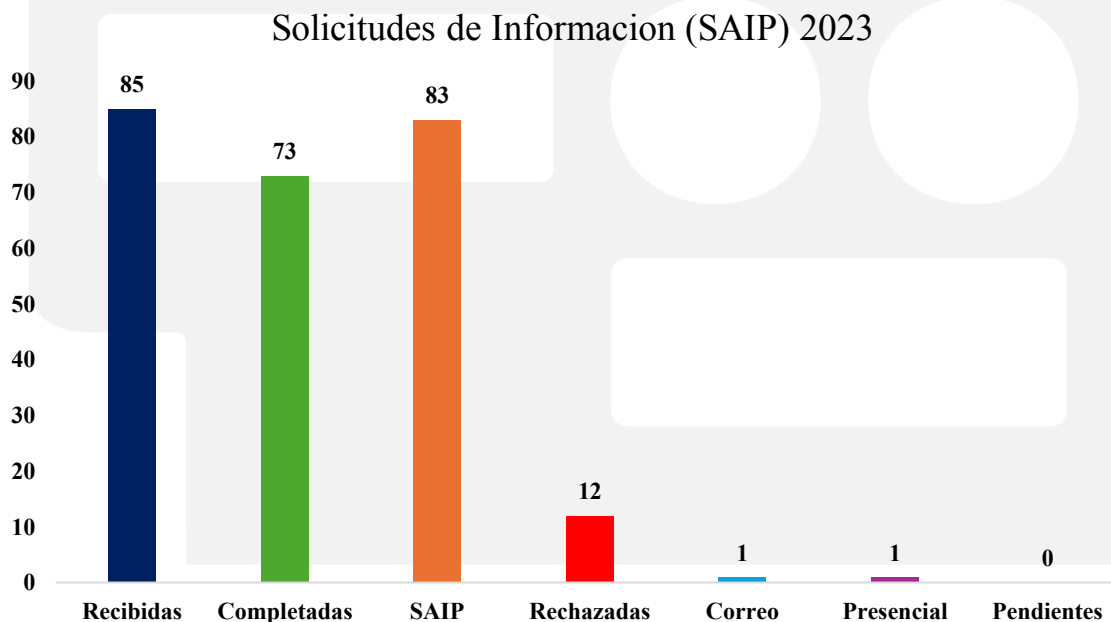


Nivel de cumplimiento de la Oficina de Libre Acceso a la información Año 2023

Durante el año 2023, esta Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) recibió ochenta y cinco (85) solicitudes de información. De la totalidad de las solicitudes recibidas, ochenta y tres (83) se recibieron por le SAIP, una (1) se recibió presencial, una (1) se recibió por correo electrónico y solamente se rechazaron doce (12). Ninguna solicitud pendiente de responder.

Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública 2023				
Año	Recibidas	Completadas	Rechazadas	Pendientes
2023	85	73	12	0

La OAI atendió el 100% de las solicitudes que recibió en el plazo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.



Durante el periodo comprendido entre el veinte (20) de agosto del dos mil veinte (2020) hasta diciembre del año dos mil veintitrés (2023), el nivel de cumplimiento por año, respecto a las solicitudes de información se especifica en el siguiente cuadro:

Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública 2020-2023							
Vía de Solicitud							
Año	Recibidas	Completadas	SAIP	Correo	Presencial	Rechazadas	Pendientes
2020	56	51	48	4	4	5	0
2021	127	103	97	10	20	24	0
2022	85	67	68	8	9	18	0
2023	85	73	83	1	1	12	0

Resultados del Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 3-1-1

Sistema de Quejas y Sugerencias año 2023		
Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta establecido por Ley	Resultados
Buzón Físico	15 días laborables	Cero Casos Recibidos
Portal 3-1-1	15 días laborables	Dos (2) casos recibidos y respondidos dentro del tiempo de respuesta establecido

Los únicos casos de queja y reclamación que recibimos en el año dos mil veintitrés (2023) se deben a lo siguiente:

El caso de queja se cerró en el tiempo establecido de respuesta debido a que el ciudadano no especificó en qué ámbito necesitaba de nuestra ayuda, tratamos de contactarlo varias veces y no obtuvimos respuesta del mismo, por lo cual al pasar un total de diez (10) días tratando de contactarlo procedimos a cerrar el caso.

El caso que se recibió por reclamación se debe a una situación que tuvo un ciudadano con su prestadora, el cual fue reenviado a la Dirección de Protección al Usuario (DAU) para poder asistirle en la necesidad del ciudadano.

El total de casos recibidos y atendidos en el periodo agosto 2020-2023 son como se indican a continuación:

Sistema de Quejas y Sugerencias año 2020-2023				
Año	Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta establecido por Ley	Tipo de Solicitudes	Resultados
2020	Portal 3-1-1	15 días Laborables	Quejas	2
2021	Portal 3-1-1	15 días Laborables	Quejas	6
2022	Portal 3-1-1	15 días Laborables	Quejas	10
2023	Portal 3-1-1	15 días Laborables	Quejas y Reclamaciones	2

Elaborado el día 31 de diciembre, 2023

Yennifer de la Rosa Laureano
Encargada de Oficina de Acceso a la Información (OAI)



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Yennifer De La Rosa Laureano

Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/indotel/v/861d317e-126a-4122-9370-39a23d37da83>