

*¡Cercano a la Gente!*

# DIRECCION DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA (OAI)

**Informe de Gestión**

Periodo  
**enero-diciembre 2021**



**Lerida Concepcion Tobal**  
Directora OAI

*Lerida Tobal*

## Índice

Introducción.....	03
Ley 200-04.....	04
Prologo.....	05
Estadísticas sobre solicitudes de información recibidas.....	06
a) Estadísticas de solicitudes recibidas por estados .....	06
b) Estadísticas de solicitudes por mes.....	07
c) Estadísticas de solicitudes por genero.....	08
d) Estadísticas de solicitudes rango de edades.....	09
e) Estadísticas organizadas por profesión del solicitante.....	10
Estadísticas de solicitudes recibidas organizada por departamentos.....	13
- Promedio de días que tarda la OAI	
Estadísticas de solicitudes recibidas en la oficina de acceso a la información pública, ética y transparencia del MOPC vs plazo de entrega.....	14
Relación de solicitudes transferidas a otros ministerios.....	15
Calidad en el servicio brindado.....	16
a) Nivel de la satisfacción con el servicio.....	16
b) Resultados de mediciones del portal de transparencia.....	17
c) Indicador transparencia gubernamental.....	19
Sobre declaraciones juradas.....	20
Sobre Sistema 311.....	21
a) Estadísticas del sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.....	21
b) Estadísticas de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias agrupadas por mes.....	22
c) Estadísticas sobre los principales motivos de las reclamaciones.....	24
d) Estadísticas de reclamos por organizadas por genero.....	25
e) Estadísticas de reclamaciones organizadas por rango de edad.....	25

Sobre Datos Abiertos.....	26
- Nómina de empleados,.....	27
- Protección y Asistencia Vial,	
- Expedición de licencia de construcción,.....	28
- Estadísticas de Asistencia a Emergencias del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911,.....	29
Avances realizados plan operativo anual (poa).....	30
- Buzón de Sugerencias,.....	31
- Día Nacional de la Ética Ciudadana,.....	32
- Capacitaciones,.....	35
- Capacitación sobre la Ley 200-04,.....	36
- Nueva Resolución 002/2021 y su entrada en vigor,.....	37
- SAIP,.....	38

## Introducción

El 24 de octubre del 2006 fue la creación de la **Oficina de Libre Acceso a la información Pública (OAI)** en el **Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)** inicialmente llamada como *Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones*, esto a partir de la aprobación y puesta en marcha de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), quien funge como órgano rector en materia de libre acceso a la información, ética, transparencia gubernamental, lucha contra la corrupción, y conflicto de intereses.

Desde entonces en materia de buenas prácticas en materia de transparencia, nuestra (OAI) viene realizando diversas acciones, encaminadas en promover y fortalecer de manera eficiente, el buen accionar dentro de la administración pública, así como un extraordinario esfuerzo encaminado al fortalecimiento y crecimiento institucional.

Nos esforzamos en mantener el Portal de Transparencia con todas las informaciones requeridas, bajo los estándares y requerimientos establecidos por la DIGEIG; una vigilancia constante a las solicitudes de informaciones que nos hacen los usuarios a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). Así como también, mantenemos un celoso y constante monitoreo de las quejas, reclamaciones y sugerencias realizadas a través del portal del Sistema 311.

En esencia, la dirección de OAI, garantiza el acceso de las personas a la información pública y la protección de los datos personales, promoviendo la cultura de la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad.

## LEY 200-04

Que es la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública: es el derecho de los ciudadanas y ciudadanos a acceder a las informaciones registradas en todo tipo de documentos (escritos, grabados, ópticos, electrónicos, imágenes etc.); incluyendo a las entidades del Estado y aquellas donde éste tiene participación y que establece como un deber del Estado “brindar la información que esta ley [200-04] con carácter obligatorio y de disponibilidad y actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados”.

El Reglamento de dicha Ley, marcado con el Número 130-05, instituye que “deberá asignarse un Responsable de Acceso a la Información (RAI) y organizarse las Oficinas de Acceso a la Información (OAI), ante la cual se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información.

Nuestra misión es permitir a la ciudadanía el ejercicio de su derecho de acceso a la información, manteniendo los valores de honestidad, integridad, probidad y eficacia.

Nuestra visión es servir de apoyo al ejercicio de una administración pública más eficiente y plausible, de manera que el ciudadano pueda conocer y evaluar las actividades realizadas por la institución.

Libre Acceso a la Información Pública, Ética y  
Transparencia del MOPC.  
Estadísticas de gestión  
Periodo: enero-diciembre del 2021.

## ESTADÍSTICAS SOBRE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS.

A continuación, se presenta una serie de datos y gráficos donde se agrupan las distintas solicitudes de acceso a la información que llegaron al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) correspondientes a los cuatro (4) trimestre del año 2021 agrupadas en las siguientes variables:

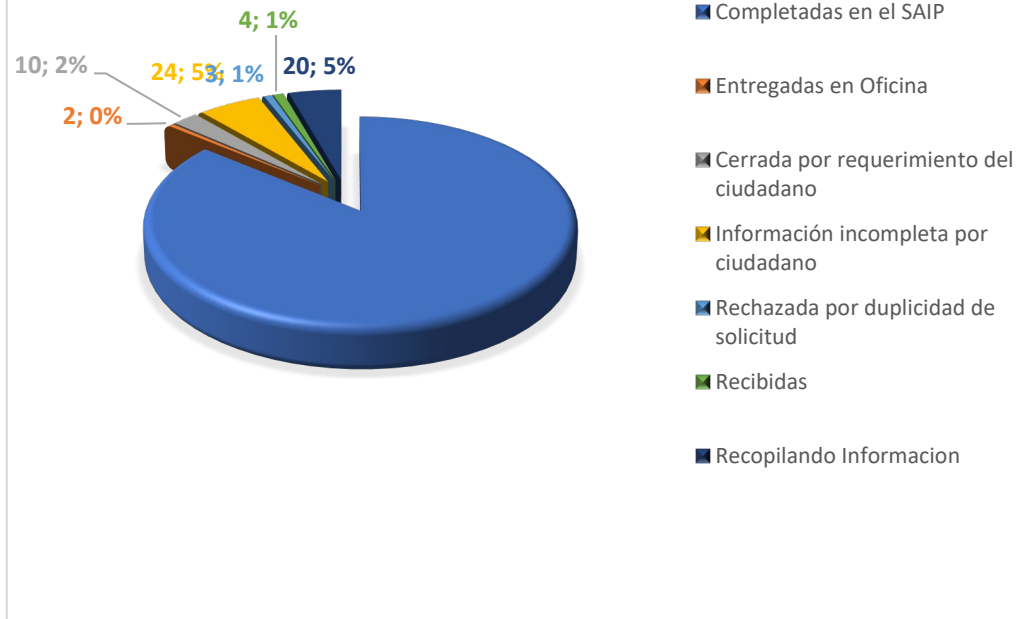
- f) Estadísticas de solicitudes recibidas por estados
- g) Estadísticas de solicitudes por mes
- h) Estadísticas de solicitudes por genero
- i) Estadísticas de solicitudes rango de edades
- j) Estadísticas organizadas por profesión del solicitante

### a) ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ESTADOS.

La Dirección de Libre Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia, durante periodo enero-diciembre 2021, a través del Portal Único (SAIP), ha recibido un total de 447 solicitudes de información, a continuación, mostramos las estadísticas de estas según la descripción que corresponde.

