

Guía para elaborar un Informe de Autoevaluación de OGP

Portal Único De Quejas y Denuncias.

1. Introducción y antecedentes.

Explique brevemente:

Motorizados por el programa dirigido por la Presidencia de la Republica Dominicana, se desarrolló El portal único de quejas y denuncias de proconsumidor (ProcoApp), la cual es una aplicación móvil que busca de la participación cívica y de hacer que todos los dominicanos y consumidores en el país tengan a la mano una vía de reporte de denuncias, fácil accesible y tecnológica. Logrando así un empoderamiento de los consumidores y la reducción de las malas prácticas comerciales, aparte de ser parte del plan gubernamental de digitalizar los procesos para reducir el tiempo de respuesta a la ciudadanía.

2. El proceso del Plan de Acción Nacional

El informe de autoevaluación de medio término debe centrarse en la subsección A mientras que el de fin de término se centrará en la subsección B.

A. Consulta durante el desarrollo del NAP: Los Artículos de Gobiernos de OGP señalan los siguientes requisitos para llevar a cabo la consulta durante la elaboración del Plan:

.Difusión del proceso de consulta: se han realizado publicidades en Facebook , Instagram y twitter, además de instruir el proceso de descarga en las charlas educativas que realiza la institución, y las menciones en programas radiales y ruedas de prensa.

.Notificación anticipada: Los países deben notificar con anticipación al público el calendario de las consultas.

.Concientización: En nuestras charlas educativas concientizamos a los consumidores sobre la importancia de tener en el dispositivo que llevan consigo las 24 horas del día una herramienta que los auxilie en la labor de empoderarse de sus derechos.

.Diversidad de canales: en charlas masivas, Redes sociales, programas de radio.

.Pluralidad: La aplicación está disponible tanto para Android como para Iphone y tiene un diseño responsive que se adapta a cualquier pantalla y versión de sistema operativo.

.Documentación y retroalimentación:

Instalaciones totales por usuario ?

3,177

Descargar informes masivos ↓

Instalaciones por usuario

Intervalos diarios ▾

Mostrar comparación por fecha



Fecha	Nombre Del Paquete	Version de la aplicación	Promedio Ranqueado
01/06/2018	com.proconsumidor.procoapp		4.89
01/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	1	5.00
01/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	10	5.00
01/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	11	4.46
01/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	9	4.67
02/06/2018	com.proconsumidor.procoapp		4.89
02/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	1	5.00
02/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	10	5.00
02/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	11	2.67
02/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	9	4.67
03/06/2018	com.proconsumidor.procoapp		4.89
03/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	1	5.00
03/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	10	5.00
03/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	11	2.67
03/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	9	4.67
04/06/2018	com.proconsumidor.procoapp		4.89
04/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	1	5.00
04/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	10	5.00
04/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	11	2.67
04/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	9	4.67
05/06/2018	com.proconsumidor.procoapp		4.89
05/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	1	5.00
05/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	10	5.00
05/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	11	4.46
05/06/2018	com.proconsumidor.procoapp	9	4.67

Plantilla de cumplimiento de Compromisos

Tema		
El tema se refiere a las áreas o asuntos generales que el compromiso atenderá, como por ejemplo Educación, Salud, Acceso a la Justicia, Responsabilidad Social Corporativa, Datos Abiertos, etc.		
Portal Único de quejas y denuncias del consumidor		
Fecha de inicio y conclusión del compromiso	1ro julio de 2016-junio 30 de 2018	
Secretaria/Ministerio responsable	Instituto Nacional de Protección de los derechos del consumidor	
Nombre de la persona responsable	Ing. Geury Tolentino Carela	
Puesto	Encargado de Tecnología	
Correo Electrónico	Geury.tolentino@proconsumidor.gob.do	
Teléfono	829 762 8637	
Otros Actores Involucrados	Gobierno	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
	Sociedad civil, iniciativa privada, grupos de trabajos o multilaterales	Instituciones del Gobierno Central / Sociedad Civil a nivel nacional
Status quo o problema/ desafío que será atendido	No existe un portal único o herramienta móvil donde los ciudadanos a nivel nacional puedan presentar su quejas y denuncias sobre la calidad de los bienes y servicios que recibe, en virtud de que toda persona tiene derecho a recibir información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido de las características de los productos que use o consuma bajo las previsiones y normas establecidas por la Ley No.358-05.	
Objetivo principal	Concentrar un portal todas las quejas y denuncias de los consumidores de bienes y servicios, según lo establece la Ley no. 358-05, de modo que estos puedan adjuntar los elementos de pruebas de sus quejas, tales como fotos, facturas, etc., transparentando las mismas y permitiendo al ciudadano conocer las respuestas en los plazos y forma que establece la referida ley, a los fines de promover la rendición de cuentas.	
Breve descripción del compromiso	La Republica Dominicana cuenta con la Ley No. 358-05 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, cuyo	

