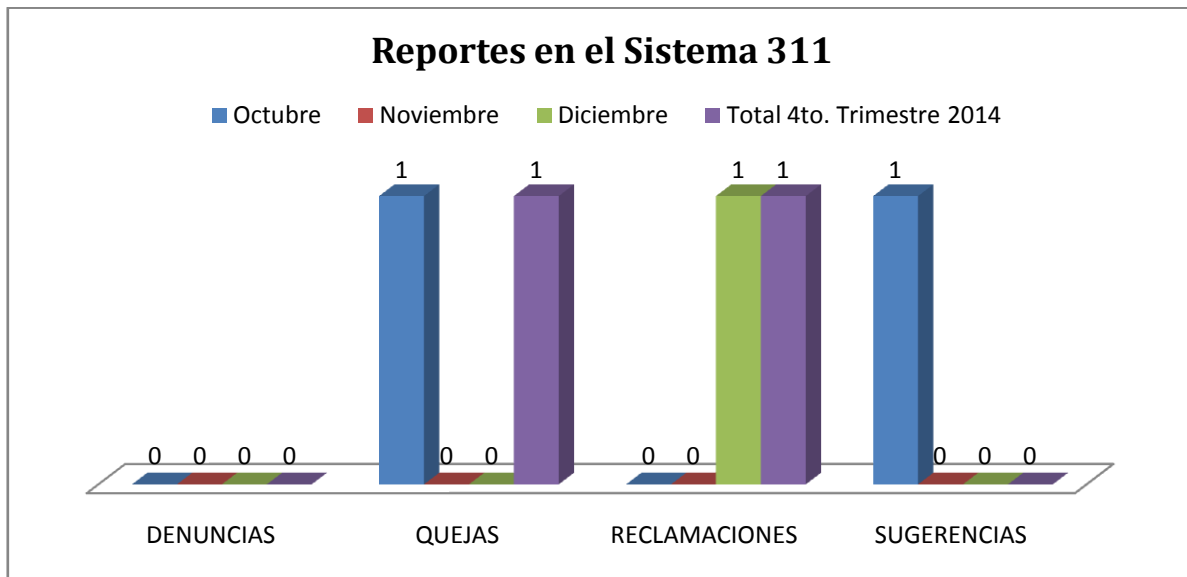
## INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD



### Oficina de Acceso a la Información (OAI) ESTADÍSTICAS 4to. Trimestre 2014

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

TIPO / MES	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 4to. Trimestre 2014
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	0	0	1
RECLAMACIONES	0	0	1	1
SUGERENCIAS	1	0	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>



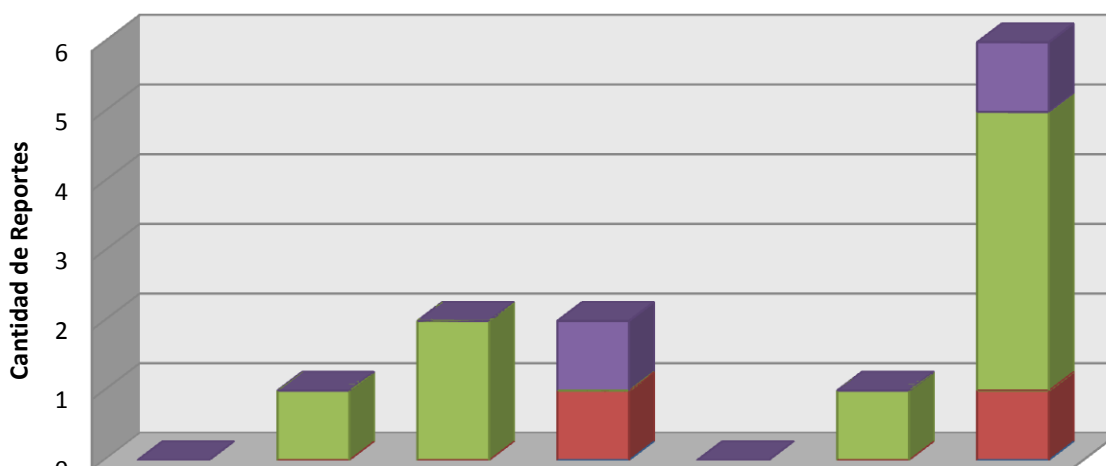
Durante el trimestre Octubre- Diciembre, se registraron un total de tres (3) reportes en el Sistema 311 sobre reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas a este Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), las cuales fueron atendidas y tramitadas a través de la Sección de Servicio al Cliente para dar respuestas a las mismas.





Oficina de Acceso a la Información (OAI)  
**ESTADISTICAS**  
4to. Trimestre 2014

**Estadística General Reportes en el Sistema 311**  
**Período Julio-Diciembre 2014.-**



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL Gral
■ SUGERENCIAS	0	0	0	1	0	0	1
■ RECLAMACIONES	0	1	2	0	0	1	4
■ QUEJAS	0	0	0	1	0	0	1
■ DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0

Durante el segundo semestre del año 2014, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), registró y atendió un total de 6 casos en el Sistema 311 sobre Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, realizadas al INDOCAL a través de servicio al cliente y el mismo sistema 311 que se encuentra disponible en la página web institucional, o marcando desde cualquier línea telefónica; la cual es atendida por los operadores de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), quienes a su vez asignan a las instituciones los casos que le competen de acuerdo a las funciones de las mismas.

Elaborado por: *Lic. Julissa Sosa*

Enc. OAI, Responsable de Acceso a la Información (RAI)  
Diciembre 30, 2014.