



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

Informe Consolidado Gestión de la OAI enero-diciembre 2023



Tabla de contenido

I. Nivel de cumplimiento acceso a la información.....	3
a. Resultado mediciones del Portal de Transparencia	8
II. Resultados del Portal 3-1-1 de quejas, reclamos y sugerencias	13
III. Actividades y eventos.....	20

I. Nivel de cumplimiento acceso a la información

En cumplimiento con la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) prestó especial atención a las solicitudes de información que demandaron los/as ciudadanos/as a través de las diferentes vías establecidas, entre estas, el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información (SAIP) y a través de correos electrónicos.

Durante enero-noviembre del 2023, fueron recibidas un total de 32 solicitudes de acceso a la información, de estas el 84.37 % (49 solicitudes) fueron a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), y el 15.62% (5 correo electrónico) las cuales fueron respondidas en su totalidad dando cumplimiento a los plazos establecidos por la Ley, para una gestión eficiente de un 100%.

Tabla No. 1
Comportamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información
Enero-diciembre 2023

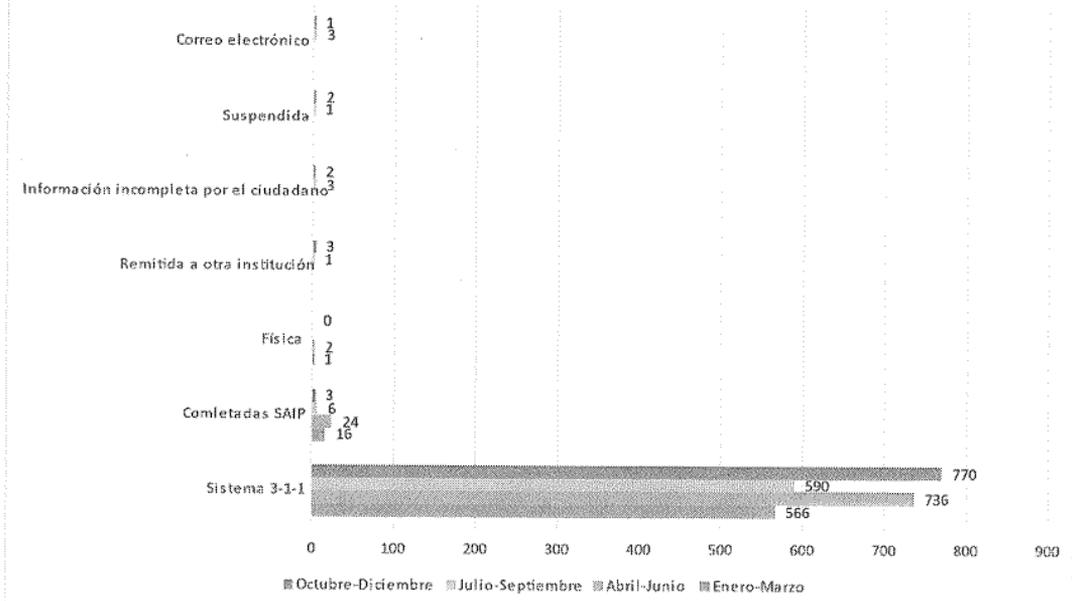
Solicitudes	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Sistema 3-1-1	566	736	590	770
Completadas SAIP	16	6	4	3
Física	1	2		0
Remitida a otra institución			1	3
Información incompleta por el ciudadano			3	2
Suspendida			1	2
Correo electrónico			3	1
Totales	583	762	604	781

Fuente: Oficina de Acceso a la Información ADESS.

Grafico no. 1

Estadísticas Consolidado

Estadísticas de Solicitudes Recibidas OAI
Enero-Diciembre 2023



Detalle por trimestre:

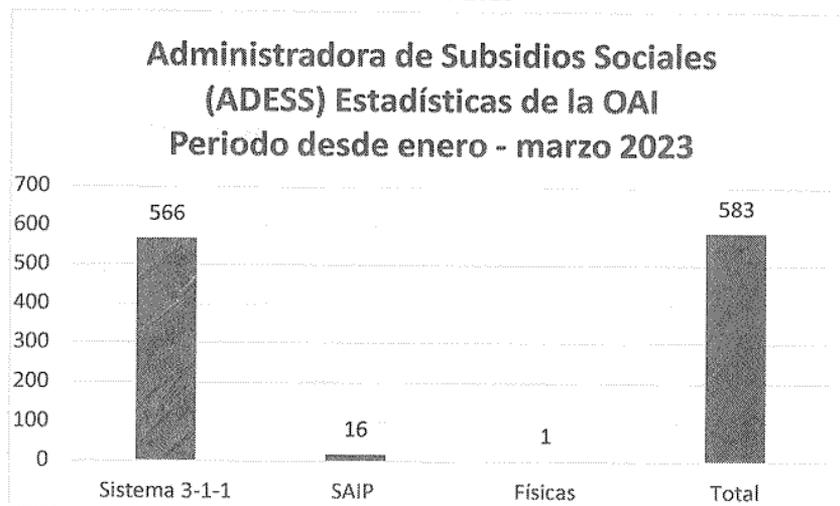
- 1) En el 1er trimestre enero-marzo 2023, se gestionaron 583 solicitudes por las diferentes vías para solicitar información:

Tabla no. 2

Trimestre 1 Estadísticas Gestión OAI enero-marzo 2023

Solicitudes Recibidas	
Sistema 3-1-1	566
SAIP	16
Físicas	1
Total	583

Gráfico no. 2
 Timestre Enero -Marzo 2023



- 2) En el 1er trimestre Abril-Junio 2023, se gestionaron 762 solicitudes por las diferentes vías para solicitar información:

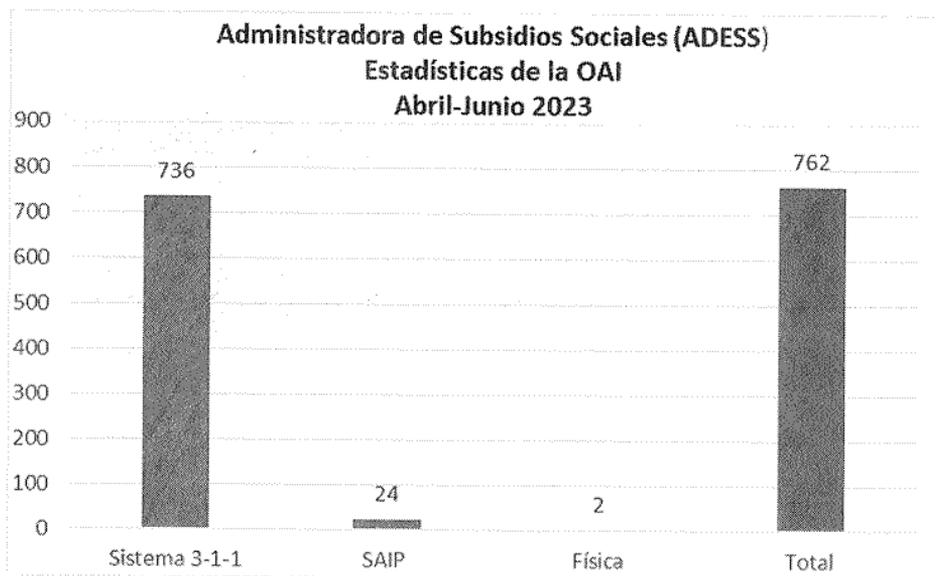
Tabla no. 3

Trimestre 2 Estadísticas de Gestión OAI abril-junio 2023

Solicitudes recibidas	
Sistema 3-1-1	736
SAIP	24
física	2
Total	762

Gráfico no. 3

Trimestre Abril -junio 2023



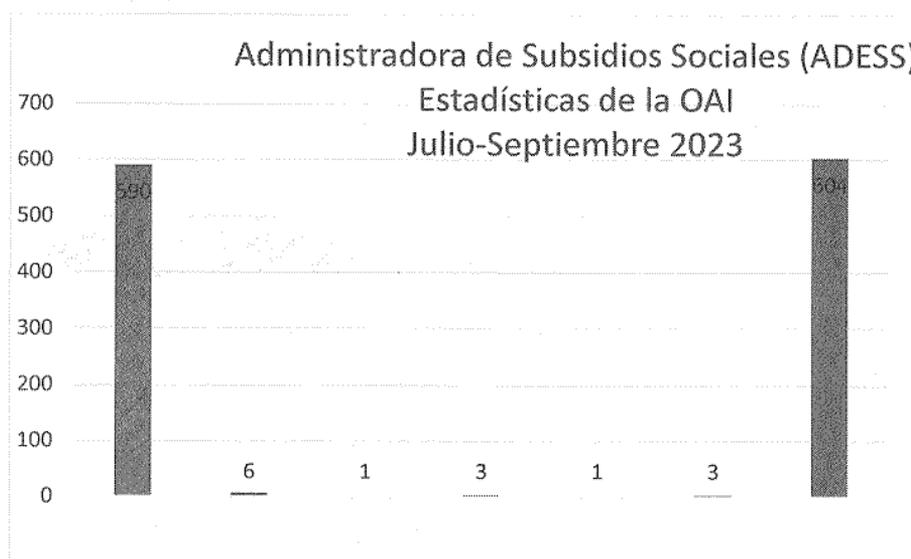
- 3) En el 1er trimestre Julio -septiembre 2023, se gestionaron 604 solicitudes por las diferentes vías para solicitar información:

Tabla no. 4

Trimestre Julio -septiembre 2023

Solicitudes recibidas	
Sistema 3-1-1	590
SAIP	6
Cambiada a otra institución	1
Información incompleta por el ciudadano	3
Suspendida	1
Correo electrónico	3
	604

