



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**  
**HACIENDA**

**Reporte del Buzón de Sugerencias  
Primer trimestral enero – marzo de 2022**

Elaborado por

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

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

# ÍNDICE

Introducción.....	3
Resultados de la verificación.....	4
Hoja de firmas.....	6

Reporte del Buzón de Sugerencias  
Primer trimestre enero - marzo de 2022

Elaborado por

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

## 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 enero – marzo 2022, se muestran a continuación:

Registros correspondientes al trimestre enero – marzo 2022							
Trimestres	Cantidad de Quejas	Cumplimiento Plazo		Razón			
		Dentro	Fuera	Cortesía	Tiempo Respuesta	Felicitación	No relación con MH
<b>Enero</b>	3	3	0				3
Línea 311	0						
Buzón Físico	0						
Buzón Web	3						
<b>Febrero</b>	1	1	0				1
Línea 311	0						
Buzón Físico	0						
Buzón Web	1						
<b>Marzo</b>	1	1	0			1	
Línea 311	0						
Buzón Físico	1						
Buzón Web	0						
<b>Total, de quejas.</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

El siguiente grafico resume la cantidad de quejas del trimestre enero-marzo 2022.



La siguiente tabla resume las incidencias del cuatrimestre en los años 2021 y 2022:

	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

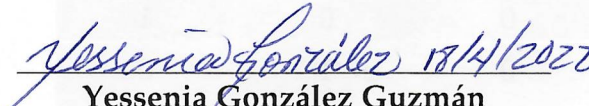
El siguiente grafico resume las incidencias del año 2021 y 2022:



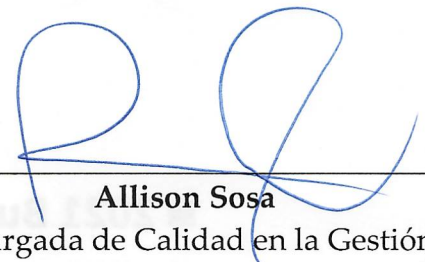
Gráfico 1- Comparación de incidencias de distintas vías de contacto.

## HOJA DE FIRMAS

Realizado por:

  
Yessenia González Guzmán  
Analista de Calidad en la Gestión

Revisado por:

  
Allison Sosa  
Encargada de Calidad en la Gestión