



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**

**Reporte del Buzón de Quejas y/o Sugerencias  
Segundo Trimestre (abril – junio) 2022**

Elaborado por

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

**Julio 2022  
Santo Domingo, D.N.**

# Índice

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

## Introducción

El Buzón de Quejas y/o 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 abril – junio 2022 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 trimestre abril – junio 2022, se muestran a continuación:

Registros correspondientes al trimestre abril– junio 2022							
Trimestres	Cantidad de Quejas	Cumplimiento Plazo		Razón			
		Dentro	Fuera	Cortesía	Tiempo Respuesta	Felicitación	No relación con MH
<b>Abril</b>	0						
Línea 311							
Buzón Físico							
Buzón Web							
<b>Mayo</b>	*2	2	0		6 días: la queja.		
Línea 311	0	0	0				
Buzón Físico	2	2	0		6 días: la queja.		
Buzón Web	0	0	0				
<b>Junio</b>	1	1	0				
Línea 311	0						
Buzón Físico	0						
Buzón Web	**1	1					
<b>Total, de quejas.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*1 queja, 1sugerencia.

\*\* sugerencia.

El siguiente gráfico resume la cantidad de quejas/sugerencias del trimestre abril - junio 2022.



La siguiente tabla comparativa resume las cantidades de quejas y/o sugerencias del 2do trimestre del año 2021 con respecto al 2022:

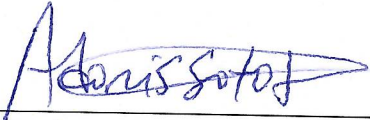
Comparativo quejas y/o sugerencias 2021-2022						
Mes	2021			2022		
	Línea 311	Buzón Físico	Buzón Web	Línea 311	Buzón Físico	Buzón Web
Enero	0	0	0	0	0	3
febrero	0	0	0	0	0	1
marzo	0	0	0	0	1	0
Abril	0	2	3	0	0	0
Mayo	0	0	1	0	2	0
Junio	0	0	2	0	0	1

El siguiente gráfico resume:



## Hoja de Firmas

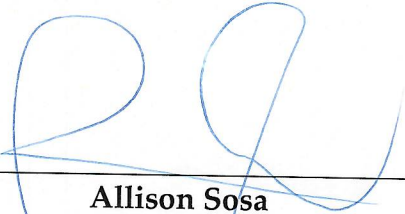
Realizado por:



---

**Adonis Soto Jimenez**  
Analista de Calidad en la Gestión

Revisado por:



---

**Allison Sosa**  
Encargada de Calidad en la Gestión