<b>Detalle de solicitud por estado</b>		
31 diciembre 2021		
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Completadas en el SAIP	384	86%
Entregadas en Oficina	2	0%
Cerrada por requerimiento del ciudadano	10	2%
Información incompleta por ciudadano	24	5%
Rechazada por duplicidad de solicitud	3	1%
Recibidas	4	1%
Recopilando Información	20	4%
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>100%</b>

### Ilustración gráfica

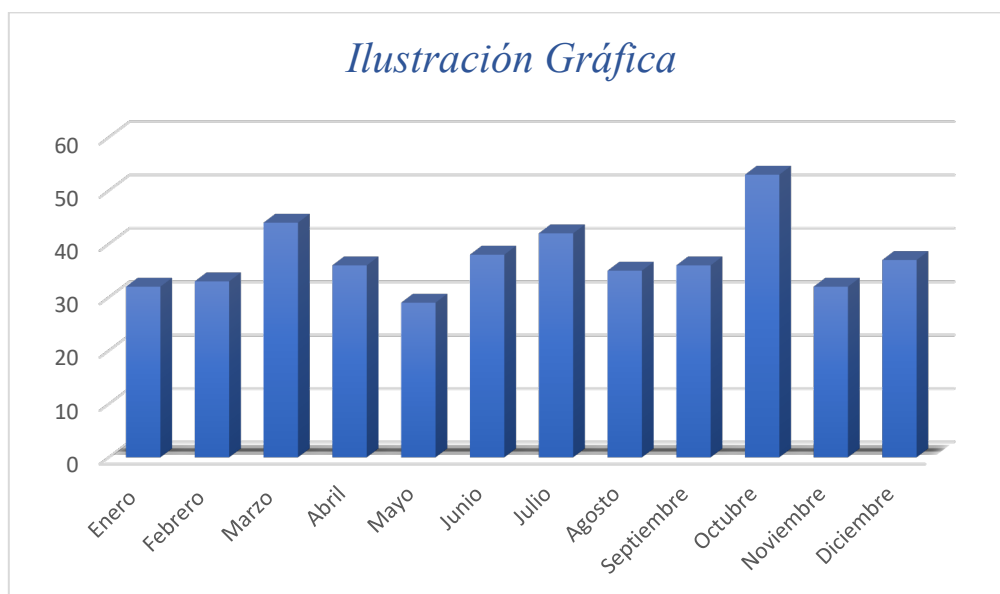


### b) ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES RECIBIDAS ORGANIZADA POR MES.

Este conjunto de datos muestra la cantidad de solicitudes de información públicas recibidas y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas por mes correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

MES	CANTIDAD
<b>Enero</b>	32
<b>Febrero</b>	33
<b>Marzo</b>	44
<b>Abril</b>	36
<b>Mayo</b>	29
<b>Junio</b>	38
<b>Julio</b>	42
<b>Agosto</b>	35
<b>Septiembre</b>	36
<b>Octubre</b>	53
<b>Noviembre</b>	32
<b>Diciembre</b>	37

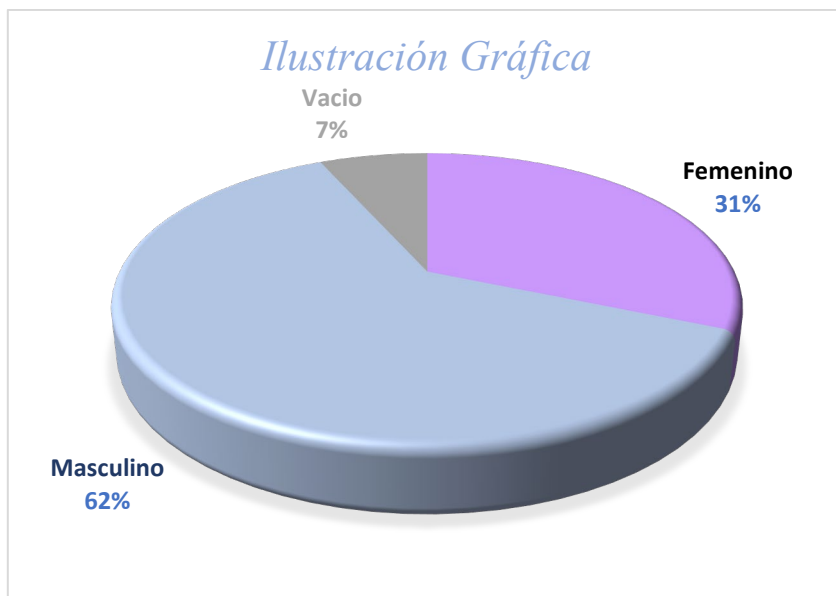




**c) ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES ORGANIZADAS POR GENERO.**

Este conjunto de datos muestra la cantidad de solicitudes de información públicas recibidas y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas por genero correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Masculino</b>	140
<b>Femenino</b>	277
<b>Vacíos</b>	30

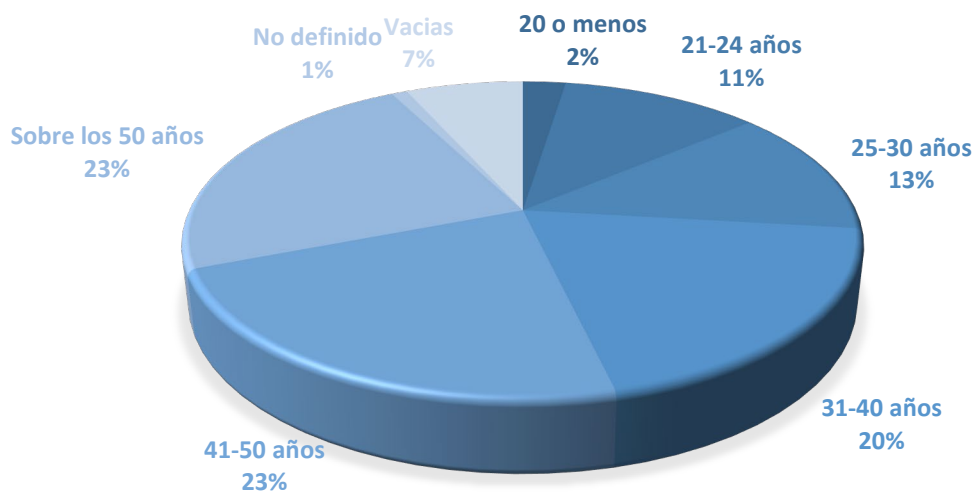


**d) ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES ORGANIZADAS POR EDAD.**

Este conjunto de datos muestra la cantidad de solicitudes de información públicas recibidas y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas por rango de edad correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

