



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**INFORME ANUAL**

**Oficina de Libre Acceso a la Información Pública  
(OAI)**

**2025**

Santo Domingo, República Dominicana  
06 de enero de 2025

## Cumplimiento de Acceso a la Información Pública año 2025

---

### 1.1.1 Nivel de cumplimiento acceso a la información

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro Consumidor, comprometido con los mandatos establecidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200 - 04 y su Reglamento de Aplicación creado mediante Decreto No.130 - 05, a través de la OAI garantiza el derecho fundamental de los ciudadanos en cuanto a las informaciones solicitadas por los ciudadanos, de forma completa, veraz y oportuna del que hacer de la institución, así como su publicidad dentro de los límites que establece la ley por medio de un servicio permanente, diligente y actualizado.

El derecho a la información pública está considerado como un derecho universal previsto en la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, así también queda contemplada manera clara y específica en la Constitución de la República Dominicana.

En este tenor, actuamos de forma tangible basado en un compromiso ético y transparente frente a la ciudadanía, haciendo énfasis al fiel cumplimiento de las normas de referencia, tomado siempre en cuenta la entrega de las informaciones que solicite el ciudadano tal como lo establece la ley, de forma veraz, completa, adecuada, oportuna y actualizada.

Durante este periodo reportado atendimos hasta la presente fecha la cantidad de Cincuenta y tres (53)casos, en modo presencial, medio electrónico (SAIP) y telefónica, resueltas de manera satisfactoria y en tiempo hábil, en cumplimiento de los indicadores según lo plasmado en el Plan Operativo en este renglón y por mandato de las normativas, categorizado según la fuente de respuesta y demostración de entrega al solicitante en un cien por ciento (**100%**).

Realizamos encuestas de satisfacción de los servicios brindados al momento de recibir las informaciones solicitadas con un resultado promedio de 100% de satisfacción.

Estadísticas SAIP desde enero hasta diciembre 2025						
Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Resueltas < 5 días	Resueltas > 5 días	Rechazadas < 5 días	Rechazadas > 5 días
<b>Enero- Marzo</b>	16	0	13	0	0	0
<b>Abril-Junio</b>	8	0	7	0	0	0
<b>Julio-Septiembre</b>	18	0	9	1	1	0
<b>Octubre-Diciembre</b>	11	0	8	0	0	0
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### 1.1.2 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

Según lo dispone el Decreto No. 694 -09 de fecha 17/9/2009, la Línea 311 de Atención Ciudadana es una plataforma creada como medio de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía a la administración pública. Este decreto además dispone en su art. 4, que los encargados de las Oficinas de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) de cada institución, funge de enlace entre este programa y las instituciones a cargo de este.

En este sentido hemos atendido la cantidad total de casos veinticinco (25), quejas y reclamos, de las cuales se ha cumplido acorde al mandato de la normativa.

Estadísticas Línea 311 de enero hasta diciembre 2025		
Meses	Recibidas	Resueltos
<b>Enero- Marzo</b>	2	2
<b>Abril - Junio</b>	6	6
<b>Julio- Septiembre</b>	4	4
<b>Octubre- Diciembre</b>	13	13
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

Nos aseguramos de mantener el seguimiento para obtener las respuestas en tiempo oportuno de ley, a los fines de seguir brindando un mejor servicio, atendiendo a nuevas disposiciones normativas sobre la estandarización de los portales de transparencia.

### **1.1.3 Resultados mediciones del portal de transparencia**

En este indicador, la institución mantiene actualizados los niveles de informatización de conformidad con las normas según aplica disponible al público. Al efecto, destacamos la valoración en el monitoreo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG) como órgano rector en la materia, cuyo valor otorgado en el periodo reportado 100%.

En este apartado destacamos el compromiso asumido en cuanto a la implementación del “Segundo Plan Nacional de Apertura de Datos 2024 - 2025” por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG), lo cual se refleja en la disponibilidad de informaciones en formatos abiertos para todo público, en colaboración a la Alianza para Gobierno Abierto; y como institución comprometida contamos con un conjunto de datos priorizados “precios de la canasta básica” y de acuerdo a la Matriz de asignación de responsabilidades para la ejecución del Plan de referencia. El resultado es evaluado con un puntaje cinco de cinco (5/5), significa cumplido con el 100%.

Adicionalmente, participamos en la semana del Derecho a Saber en todas las actividades ejecutadas por el órgano rector en materia de ética y transparencia gubernamental.



PRO CONSUMIDOR  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**Resumen que recoge los reportes desde enero hasta diciembre de 2025.**

**CALIFICACIONES DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE PROCONSUMIDOR**

MES	CALIFICACIONES
Enero	94.32
Febrero	100
Marzo	100
Abril	100
Mayo	100
Junio	99.79
Julio	100
Agosto	100
Septiembre	100
Octubre	100
Noviembre	100
Diciembre	100



**Lucía Cespedes**

Enc. Oficina de Libre Acceso a la Información