



**REPORTE DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS
ENERO-ABRIL 2021**

Dirección de Planificación y Desarrollo
(Departamento de Calidad en la Gestión)

30 de abril 2021

Introducción

El Buzón de Quejas y Sugerencias es conocido como uno de los medios más formales y frecuentes que las organizaciones instituyen para su comunicación. Esta herramienta permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y de la misma manera constituye un camino hacia la mejora continua.

Este reporte compila los resultados obtenidos en el periodo de enero-abril 2021 del buzón de Quejas y Sugerencias tanto físico como web del Ministerio, así como de la línea 311.

La apertura del buzón físico se realiza en coordinación con el equipo de apertura conformado por un representante del Departamento de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la Dirección de Administración de Recursos Humanos y de la Comisión de Ética Pública del Ministerio.

Resultados

Como parte del registro, monitoreo y control de los medios de comunicación del ciudadano con la institución, se elaboró una matriz en donde se recopila: la fecha de entrada, vía de entrada, datos del usuario, queja o sugerencia, respuesta a la sugerencia, fecha de respuesta y total de días de la gestión de respuesta.

Los registros, correspondientes al 05 de enero hasta el 28 de abril del 2021, se muestran a continuación:

Enero:

- *Cero (0)* casos recibidos a través del 311.
- *Cero (0)* casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- *Cero (0)* casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.

Total de casos Enero: 0

Febrero:

- *Cero (0)* casos recibidos a través del 311.
- *Cero (0)* casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- *Cero (0)* casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.

Total de casos Febrero: 0

Marzo:

- *Cero (0)* casos recibidos a través del 311.
- *Cero (0)* casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- *Cero (0)* casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.

Total de casos Marzo : 0

Abril:

- **Cero (0)** casos recibidos a través del 311.
- **Dos (2)** casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico:

Dos (2) sugerencias:

- una (1) de fecha 15 de abril del 2021 la cual fue respondida en **un (1) día laborable** y otra el 22 de abril del 2021 la cual fue respondida en **cuatro (4) días laborables**.

- **Tres (3)** casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web:

Dos (2) sugerencias:

- una (1) de fecha 13 de abril del 2021 la cual fue respondida en **seis (6) días laborables** y otra el 20 de abril del 2021 la cual no fue respondida ya que era una felicitación.

Una (1) queja:

- una (1) de fecha 28 de abril del 2021 la cual fue respondida en **un (1) día laborable**.

**Todos los casos que ingresaron al buzón web en este mes no son del alcance del Ministerio de Hacienda.*

Total de casos del trimestre: 5

La siguiente tabla resume las incidencias del cuatrimestre en los años 2021 y 2020:

2021							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Atendido en el plazo establecido	Atendido fuera de plazo establecido
311	0	0	0	0	0	0	0
Buzón Físico	0	0	0	2	2	2	0
Buzón Web	0	0	0	3	3	3	0
Total	0	0	0	5	0	0	0

2020							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Atendido en el plazo establecido	Atendido fuera de plazo establecido
311	0	0	0	No data.	0	0	0
Buzón Físico	0	1	0	Periodo de cuarentena	1	1	0
Buzón Web	1	0	1		2	2	0
Total	1	1	1		3	3	0

Comparación de incidencias 2020-2021

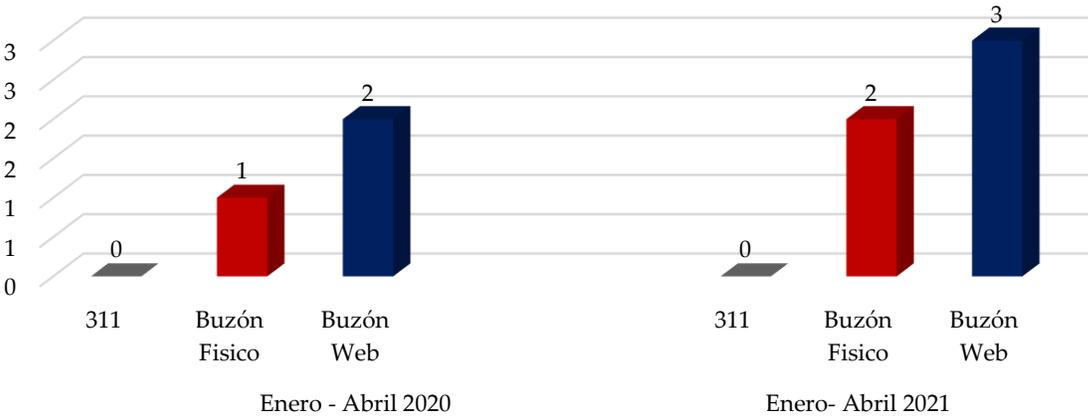


Gráfico 1- Comparación de incidencias de distintas vías de contacto

HOJA DE FIRMA

Revisado por:

Allison Gisela Sosa

Allison Sosa

Encargada de Calidad en la Gestión

Realizado por:

Massiel Hernández

Massiel Hernández

Analista de Calidad en la Gestión