RANGO DE EDAD	CANTIDAD
20 o menos	11
21-24 años	51
25-30 años	58
31-40	87
41-50	102
Sobre los 50	104
No definido	4
Vacías	30

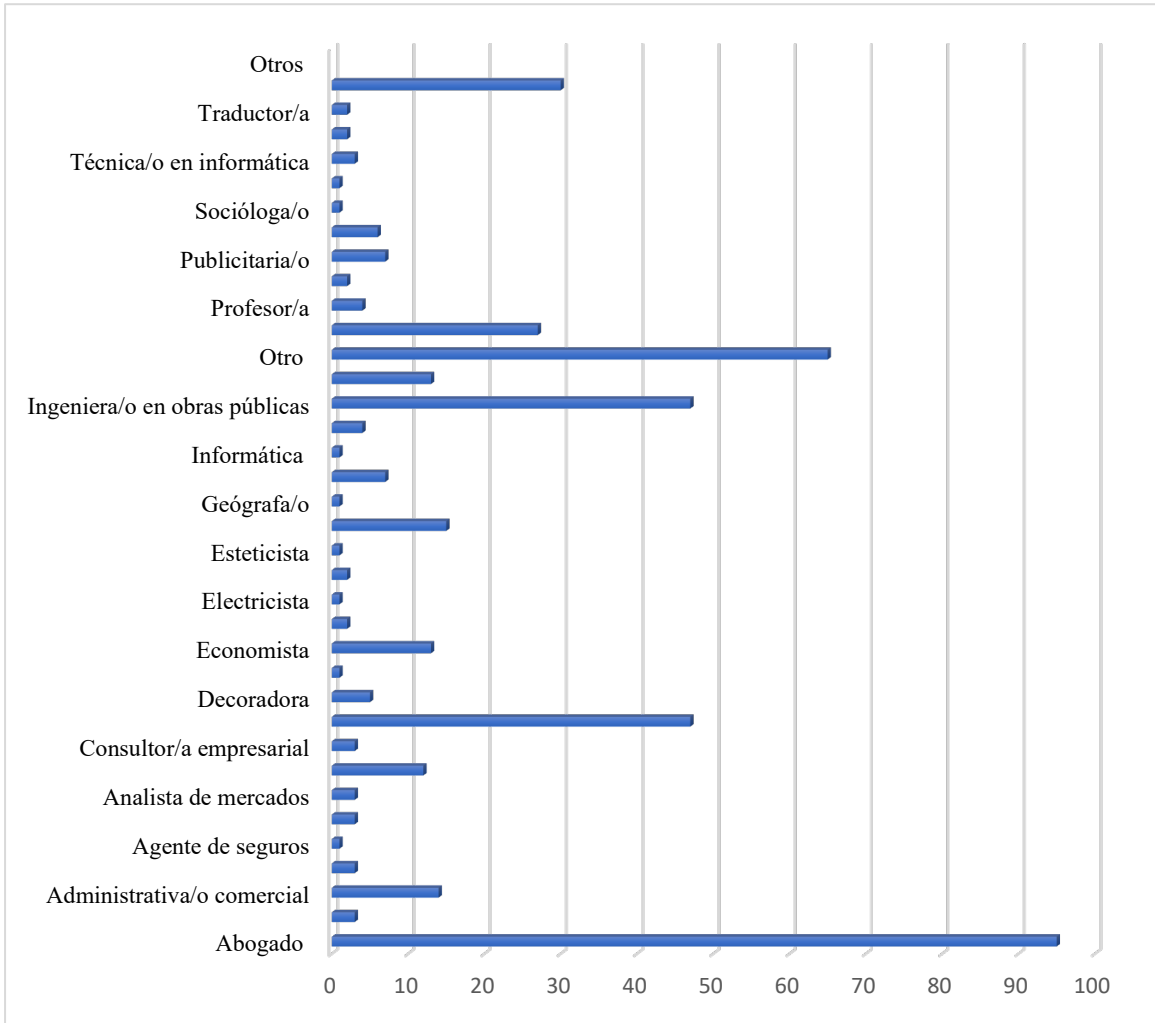
*Ilustración gráfica*



**e) ESTADÍSTICAS ORGANIZADAS POR PROFESIÓN DEL SOLICITANTE.**

Este conjunto de datos muestra la cantidad de solicitudes de información públicas recibidas y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas según nivel académico correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

<b>Nivel académico</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Abogado	95	21%
Administradora	3	1%
Administrativa/o comercial	14	3%
Administrativa/o de gestión y personal	3	1%
Agente de seguros	1	0%
Agrónoma/o	3	1%
Analista de mercados	3	1%
Arquitecta/o, técnica/o	12	3%
Consultor/a empresarial	3	1%
Contable	47	11%
Decoradora	5	1%
Diseño Grafico	1	0%
Economista	13	3%
Educador/a infantil	2	0%
Electricista	1	0%
Estadística/o	2	29%
Esteticista	1	0%
Estudiante	15	3%
Geógrafa/o	1	0%
Gerente de empresas	7	2%
Informática	1	0%
Ingeniero/ a aerodinámica	4	1%
Ingeniera/o en obras públicas	47	11%
ninguno	13	3%
Otro	65	15%
Periodista	27	6%
Profesor/a	4	1%
Psicóloga/o	2	0%
Publicitaria/o	7	2%
Secretario/a	6	1%
Sociólogo/a	1	0%
Técnica/o en electrónica	1	0%
Técnica/o en informática	3	1%
Topógrafa/o	2	0%
Traductor/a	2	0%
Vacías	30	7%
Otros	-	-
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>100%</b>



## ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES RECIBIDAS ORGANIZADA POR DEPARTAMENTOS.

Este conjunto de datos muestra la cantidad de solicitudes de información públicas recibidas y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas según departamento correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

