



Reporte del Buzón de Sugerencias Cuatrimestre mayo – agosto de 2021

Elaborado por

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

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

ÍNDICE

Introducción.....	3
Resultados de la verificación.....	4
Hoja de firmas.....	7

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 mayo – agosto 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 mayo – agosto 2021, se muestran a continuación:

Mayo

- Cero (0) casos recibidos a través del 311.
- Cero (0) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- Uno (1) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.
 - Una (1) queja: De fecha 22 de mayo del 2021 la cual fue respondida en un (1) día laborable.

Total de casos recibidos en el mes de Mayo: 1

Junio

- Cero (0) casos recibidos a través del 311.
- Cero (0) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- Dos (2) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.
 - Una (1) sugerencia: De fecha 29 de junio del 2021 la cual fue respondida en (3) días laborables. La misma estaba fuera del alcance.
 - Una (1) queja: De fecha 30 de junio del 2021 la cual fue respondida en (1) día laborable. La misma fue remitida al área correspondiente.

Total de casos recibidos en el mes de Junio: 2

Julio

- 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.
 - Tres (3) quejas:
 - De fecha 03 de julio del 2021 la cual fue respondida en (1) día laborable. La misma fue remitida al área correspondiente.
 - De fecha 05 de julio del 2021 la cual fue respondida en (2) días laborables. La misma fue remitida al área correspondiente.
 - De fecha 27 de julio del 2021 la cual fue respondida en (0) días laborables. La misma estaba fuera del alcance.
 - Una (1) sugerencia: De fecha 16 de julio del 2021 la cual fue respondida en (1) día laborable.
 - Una (1) inquietud: De fecha 19 de julio del 2021 la cual fue respondida en (1) día laborable. La misma estaba fuera del alcance.

Total de casos recibidos en el mes de Julio : 5

Agosto

- Cero (0) casos recibidos a través del 311.
- Cero (0) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias físico.
- Un (1) casos recibidos a través del buzón de quejas y sugerencias web.
 - Una (1) sugerencia: De fecha 18 de agosto del 2021 la cual fue respondida en (4) días laborables. La misma estaba fuera del alcance.

Total de casos recibidos en el mes de Agosto : 1

Total de casos del cuatrimestre: 9

La siguiente tabla resume las incidencias del cuatrimestre:

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	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	1	2	5	1	9	9	0
Total	1	2	5	1	9	9	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
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

El siguiente grafico resume las incidencias del año 2021 :

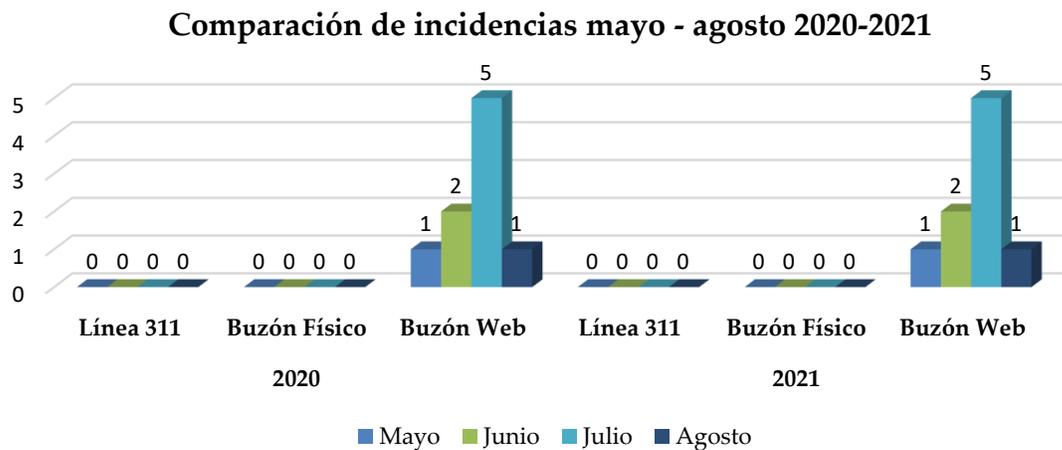


Gráfico 1- Comparación de incidencias de distintas vías de contacto

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