Gráfico no. 4
Trimestre Julio -septiembre 2023

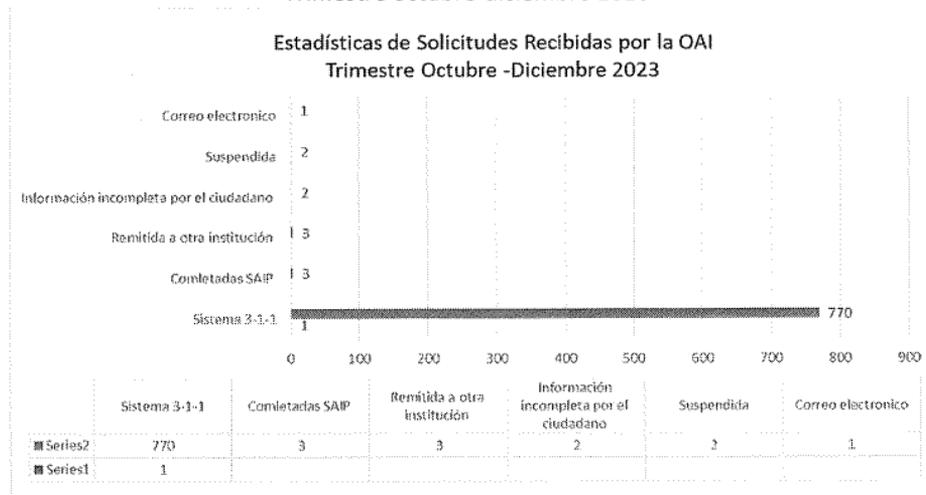


- 4) En el 1er trimestre octubre-diciembre 2023, se gestionaron 781 solicitudes por las diferentes vías para solicitar información:

Tabla no. 5
Trimestre 2 Estadísticas de Gestión OAI octubre-diciembre 2023

Solicitudes Recibidas	
Sistema 3-1-1	770
Completadas SAIP	3
Remitida a otra institución	3
Información incompleta por el ciudadano	2
Suspendida	2
Correo electrónico	1
Total	781

Gráfico no. 5
Trimestre octubre-diciembre 2023



a. Resultado mediciones del Portal de Transparencia

La Administradora de Subsidio Sociales (ADESS) durante el año 2023 trabajo en la estandarización y actualización permanentemente del Portal de Transparencia, con las informaciones de carácter obligatoria de la Ley no. 200-04 de Libre Acceso a la Información y la Resolución No. 002-2021 que crea el Portal Único de Acceso de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de los Portales de Transparencia de la Dirección General de Éticas e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Como producto de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG al Portal de Transparencia de la ADESS obtuvo una calificación promedio de 85.72 %

Tabla no. 6
Calificaciones del Portal de Transparencia ADESS enero-octubre 2023

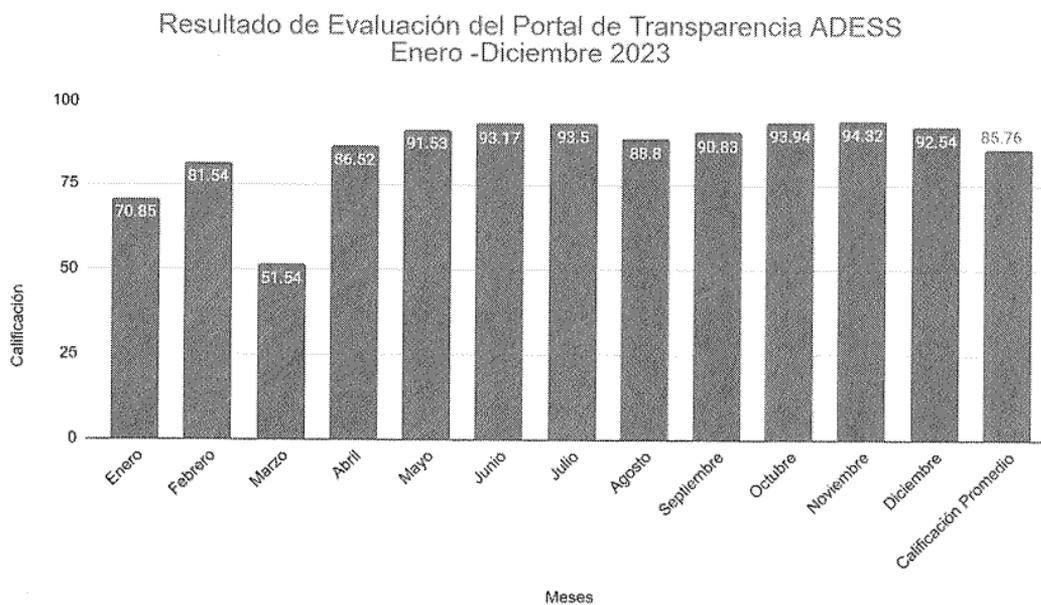
Meses	Calificación
Enero	70.85
Febrero	81.54
Marzo	51.54
Abril	86.52
Mayo	91.53

Meses	Calificación
Junio	93.17
Julio	93.5
Agosto	88.8
Septiembre	90.83
Octubre	93.94
Noviembre	94.32
Diciembre	92.54
Calificación Promedio	85.76