Departamentos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Base de Datos OAI	5	10	2	7	2	3	7	5	7	5	4	1
DARE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Avalúo	2	0	3	0	4	0	1	1	1	6	2	1
Departamento de Prensa	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0
Dirección de reglamentos & Sistemas	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras	0	0	2	0	1	0	1	2	1	5	0	2
Dirección General Administrativa y Financiera	11	4	15	6	3	6	2	4	4	11	5	6
Dirección jurídica	1	5	5	6	3	4	4	13	4	13	7	16
Dirección Planificación de Inversiones	1	1	1	2	0	4	1	0	0	0	1	2
Dirección Recursos Humanos	1	1	1	1	1	1	5	3	1	0	1	1
Edificaciones	1	1	0	3	0	1	2	1	3	0	0	0
Estudio & Diseño de Puentes	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Estudio y Diseño de infraestructura Vial	1	2	1	1	0	2	0	2	2	2	3	0
Estudios de calidad materiales Geotecnia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Fideicomiso RD Vial	1	1	0	0	2	0	0	0	1	3	1	3
Gabinete Edificación Escolares	1	0	0	0	2	1	0	0	2	2	1	0
Oficina Central de Tramitación de Planos	4	4	6	7	6	6	14	5	4	6	5	2
Página Web	1	0	0	1	2	0	2	0	3	0	1	0
Pavimentación Vial	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Planificación & Regulación Técnica	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Seguimiento y Ejecución de Obras (Técnica)	1	1	4	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Unidad de Compras & Contrataciones	0	0	3	1	0	4	2	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>37</b>

## **ESTADÍSTICAS DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA DEL MOPC VS PLAZO DE ENTREGA.**

La Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública promulgada el 28 de julio de 2004, en su artículo 8 establece los plazos de quince (15) días hábiles y prorroga en forma excepcional por otros diez (10).

<b>MESES</b>	<b>CANTIDAD SOLICITUDES POR MES</b>	<b>PORCENTAJES</b>	<b>ENTREGADAS 15 DIAS</b>	<b>ENTREGADAS 25 DIAS</b>
Enero	32	7	11	9
Febrero	33	7	17	1
Marzo	44	10	20	2
Abril	36	8	28	1
Mayo	29	6	22	0
Junio	38	9	24	0
Julio	42	9	36	1
Agosto	35	8	24	0
Septiembre	36	8	21	3
Octubre	53	12	42	2
Noviembre	32	7	27	2
Diciembre	37	8	37	-
<b>TOTAL</b>	<b>447</b>		<b>261</b>	<b>21</b>

### **- PROMEDIO DE DÍAS QUE TARDA LA OAI.**

Por lo regular, el promedio de días que tarda la OAI en responder o completar una solicitud, es de cuatro (04) a cinco (05) días, destacando también que en algunas ocasiones suelen tardar hasta siete (07) u ocho (08) días. Teniendo en cuenta que en su gran mayoría han sido solicitudes de carácter técnicas, que requieren cierto tiempo la elaboración de este o por el gran volumen de datos solicitados.

## RELACION DE SOLICITUDES TRANSFERIDAS A OTROS MINISTERIOS.

Durante el periodo correspondiente a enero – diciembre 2021, el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones a través de la Dirección de Libre Acceso a la Información Pública a redirigido a otros ministerios un total de **19** solicitudes de Información.

No. Transferencia	No. SAIP	Ministerio	Nombre
TRANS-2200	SAIP-SIP-47456	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)	Carolina Hernández Díaz
TRANS-2203	SAIP-SIP-47528	Ayuntamiento de Santo Domingo Norte	Alexis Méndez
TRANS-2221	SAIP-SIP-47817	Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE)	Kharla Pimentel
TRANS-2342	SAIP-SIP-49233	Ayuntamiento de Santo Domingo Norte	Beatriz Clavijo
TRANS-2359	SAIP-SIP-49459	Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE)	Faneyte y Genao srl
TRANS-2414	SAIP-SIP-50598	Archivo General de la Nación (AGN)	Julio César morillo Encarnación
TRANS-2450	SAIP-SIP-51220	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	Wilmer A. Espinosa Palacio
TRANS-2471	SAIP-SIP-51533	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	Niurka Patricia Morillo Castillo
TRANS-2610	SAIP-SIP-53499	Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE)	Jesús Vásquez
TRANS-2736	SAIP-SIP-55467	Cámara de Cuentas de la República (CC)	Santo Hilario Cedano
TRANS-2748	SAIP-SIP-55765	Ministerio de Educación de la Republica Dominicana (MINERD)	Sandra placeres
TRANS-2757	SAIP-SIP-55955	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	Miguelina Martínez
TRANS-2758	SAIP-SIP-55956	Contraloría General de la República Dominicana (CGR)	Miguelina Martínez
TRANS-2759	SAIP-SIP-55864	Archivo General de la Nación (AGN)	ROSANNA ROA PUJOLS
TRANS-282	SAIP-SIP-19105	Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE)	Mildred Valdés de la Cruz
TRANS-283	SAIP-SIP-19105	Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado (OISOE)	Mildred Valdés de la Cruz
TRANS-2834	SAIP-SIP-57013	Oficina Nacional de Estadística (ONE)	Ilvin Mendoza
TRANS-2891	SAIP-SIP-57614	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	Rafael Mendoza
TRANS-2955	SAIP-SIP-58590	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	Juan Manuel Sontag Rondón



## CALIDAD EN EL SERVICIO BRINDADO.

### a) Nivel de la satisfacción con el servicio

La Dirección de Libre Acceso a la Información Pública en su compromiso de garantizar la transparencia en la gestión pública del MOPC se esfuerza cada día en afianzar la calidad, innovación, oportunidades de mejoras en los servicios brindados, a través del sistema de encuesta de satisfacción, nuestro objetivo es conocer el grado de satisfacción de nuestros solicitantes en relación con el servicio ofrecido.

Las encuestas fueron entregadas de forma digital al momento del solicitante recibir la información requerida.

Según el formato de encuesta de consta de un total de 04 ítems, con una escala de calificación de 4 actitudes. (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente. Adicionalmente se consideró un (1) ítem abierto (comentarios), en el cual se solicitó cualquier información, dudas, quejas y/o reclamación que nos permitan mejorar nuestros servicios.

Los porcentajes que veremos en cada párrafo corresponden al porcentaje de solicitantes encuestados, que se encuentran satisfechos con relación al ítem.