	objetivo es establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores.			
Relevancia	Promueve el principio de participación cívica en la medida de que los ciudadanos se involucran en el proceso de monitoreo de la comercialización de los bienes y servicios ofertados por los establecimientos comerciales, y colaboren con el Estado en garantizar que lo recibido por los consumidores se corresponda cualitativa y cuantitativamente con lo ofertado. Facilita el acceso a todos los usuarios a los servicios institucionales, cumpliendo además con transparencia usando los datos abiertos como medio de información.			
Ambición	Lograr que la población se beneficie de un mercado minorista que se rija por los principios de libre competencia y oferta de bienes y servicios de calidad a los precios justos, y que la propia ciudadanía participe en la construcción de una herramienta que contribuya a ello.			
Cumplimiento	No iniciado	Limitado	Sustancial	Completo
				X
Descripción de los resultados	<p>➤ Creación del portal.</p> <p>El portal está creado y disponible al público.</p> <p>➤ Creación de APP para quejas y denuncias.</p> <p>La aplicación móvil fue desarrollada y ya se encuentra disponible al público través de Google Play para celulares Android y App Store Para iphone.</p> <p>➤ Campaña de difusión sobre la herramienta web y móvil en radio, tv, medios escritos y redes sociales.</p> <p>Se cuenta con una amplia difusión a través de las redes sociales, se ha realizado un spot publicitario que se encuentra disponible en nuestro portal de PROCONSUMIDOR y demás redes sociales</p>			
Fecha de conclusión	25 de abril 2018			
Próximos pasos	Inclusión de la aplicación en el sistema "Inspector Ciudadano" administrado por el Encargado de Tecnología de PROconsumidor y la Optic			
Información adicional				
Puesta en marcha del montaje en Inspector Ciudadano y agregado de alertas de seguridad de consumo para prevenir e informar a la población Dominicana.				

3. Conclusiones, otras iniciativas y siguientes pasos.

A. Lecciones aprendidas. Entre los desafíos superados se encuentran:

- **La aprobación del App en Apple, debido a su rigurosidad en la entrada de aplicaciones a su tienda.**
- **Enlace de la aplicación con otros sistemas de seguimiento de las denuncias**
- **Necesidad de agregar más capacidad en la carga de evidencias.**

B. Sigüientes pasos: Unificar la aplicación con el sistema de Inspector ciudadano con la OPTIC y mejorar conforme la retroalimentación de los usuarios.

C. Conclusión: ProcoApp es una aplicación que en un periodo menor de 1 año ha obtenido más de 3500 instalaciones, generando más de 50 denuncias de consumo por el uso de esta herramienta. Ha sido muy requerida por la población nativa en el uso de la tecnología y redes sociales. Sin duda un avance en la participación ciudadana y reductora de la brecha digital, como también un ente de innovación y comunicación directa con los ciudadanos.

Comentarios:

17 de ene.



Jose A Duran 17/1/2018 a la(s) 17:22 0 0

★★★★☆

Es buena la aplicación, pero si se podría anexar por lo menos 5 fotos en la denuncia, fuera excelente

Responder este comentario

Dispositivo: One M9 (htc_himawli)

Versión de la aplicación: 11 (1.1)

SO: Android 5.0

[MÁS](#)

8 de ene.



EsFerminVargas 8/1/2018 a la(s) 21:35 0 0

★★★★★

Excelente, y más que una aplicación, ea una excelente herramienta para acabar con los abusos al consumidor. ¡Muchas felicitaciones para Anina del Castillo.

Responder este comentario



Lisselot Segura 14/10/2017 a la(s) 20:58 1 0

★★★★☆

Yo espero que tomen acciones contra el 10% de comida para llevar. Comiencen con las multas a los establecimientos.

Responder este comentario

Dispositivo: HUAWEI Mate 9 lite (HWBLN-H)

Versión de la aplicación: 9 (1.1)

SO: Android 7.0

[MÁS](#)



manuel alexander 14/10/2017 a la(s) 0:58 1 0

★★★★☆

Excelente herramienta. Ojalá cada ciudadano la tenga en su celular para denunciar los abusos y engaños a los que con frecuencia somos sometidos

Responder este comentario

Dispositivo: One (m7wlv)

Versión de la aplicación: 9 (1.1)

SO: Android 4.4

[MÁS](#)

13 de oct. de 2017



Jose Luis Batista Mena 13/10/2017 a la(s) 13:34 4 0

★★★★★

Excelente oportunidad, esperemos que la ciudadanía le de buen uso.



Jose Luis Batista Mena 13/10/2017 a la(s) 13:34 4 0

★★★★★

Excelente oportunidad, esperemos que la ciudadanía le de buen uso.

Responder este comentario



Dispositivo: ipro82_wet_kk

Versión de la aplicación: 9 (1.1)

SO: Android 4.4

[MÁS](#)



Robert Carrasco 13/10/2017 a la(s) 2:52 1 0

★★★★★

Excelente aplicación

Responder este comentario



Dispositivo: LG G5 (h1)

Versión de la aplicación: 9 (1.1)

SO: Android 6.0

[MÁS](#)



ALEYDA LAZALA 13/10/2017 a la(s) 2:43 2 0

★★★★★

Muy buena iniciativa, espero que lleven a cabo las investigaciones de lugar.

Responder este comentario