Fuente: portal de transparencia ADESS

Gráfico no.6

Calificación Promedio Evaluación Portal de transparencia 2023



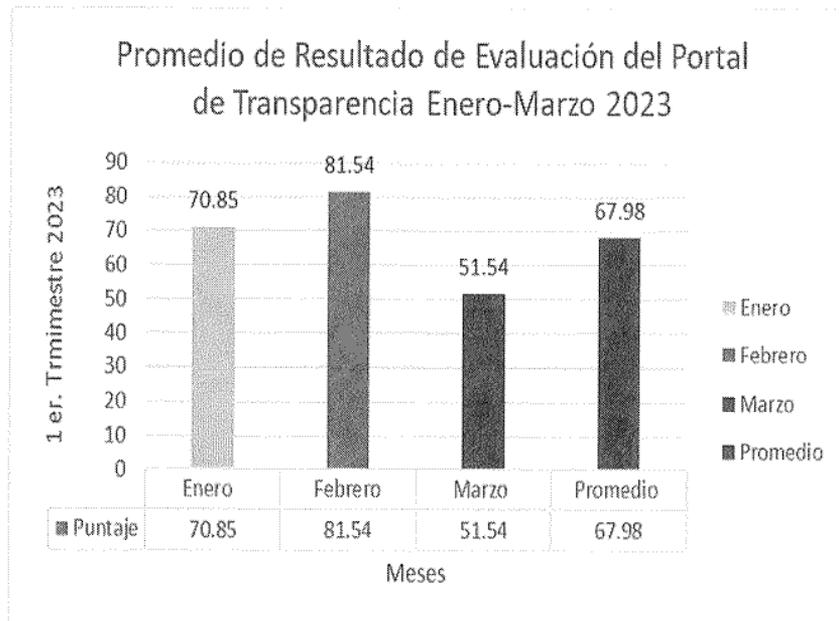
Detalle por trimestre

- 1) En el 1er trimestre enero-marzo 2023, el portal de transparencia tiene un promedio en las evaluaciones de 67.98%

Tabla no.7
Trimestre 1

Meses	Puntaje
Enero	70.85
Febrero	81.54
Marzo	51.54
Promedio	67.98

Gráfico no. 7
Promedio de evaluación enero-marzo 2023



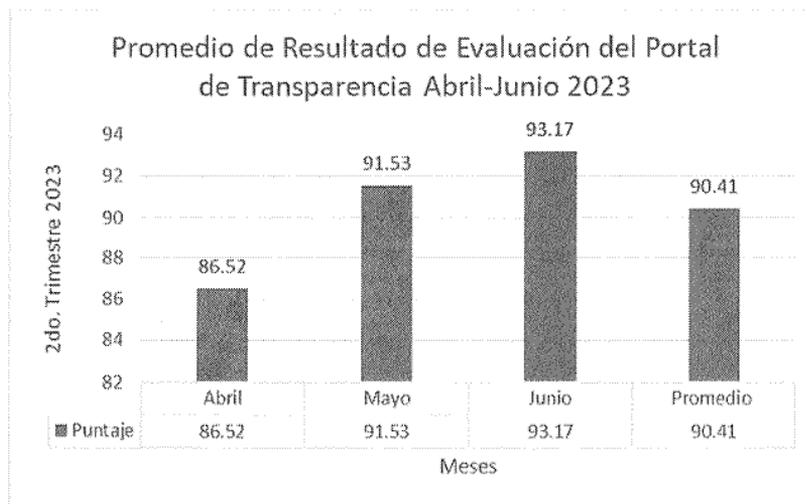
2) En el 2do trimestre del abril-junio 2023 el promedio de la evaluación es de 90.41%