<b>Periodo</b>	<b>Enero - Junio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad Encuestas</b>	<b>Total</b>
Malo	8	28.57%	Enviadas	135
Regular	3	10.71%	Contestadas	6
Bueno	5	17.86%		
Excelente	12	42.86%		
<b>Total</b>	28			
<b>Periodo</b>	<b>Julio - Diciembre</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad Encuesta</b>	<b>Total</b>
Malo	6	6.06%	Enviadas	146
Regular	6	6.06%	Contestadas	26
Bueno	13	13.13%		
Excelente	74	74.75%		
<b>Total</b>	99			

## RESULTADOS DE MEDICIONES DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.

### - Calificaciones obtenidas por el portal de transparencia

Con el compromiso de coordinar y dirigir la recolección y el suministro de informaciones solicitadas por el público, en el ejercicio de lo establecido en la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Dirección de Transparencia del MOPC, ha creado un sistema de monitoreo que garantiza fiel cumplimiento de sus principales funciones, tales como:

Mantener un sistema que garantice al público el fácil acceso a información clara, veraz y confiable. Coordinar y organizar la recolección, sistematización y suministro de las informaciones solicitadas. Así como, el proceso interno para la entrega de dicha información.

Proponer los procedimientos internos que pudieran asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.

Actualizar de manera periódica, en coordinación con las diferentes áreas de la institución las informaciones de “Oficio o Gestión” que deben estar permanentemente disponibles al público.

Dar seguimiento a las solicitudes recibidas y ofrecer retroalimentación oportuna a cada solicitante.

Llevar control de las solicitudes de información, sus antecedentes, tramitación, resultados y costos.

Orientar al solicitante en la elaboración de su solicitud de información.

Informar al ciudadano a cerca de otras instituciones u organismos en los que pueda obtener la información requerida.

Elaborar estadísticas y balances de gestión de su área en materia de acceso a la información.

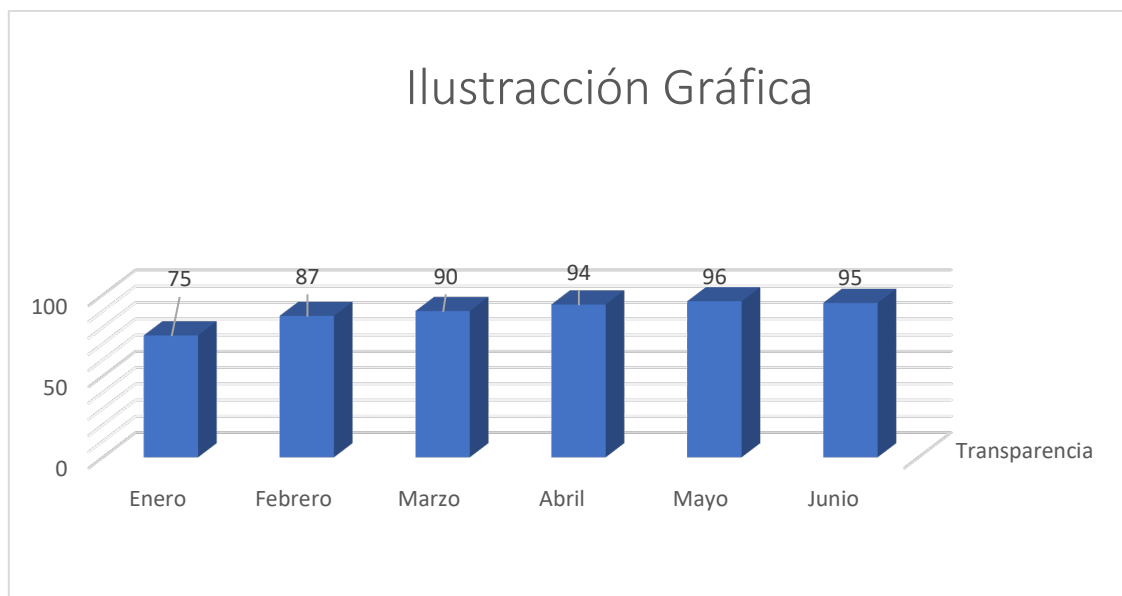
Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

Nuestro deber es garantizar el derecho que tiene todos los ciudadanos y ciudadanas de acceder a las informaciones registradas en todo tipo de formatos (escritos, grabados, ópticos, electrónicos, imágenes, etc.).

El cumplimiento de garantizar el libre acceso a la información y estimular la transparencia a través de la prestación de un servicio permanente y actualizado, que persigue facilitar a los ciudadanos las informaciones que dan comprobación del manejo que como servidores públicos le damos a los recursos que nos proporciona el Estado Dominicano.

A continuación, presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos durante el periodo enero-diciembre 2021:

Mes	Puntuación
Enero	75
Febrero	87
Marzo	90
Abril	94
Mayo	96
Junio	95
<b>A partir de la aplicación nueva resolución 200/04</b>	
Julio	81.83
Agosto	75.8
Septiembre	61.15
Octubre	En Proceso de Evaluación por la DIGEIG
Noviembre	En Proceso de Evaluación por la DIGEIG



## **b) INDICADOR TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL.**

Consiste en monitorear la transparencia, la disponibilidad de información pública, la eficiencia de las entidades gubernamentales y comparar los riesgos de corrupción.

### **Órgano rector responsable de medir Indicador:**

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

### **Área del MOPC que lidera el indicador Transparencia Gubernamental:**

Dirección de la Oficina de Libre Acceso a la Información.

### **Frecuencia de evaluación en SMMGP:**

Trimestral

## **Datos del Indicador Transparencia Gubernamental, a la fecha de diciembre 2021**

Fuente: Sistema SMMGP.

Datos Sub-Indicadores			
Sub-Indicador	Descripción del Indicador	Meta	Valor
Cumplimiento de la Ley 200-04	Verificación del cumplimiento de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la información Pública	40	21.2
Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación	Este indicador evalúa el nivel de participación de los ciudadanos en las políticas públicas utilizando medios electrónicos y el empoderamiento que estos tienen para ejercer tal derecho.	10	7.2
Desarrollo de E-servicios	Este indicador evalúa el nivel de avance institucional en materia de E-servicios, el nivel de facilidad de acceso que tienen los servicios institucionales publicados en línea y su conformidad con las normas establecidas.	10	8.2
Uso del Sistema Nacional de Compras Públicas	Verificación del uso del Sistema Nacional de Compras Públicas.	20	18.79
Transparencia Presupuestaria	Este indicador verifica la correcta publicación presupuestaria en el portal de transparencia institucional	20	18.89

### Nota:

El indicador **Transparencia Gubernamental**, no ha sido actualizado por parte de Presidencia en el sistema SMMGP, en el período enero-diciembre de 2021.

## **SOBRE DECLARACIONES JURADAS.**

**M**ediante esta ley se obliga a los funcionarios indicados en ella, a levantar un inventario detallado, jurado y legalizado ante Notario Público, de los **bienes** que constituyen su patrimonio al momento de tomar posesión de su cargo. Igual requisito deberán cumplir dentro del mes de haber cesado en sus funciones

Los datos personales han sido protegidos de conformidad con el Art.18 de la Ley 200-04, de Libre Acceso Información Pública, d/f 28 de julio de 2004 y el Art. 28 de su reglamento de aplicación, aprobado mediante Decreto 130-05, d/f 25 de febrero de 2005.

