



Reporte del Buzón de Sugerencias Cuatrimestre septiembre - diciembre 2021

Elaborado por

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

**Diciembre 2021
Santo Domingo, D.N.**

ÍNDICE

Introducción.....	3
Resultados de la verificación.....	4
Hoja de firmas.....	8

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 septiembre – diciembre 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 DE LA VERIFICACIÓN

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 cuatrimestre septiembre – diciembre 2021, se muestran a continuación:

Septiembre

- 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 recibidos en el mes de Septiembre: 0

Octubre

- Cero (0) casos recibidos a través del 311.
- Cero (0) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- Cinco (5) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.
 - Una (1) queja: De fecha 06 de octubre del 2021 la cual fue respondida en (1) día laborable. La misma estaba fuera del alcance.
 - Una (1) queja: De fecha 07 de octubre del 2021 la cual fue respondida en (0) días laborable. La misma estaba fuera del alcance.
 - Una (1) queja: De fecha 19 de octubre del 2021 la cual fue respondida en (0) días laborable. La misma estaba fuera del alcance.
 - Una (1) queja: De fecha 21 de octubre 2021 la cual fue respondida en (4) días laborable. La misma estaba fuera del alcance.
 - Una (1) queja: De fecha 28 de octubre del 2021 la cual fue respondida en (0) días laborable. La misma estaba fuera del alcance.

Total de casos recibidos en el mes de Octubre: 5

Noviembre

- Cero (0) casos recibidos a través del 311.
- Cero (0) caso recibido a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- Un (1) caso recibido a través del buzón de quejas y sugerencias web.
 - Una (1) queja:
 - De fecha 25 de noviembre del 2021 la cual fue respondida en seis (6) días laborables. La misma fue remitida al departamento de denuncias de la Dirección de Casinos y Juegos de Azar del MH.

Total de casos recibidos en el mes de Noviembre: 1

Diciembre

- Cero (0) casos recibidos a través del 311.
- Cero (0) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- Cero (1) caso recibido a través del buzón de quejas y sugerencias web.
 - Una (1) queja: De fecha 07 de diciembre del 2021 la cual fue respondida en (1) día laborable. La misma estaba fuera del alcance.

Total de casos recibidos en el mes de Diciembre: 1

Total de casos del cuatrimestre: 7

La siguiente tabla resume las incidencias del cuatrimestre:

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Atendido en el plazo establecido	Atendido fuera de plazo establecido
Línea 311	0	0	0	0	0	0	0
Buzón Físico	0	0	0	0	0	0	0
Buzón Web	0	5	1	1	7	7	0
Total	0	5	1	1	7	7	0

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

	2020			2021		
	Línea 311	Buzón Físico	Buzón Web	Línea 311	Buzón Físico	Buzón Web
Enero	0	0	1	0	0	0
Febrero	0	1	0	0	0	0
Marzo	0	0	1	0	0	0
Abril	0	0	0	0	2	3
Mayo	0	0	1	0	0	1
Junio	0	0	2	0	0	2
Julio	0	0	5	0	0	5
Agosto	0	0	1	0	0	1
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	2	0	0	0	5
Noviembre	0	0	0	0	0	1
Diciembre	0	1	0	0	0	1
Total	0	4	11	0	2	19

En comparación con el año 2020, se observó un incremento de las quejas/sugerencias, tal cual como se observa en el siguiente gráfico comparativo:

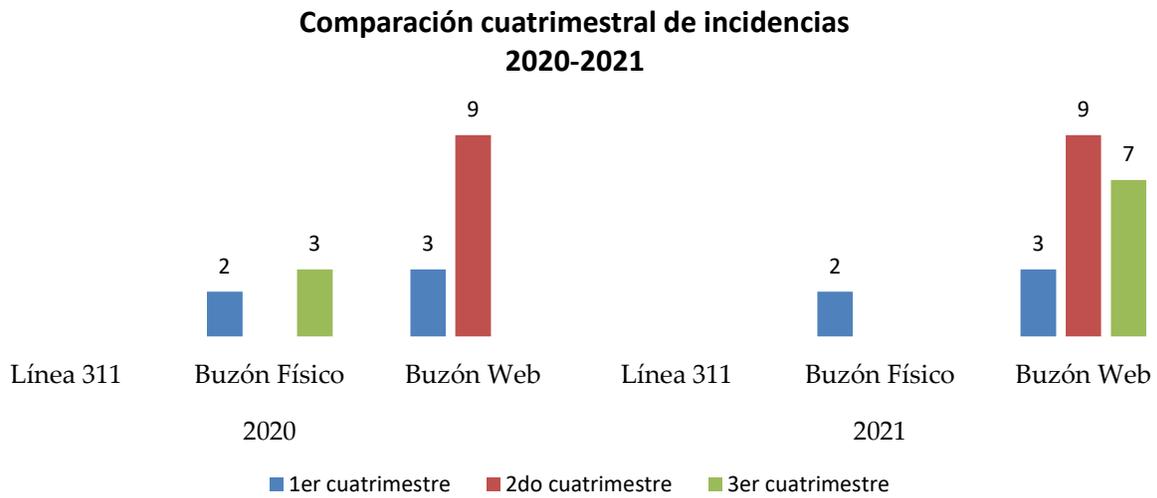


Gráfico 1- Comparación de incidencias cuatrimestrales de distintas vías de contacto

HOJA DE FIRMAS

Realizado por:

Lourdes Ogando

Lourdes Ogando

Analista de Calidad en la Gestión

Revisado por:

Allison Sosa

Allison Sosa

Encargada de Calidad en la Gestión