Tabla no.83
Trimestre 2

Meses	Puntaje
Abril	86.52
Mayo	91.53
Junio	93.17
Promedio	90.41

Gráfico no.8

Promedio de evaluación abril-junio 2023

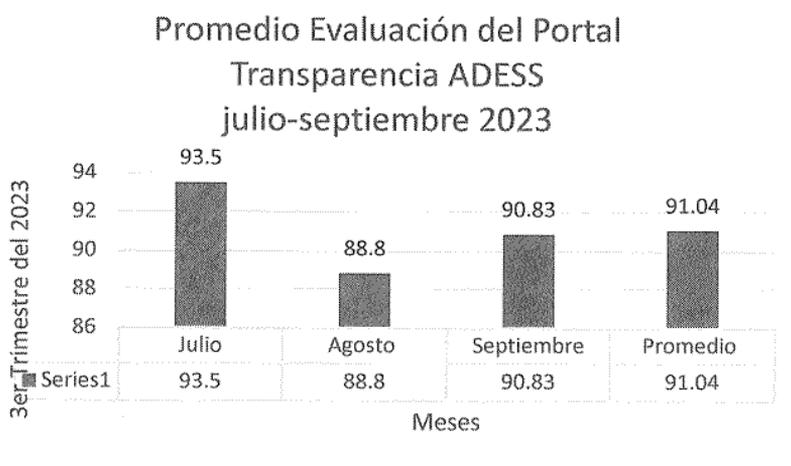


3) En el 3er trimestre Julio-septiembre 2023 el promedio es de 91.04

Tabla no.9
Trimestre 3

Meses	Puntaje
Julio	93.50
Agosto	88.8
Septiembre	90.83
Promedio	91.04

Gráfico no. 9
Promedio de evaluación julio-septiembre 2023

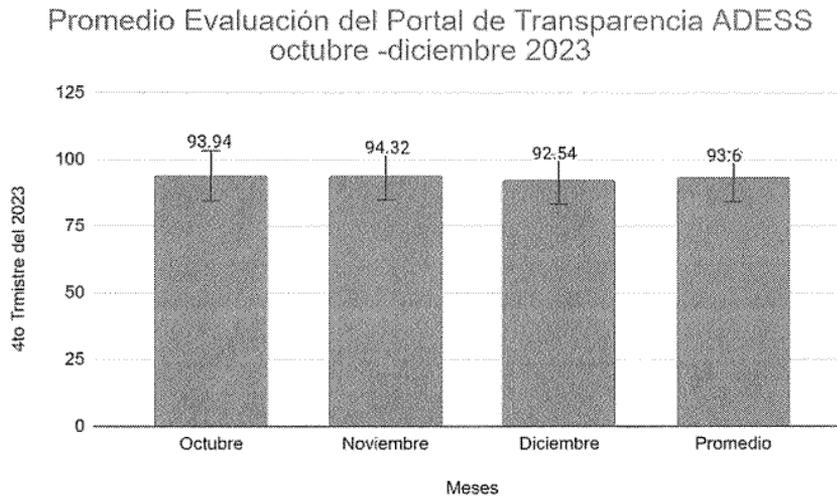


4) En el 4to trimestre Julio-septiembre 2023 el promedio es de 93.45

Tabla no.10
Trimestre 4

Meses	Puntaje
Octubre	93.94
Noviembre	94.32
Diciembre	92.09
Promedio	93.45

Gráfico no. 10
Promedio de evaluación octubre -diciembre 2023



II. Resultados del Portal 3-1-1 de quejas, reclamos y sugerencias

El portal 311 de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) reflejaban un retraso en las respuestas a los/as ciudadanos/as por parte de institución y el cumplimiento con el tiempo que indica el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana.

Durante el año 2023 mediante el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través de la Línea 311, ha recibido 2,662 solicitudes de casos a través del sistema 3 -1-1, de las cuales hemos respondido el 100%. A la fecha todos los casos cerrados.

Tabla no.11

Estadística del Portal 311
desde el 1er de enero al 30 de noviembre del 2023

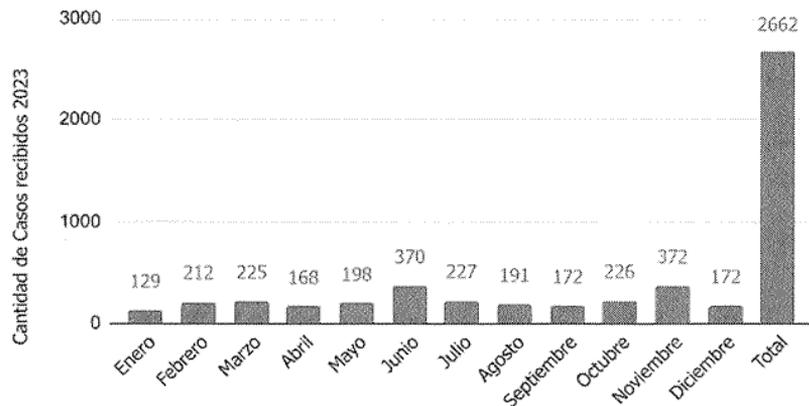
Meses	Cantidad de Casos recibidos
Enero	129
Febrero	212
Marzo	225

Meses	Cantidad de Casos recibidos
Abril	168
Mayo	198
Junio	370
Julio	227
Agosto	191
Septiembre	172
Octubre	226
Noviembre	372
Diciembre	172
Total	2,622

Gráfico No. 11

Portal 311, denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias correspondiente a enero-diciembre 2023

Portal 311 denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias correspondiente a enero-diciembre 2023



Durante el periodo desde el 01 febrero al 22 de septiembre del 2023, se han registrado un total de 1,892 casos, donde mostramos los casos pendientes a los meses mencionados y septiembre todos los casos fueron cerrados.

A continuación, la estadística de los casos:

Tabla no. 12
 Estadística del Portal 311
 desde el 1er de enero al 30 septiembre 2023

Meses	Cantidad de Casos recibidos	Cantidad de Casos Cerrados	Total, de casos pendientes
Enero	129	210	341
Febrero	212	191	437
Marzo	225	180	393
Abril	168	155	366
Mayo	198	140	568
Junio	370	41	597
Julio	227	115	418
Agosto	191	143	326
Septiembre	135	700	0
Total	1,892		

Nota: Había una acumulación de casos del año 2022, se le estaban dando respuesta a los casos recibidos a la fecha y a los casos que estaba pendientes.