En nuestra institución hay un total de cuatro **(07) personalidades** llamadas a presentar Declaración Jurada de Bienes, para igual número de declaraciones, las mismas se encuentran en el Portal de Transparencia de la entidad.

De conformidad con el Art.18 de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.

## SISTEMA 311.

Que es el Sistema 311.

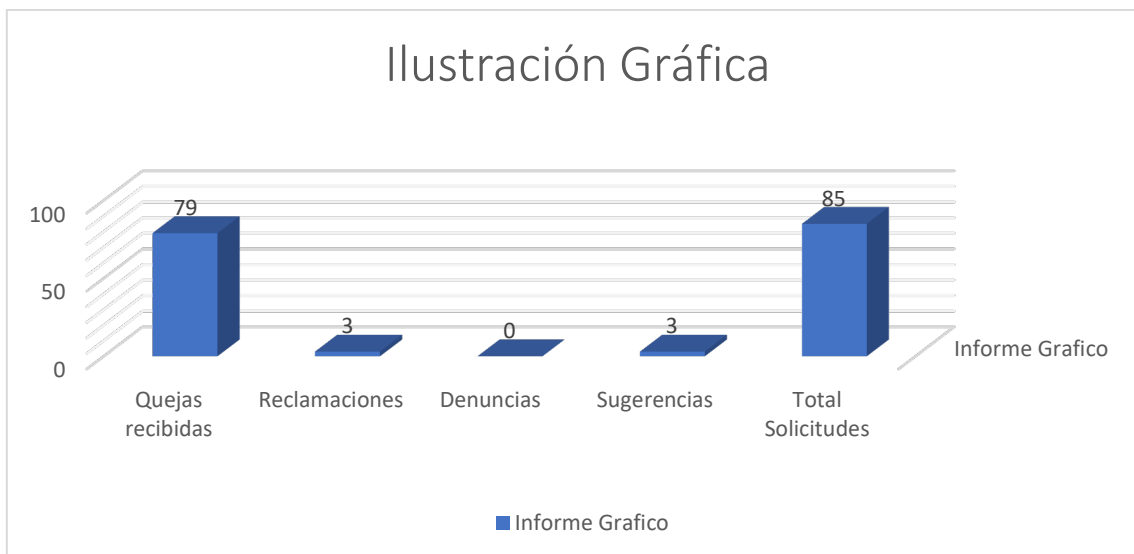
Es el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el estado dominicano para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública, para que las mismas puedan ser atendidas por las entidades correspondientes bajo un seguimiento especializado.

Surge como una necesidad en el marco de la estrategia de Gobierno electrónico en el país, con el objetivo de mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, con el propósito de mejorar la calidad en la provisión de los servicios y fomentar una cultura de participación ciudadana y transparencia.

### a) ESTADISTICAS DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Durante el periodo correspondiente a enero-diciembre del año en curso, podemos reflejar a través de la **Línea 311**, la Oficina de Acceso a la Información Pública ha recibido la cantidad total de 85 solicitudes agrupadas de la siguiente manera:

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Estatus</b>	
		<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Quejas	79	Contestadas	48
Reclamaciones	3	En Proceso	37
Denuncias	0		
Sugerencias	3		
Total, semestral:	<b>85</b>	Total, Solicitud.	<b>85</b>



#### b) ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS AGRUPADAS POR MES.

Este conjunto de datos muestra la cantidad de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias recibidas a través del Sistema 311 y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas por mes correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

MES	QUEJAS	RECLAMACIONES	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
<b>Enero</b>	0	0	0	0
<b>Febrero</b>	1	0	0	0
<b>Marzo</b>	4	0	0	0
<b>Abril</b>	4	1	0	0
<b>Mayo</b>	9	0	0	0
<b>Junio</b>	4	0	0	0
<b>Julio</b>	7	1	0	2
<b>Agosto</b>	8	0	0	0
<b>Septiembre</b>	25	0	0	1
<b>Octubre</b>	4	0	0	0
<b>Noviembre</b>	5	1	0	0
<b>Diciembre</b>	8	0	0	0
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**c) ESTADÍSTICAS SOBRE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES.**

Este conjunto de datos muestra los diferentes motivos de reclamos recibidos a través del Sistema 311 y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); correspondientes a periodo enero-diciembre 2021.

Tipo de Reclamos	Arreglo de Calles	Indemnización	Señalización	Asistencia vial	Paso rápido	Total
Cantidad	55	21	6	2	1	85





**d) ESTADISTICAS DE RECLAMOS POR ORGANIZADAS POR GENERO.**

Este conjunto de datos muestra la cantidad de reclamos recibidos en el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas por genero correspondientes a periodo enero-diciembre 2021

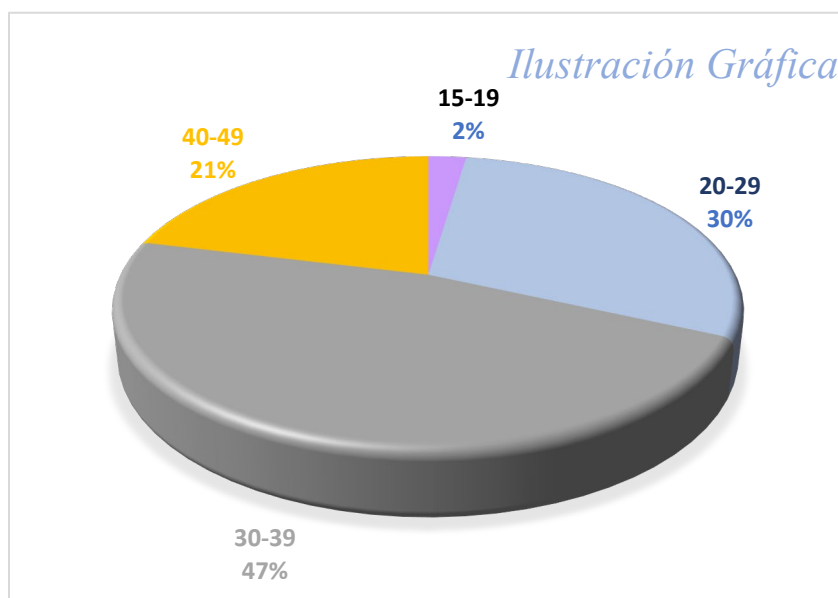
<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Masculino</b>	37
<b>Femenino</b>	48
<b>Total</b>	<b>85</b>



**e) ESTADISTICAS DE RECLAMACIONES ORGANIZADAS POR RANGO DE EDAD.**

Este conjunto de datos muestra la cantidad de reclamaciones recibidas y atendidas en la oficina de acceso a la información pública (OAI); agrupadas por rango de edad correspondientes a periodo enero-diciembre 2021

<b>Rango de edad</b>	<b>Cantidad de solicitud</b>
15-19	2
20-29	25
30-39	40
40-49	18
<b>Total</b>	<b>85</b>



## **SOBRE DATOS ABIERTOS.**

**D**atos abiertos es el portal oficial de datos abiertos de la República Dominicana. Este sitio web es el repositorio unificado de las publicaciones institucionales en formatos abiertos.