Gráfico No. 12

Portal 311, Casos recibidos vs. Casos pendientes correspondiente a enero-diciembre 2023 correspondiente a enero-diciembre2023

Portal 311 Casos recibidos vs. casos pendientes correspondiente a enero-Diciembre 2023

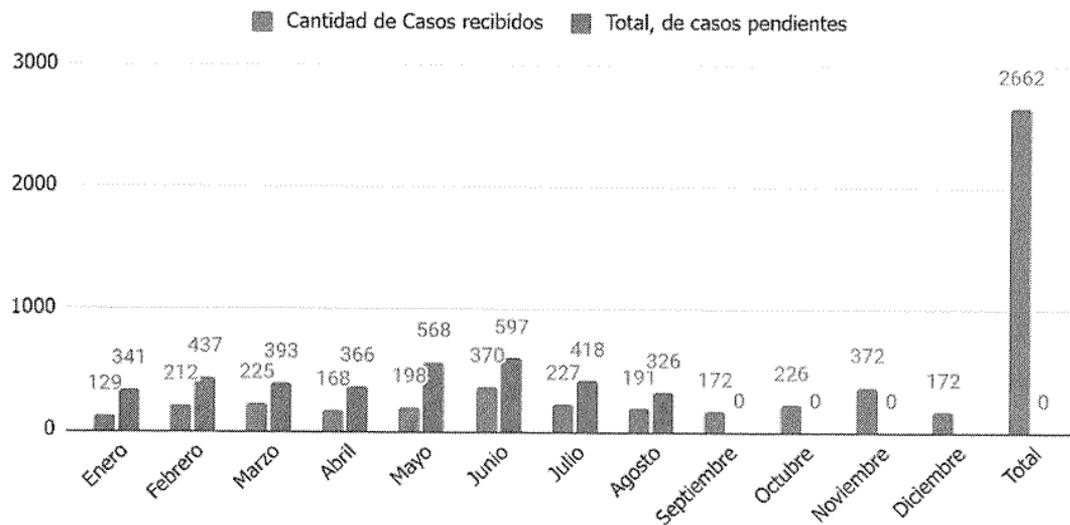


Tabla no. 13
 Por clasificación de Portal 311 quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias

Meses	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias	Total
Enero	111	18		129
Febrero	200	12		212
Marzo	207	18		225
Abril	148	20		168
Mayo	192	6		198
Junio	350	20		370
Julio	196	31		227
Agosto	185	6		191
Septiembre	163	9		172
Octubre	205	21		226
Noviembre	347	24	1	372
Diciembre	172	9	1	172
Total	2,466	194	2	2,662

Gráfico no.13
 Por clasificación de Portal 311 quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias

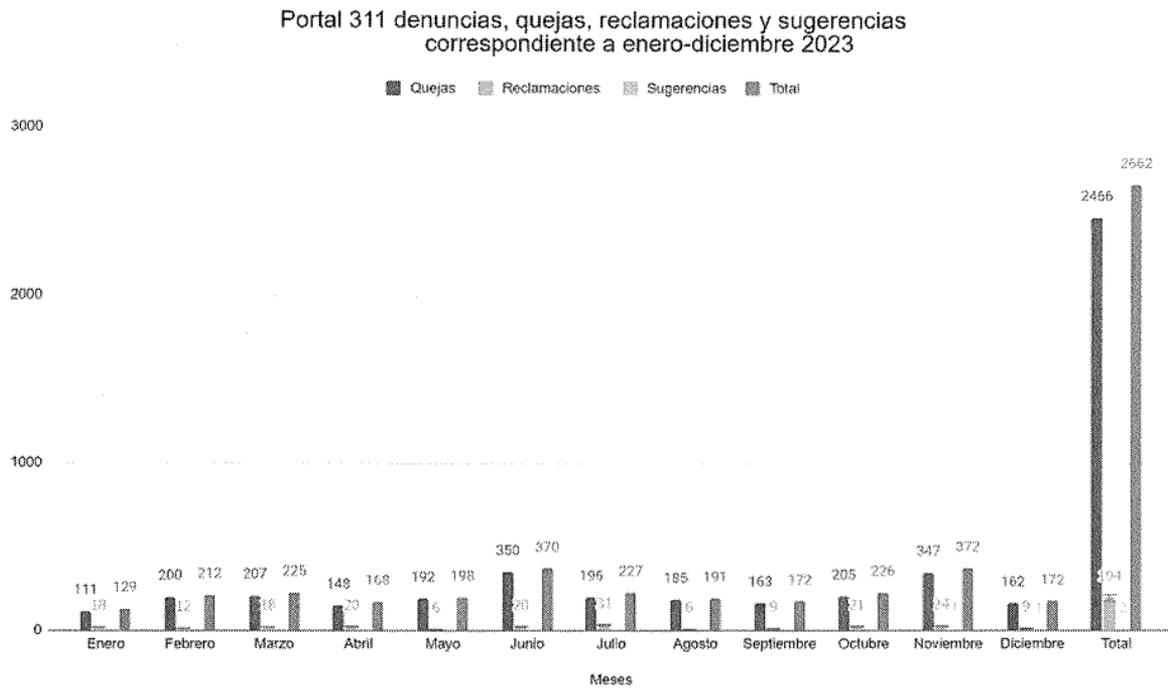
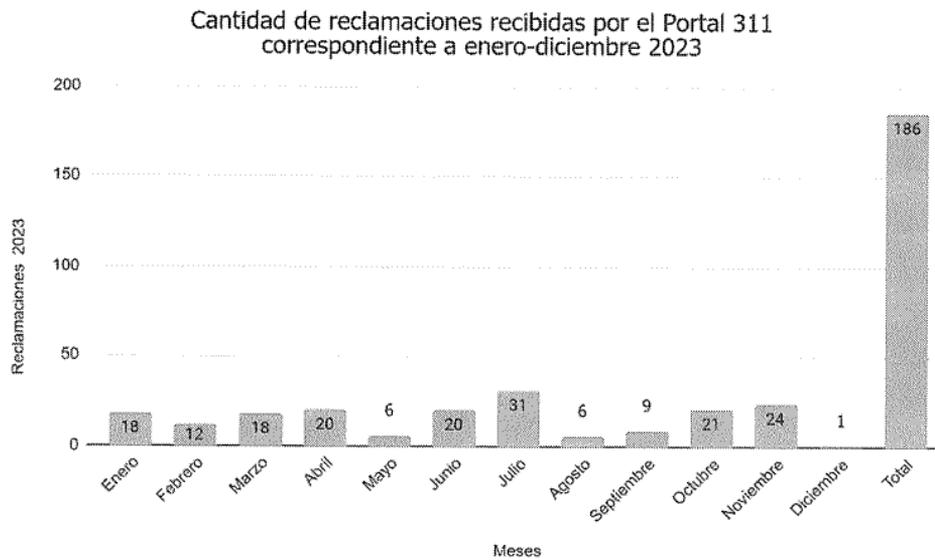


Tabla no. 14
Reclamaciones recibidas correspondiente a enero-diciembre 2023

Meses	Reclamaciones
Enero	18
Febrero	12
Marzo	18
Abril	20
Mayo	6
Junio	20
Julio	31
Agosto	6
Septiembre	9
Octubre	21
Noviembre	24
Diciembre	1
Total	186

Gráfico no.14
Cantidad de reclamaciones



Fuente el portal 311

Tabla no. 15
Quejas recibidas correspondiente a enero-diciembre 2023

Meses	Quejas
Enero	111
Febrero	200
Marzo	207
Abril	148
Mayo	192
Junio	350
Julio	196
Agosto	185
Septiembre	163
Octubre	205
Noviembre	347
Diciembre	172
Total	2,466

Gráfico no.15
Cantidad de quejas

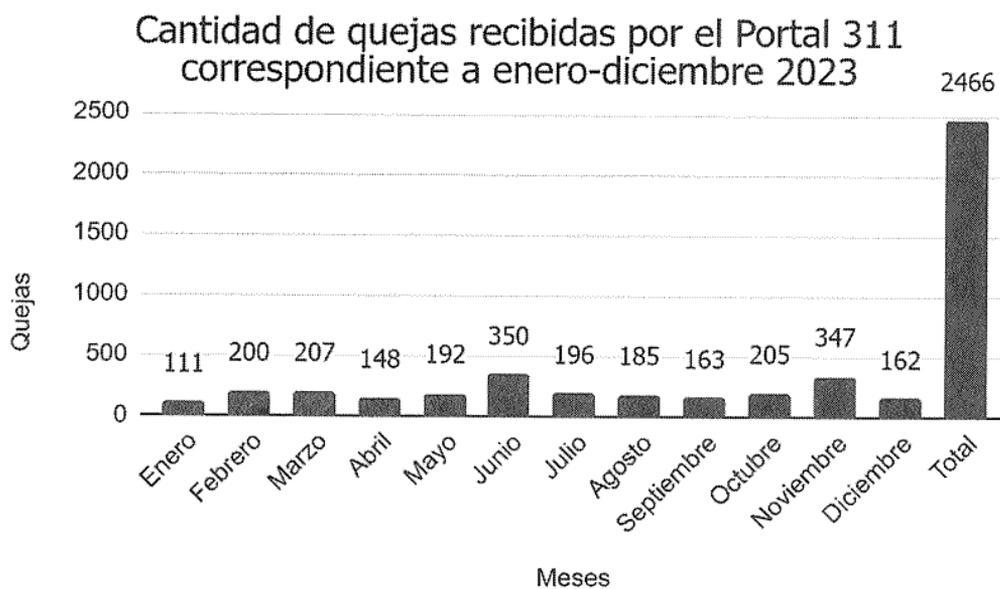
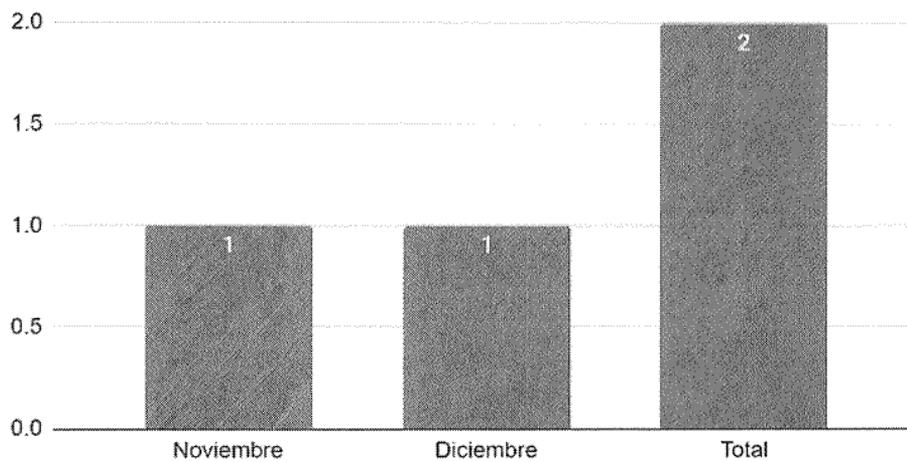