El objetivo de esta herramienta es que las personas puedan disponer de los datos abiertos que producen las instituciones públicas dominicanas, y así lograr transformarlos en información reutilizable, creándose la oportunidad para intercambiar o cruzar informaciones entre bases de datos. Además de propiciar el desarrollo de aplicaciones, tanto desde la Administración Pública como desde la Sociedad Civil.

Dada que la información está en constante creación, el portal <http://www.datos.gob.do> es un sitio vivo, que está en constante actualización. Este portal dispone de un buscador y catálogos de diversas categorías sectoriales, pertenecientes a las organizaciones gubernamentales. Algunos de estos datos ya están disponibles en otros sitios, gracias a diversas iniciativas, sin embargo [www.datos.gob.do](http://www.datos.gob.do) integra todas las publicaciones abiertas de las instituciones públicas.

La República Dominicana apuesta al poder innovador que pueden generar los datos públicos en formatos abiertos y su impacto en la prestación de los servicios, la transparencia y la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.

### **- Datos Abiertos en el MOPC.**

**L**a plataforma de Datos Abiertos del Ministerio de Obras Publica MOPC cuenta con 4 conjuntos de datos, en estos podemos encontrar:

- Nómina de Empleados,
- Asistencia de Protección Vial,
- Expedición de licencia de construcción,
- Estadísticas de Asistencia a Emergencias del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911.

Los datos están publicados con una cantidad de 4 formatos CSV, ODS, XLSX, DOC, estos establecen la periodicidad de actualización de cada publicado, la cual podemos observar en la información adicional.

Cada conjunto de datos cuenta con su descripción y su última actualización.

#### - **Nómina de empleados**

La nómina es la lista de los nombres de los empleados que están en la plantilla de una empresa o entidad pública y cobran un sueldo de ella. Este recurso de datos se encuentra en formato **Excel** y detalla la nómina del **Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)**.

Este conjunto de datos contiene información detallada sobre la nómina de empleados fijos y contratados del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC). Estas estadísticas se encuentran actualizadas desde enero de 2016 hasta noviembre 2021, parametrizado por:

- Nombre,
- Departamento,
- Función,
- Estatus,
- Sueldo,
- Mes y Año.

#### - **Protección y Asistencia Vial**

Es un sistema de vigilancia, protección, seguridad y asistencia vial, gratis, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas al día, el mismo es ofrecido a personas cuyos vehículos han sufrido desperfectos mecánicos o cualquier eventualidad en la vía a nivel nacional.

En este conjunto de datos contiene información de las estadísticas sobre asistencias del programa de **Protección y Asistencia Vial de la Comisión Militar y Policial del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)**, generadas en el periodo octubre, noviembre y diciembre 2020, actualizado hasta el mes de septiembre 2021, parametrizado por:

- Zonas,
- Accidentes,
- Heridos,
- Fallecidos,
- Seguridad,
- Neumáticos,
- Combustible,
- Mecánica,
- Grúas,
- Ambulancia,
- Talleres,
- Ambulancia de Rescate,
- Choque,
- Deslizamiento,
- Eléctrica,
- Calentamiento,
- Mes y Año.

**- Expedición de licencia de construcción.**

Este servicio permite a los propietarios que así lo requieran, solicitar una constancia legal o certificación de una licencia de construcción emitida.

Este conjunto de datos contiene informaciones estadísticas sobre la Expedición de Licencias de Construcción, expedida por **la Dirección Oficina Central de Tramitación de Planos del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)**, generadas en el periodo 2016-2021, actualizado hasta noviembre 2021, parametrizado por:

- |                                      |                                     |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| - Apartamentos,                      | - Obras de Orden Social,            | - Depósitos, Plantas Fotovoltaicas, |
| - Viviendas,                         | - Planta Eléctrica,                 | - Plantas de Cemento,               |
| - Comerciales y Oficinas,            | - Parque Fotovoltaico,              | - Edificios Institucionales,        |
| - Almacén,                           | - Centros Comunitarios,             | - Servicio de Transporte,           |
| - Combinados (Comercial y Vivienda), | - Colegios y Centros Educativos,    | - Sistema Contra Incendios,         |
| - Estructuras Especiales,            | - Embajadas, Envasadoras de GLP,    | - Parqueos,                         |
| - Hospedaje,                         | - Centros de Recreación y Deportes, | - Mes y Año.                        |
| - Naves Industriales,                |                                     |                                     |
| - Centros de Salud,                  |                                     |                                     |
| - Estaciones de Combustible,         |                                     |                                     |

- **Estadísticas de Asistencia a Emergencias del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911.**

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es la institución donde se concentran, en un solo número, los sucesos que requieren atención o tratamiento inmediato, cuyo objetivo es proveer a los ciudadanos, residentes, visitantes y todo aquel que se encuentre en el territorio dominicano, las atenciones que requieran en materia de seguridad y servicio público integrados en el mismo.

Este conjunto de datos contiene las Estadísticas de Asistencia a Emergencias del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 del periodo 2017-2021, en el cual se puede encontrar las cantidades y detalles concretos sobre las asistencias a emergencias realizadas por las diferentes agencias de respuestas que coordina el 9-1-1, tales como:

- Policía Nacional (PN),
- Ministerio de Salud Pública (MSP),
- Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC),
- Dirección General de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT),
- Bomberos y otros enlaces que hace referencia a apoyos puntuales de otras instituciones solicitadas ante casos específicos, por ejemplo, EDESUR ante la caída de un poste eléctrico.

Enlace para descargar la Normas NORTIC-A3: <https://datos.gob.do>

## BUZON DE SUGERENCIAS.

La Dirección de Libre Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia, como parte de su orientación hacia los servicios y la calidad, ha implementado el uso del “Buzón de Quejas y Sugerencias” de manera que podamos dar voz a las distintas ideas de mejoras, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los trabajadores o ciudadano puedan aportar al MOPC a través de esta sencilla forma de diálogo.

aplicar las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento de esta entidad pública, asegurando la satisfacción plena de las personas a quienes van dirigidas nuestras acciones o servicios.

Boletín  
**USO BUZÓN DE SUGERENCIAS MOPC**

El Buzón de Sugerencias del MOPC es un instrumento puesto a disposición de los servidores públicos para hacer llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la institución, así como para la mejora de la calidad de los servicios de la misma.

El buzón de sugerencias y quejas y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los empleados del MOPC para hacer llegar a los autoridades competentes las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la institución, así como para la mejora de la calidad de los servicios de la misma.

LA DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL (DÍGEO) como parte de su orientación hacia los servicios y la calidad, ha impulsado a todas las entidades gubernamentales a implementar el Buzón de Quejas y Sugerencias de manera que con la ayuda de los usuarios se puedan aplicar las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento de esta entidad pública, asegurando la satisfacción plena de las personas a quienes van dirigidas nuestras acciones o servicios.

**¿CÓMO FUNCIONA?**

El buzón de sugerencias y quejas tiene por objeto recibir las observaciones y sugerencias que realice cualquiera de los servidores públicos de esta institución, tanto sobre los servicios de la institución.

El formulario de reclamaciones va dirigido a recoger peticiones de actuación concreta de la gestión sobre algún aspecto que afecte directamente a un derecho del servidor público. Para su correcta tramitación, una vez completado el formulario, habrá de depositarse en una de las buzones depositados en las diferentes áreas del ministerio.

Adicionalmente, las quejas y sugerencias pueden tramitarse también a través del correo electrónico: [buzondesugerencias@mopc.gob.do](mailto:buzondesugerencias@mopc.gob.do)

**LLENADO CORRECTO DEL FORMULARIO**

Para hacer uso de este buzón habrá de completarse los campos obligatorios del formulario. El responsable del servicio administrativo a quien se dirija la sugerencia o queja, procederá a actuar al respecto según corresponda.

Colocar la fecha de emisión de la sugerencia. Colocar nombre del Empleado, cargo, número de identificación personal y el número de teléfono. Colocar nombre del solicitante (con su apellido).

En una sola vez se puede emitir una sola sugerencia. El formulario debe ser emitido en papel. El modelo público puede ser emitido en papel o en formato electrónico.

El formulario debe ser emitido en papel o en formato electrónico. El modelo público puede ser emitido en papel o en formato electrónico.

**Formulario de sugerencias internas**

Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre (Apellido): \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Tipos de solicitud:  Queja  Sugerencia  Reclamación  Otro: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

El modelo público puede ser emitido en papel o en formato electrónico.

**TU OPINIÓN CUENTA** Buzón interno de sugerencias y denuncias

La apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias debe ser un proceso en el cual se dé continuidad a las respuestas de los usuarios, generando mejoras en nuestros servicios.

### Procedimiento:

El procedimiento se inicia mediante con la tabulación de la data y realización del informe, incluyendo en el mismo un registro de control de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas. Igualmente, se lleva a cabo la divulgación de los hallazgos, en particular con las áreas operativas de incidencia. Asimismo, el proceso conlleva un control de posibles soluciones adoptadas por los responsables de las áreas involucradas. El área responsable debe tomar las acciones

correspondientes y darle seguimiento.

El buzón se apertura una vez a la semana y/o según la necesidad institucional, en presencia de un representante de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y un integrante de Comité de Ética.

Pero, además, dado el desarrollo de las nuevas tecnologías, este buzón de sugerencias también puede cuenta con un formato online con un correo [buzondesugerencias@mopc.gob.do](mailto:buzondesugerencias@mopc.gob.do) con la intención de brindar un mejor servicio, hemos dispuesto de este canal de comunicación a fines de recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

## DÍA NACIONAL DE LA ÉTICA CIUDADANA



El programa oficial de dos días de esta celebración tuvo apertura el jueves 29 de abril del presente año, en conmemoración del Día Nacional de la Ética Ciudadana, la Licda. Lérica Concepción Tobal, Directora de Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia; acompañada de varios representantes de la Comisión de Ética del MOPC, hicieron acto de presencia en el izamiento de la Bandera en nuestro Ministerio. Como la mejor manera de presentar respeto a nuestra Patria y al Padre de la Ética en la República Dominicana, el expresidente Ulises Francisco Espaillat.

Continuando con los trabajos de dicha conmemoración, el viernes 30 de abril, la Dirección de Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia, realizó una charla sobre el Día Nacional de la Ética Ciudadana en el Auditorio del Club Recreativo y Cultural del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

La mesa directiva de dicho evento estuvo conformada de izquierda a derecha por: la Licda. Mary Concepción, Representante de la Comisión de Ética del MOPC; el Lic. José Madé, Director de Planificación y Desarrollo; la Licda. Lérica Concepción Tobal, Directora de Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia; el Ing. Nelson Maloney, Asesor del Ministro; el Ing. Ángel Tejada, Vice-Ministro de Planificación y Regulación Técnica; y la Licda. Ruth Díaz, Directora de la Dirección Adscrita al Despacho.

La actividad dio inicio con las palabras de bienvenida de la Licda. Lérica Concepción Tobal, Directora de Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia, invitando a todos los presentes a adoptar la ética y la responsabilidad como una norma de vida, a sentir una inclinación por el bien proceder, por la lucha, la integridad, igualdad y por el respeto individual y colectivo. También el Ing. Nelson Maloney, Asesor del ministro, compartió su pensar ético invitando a los presentes a adoptar una actitud ética en el trabajo, en la familia, en la vida; que se tomen un momento para preguntarse a sí mismos: ¿Qué podemos hacer por la ética? en vez de preguntarse ¿Qué la ética puede hacer por ellos?



## MUESTRA DE IMAGINES QUE FUERON TOMADAS DURANTE LA ACTIVIDAD





## CAPACITACIÓN SOBRE LA LEY 200-04, LA RESOLUCIÓN 002/2021 Y SAIP.

La Capacitación sobre la Ley 200-04, la Resolución 002/2021 y el Portal del SAIP se realizó durante dos días consecutivos.



El objetivo principal de esta formación es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los colaboradores del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

En la primera edición estuvo destinada a los viceministros y directores del MOPC.

La segunda edición formó parte de este taller los colaboradores que estarán trabajando directamente con la Dirección de Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia.

Esta formación fue impartida por los charlistas de la DIGEIG, la Licda. María Fernanda de los Santos quien nos explicó la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, el Lic. Francisco de la Rosa que estuvo a cargo de exponer las especificaciones del Portal de Solicitudes de Información (SAIP) y la Licda. Elba Pichardo quien nos desglosó las modificaciones que presenta la nueva Resolución 002/2021, que sustituye la Resolución 01/2018.

Dicha Capacitación sobre la resolución 002/2021 incluyen orientaciones que recogen los propósitos nacionales de modernización del Estado, así como los requerimientos específicos de los organismos de la oficina de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

**MUESTRA DE IMAGINES QUE FUERON TOMADAS DURANTE LA ACTIVIDAD.**