Tabla no.16
Cantidad de sugerencias

Meses	Sugerencias
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	1
Diciembre	1
Total	2

Gráfico no.16
Cantidad de Sugerencia

Sugerencia recibida por el Portal 311 correspondiente a enero-noviembre 2023



III. Actividades y eventos

Durante el 2023 la oficina de acceso a la información participo en las siguientes actividades:

1. **Semana Derecho a Saber:** Actividad realizada desde el 25 al 29 de septiembre donde se Conmoración del Día Internacional del Derecho a Saber, donde participamos en las diferentes actividades programadas por la Dirección General de Integridad y Ética Gubernamental (DIGEIG).



Participación en las redes sociales



Semana DERECHO A SABER
UN DERECHO DE TODOS 2023

112 Me gusta

adesdso En #Adess recordamos la importancia de asumir el serv... más

Ver los 10 comentarios

28 de septiembre de 2023 • Ver traducción



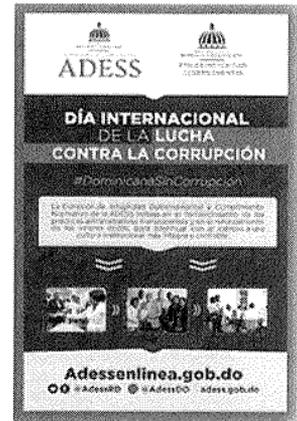
Semana DERECHO A SABER
UN DERECHO DE TODOS 2023

Les gusta a 1387 y 368 personas más

adesdso Para acceder a cualquier información o documento públic... más

Ver los 43 comentarios

2. La Oficina de Acceso a la Información Junto a la Comisión de Integridad apoyo en la actividad de **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)** en Campaña Nacional por la Integridad en la Administración Pública denominada **#DominicanaSinCorrupción**. Esta actividad está enmarcada en la conmemoración del Día Internacional de la Lucha contra la Corrupción. Se colocó en la fachada de la institución un Banner.

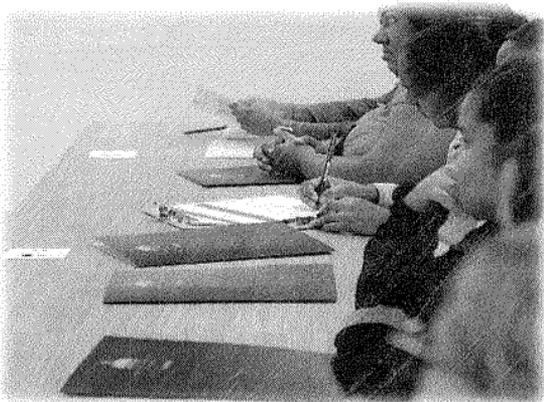


3. Sensibilización impartida a Atención Telefónica al Ciudadano Ofrecida a través de las líneas telefónicas *462-311

El viernes 13 de octubre, se realizó una sensibilización al personal del centro de llamada del *462 y 311, en las instalaciones de la Oficina Gubernamental de Tecnologías y Comunicación (OGTIC), sobre Gestión y Recepción de Casos a Través de la Línea 3-1-1, relacionados con la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).

Se organizaron a los participantes en tres (3) grupos. Para cada grupo un tiempo estimado de dos (2) horas.

Se le hizo entrega de un material informativo "Guía de preguntas más frecuentes ADESS", a todos los asistentes, así como el formulario de registro de los participantes en esta actividad.





4. Participación *Taller de capacitación de la Ley No.200-04 y Herramientas Vinculantes* el cual tendrá lugar en el **Hotel Sheraton de Santo Domingo** el 04 de diciembre del 2023.

Rosanna Mena Morel
Rosanna Mena Morel
Responsable de Acceso a la Información Pública

