



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

INFORME MANEJO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y
FELICITACIONES DEL MH

Enero, 2023

Departamento de Calidad en la Gestión

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS	4
2.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA	4
2.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO	5
2.3 INCIDENCIAS POR ESTATUS	6
2.4 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS	7
2.5 UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA.....	8
2.6 TIEMPO DE RESPUESTA	9
3. RECOMENDACIONES.....	10
4. APROBACIÓN.....	10

1. INTRODUCCIÓN

Dando fiel cumplimiento al programa Carta Compromiso al Ciudadano y según lo establecido en el Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias (PRO-CG-002), el Departamento de Calidad en la Gestión del Ministerio de Hacienda presenta el siguiente informe de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, que han sido presentadas por los ciudadanos/clientes, a través de los medios de recepción establecidos para estos fines (buzón físico, buzón digital, línea 311, redes sociales, línea telefónica).

En lo delante de este documento, aplicamos el término "*Incidencia*" para hacer referencia a una queja, sugerencia, reclamación o felicitación.

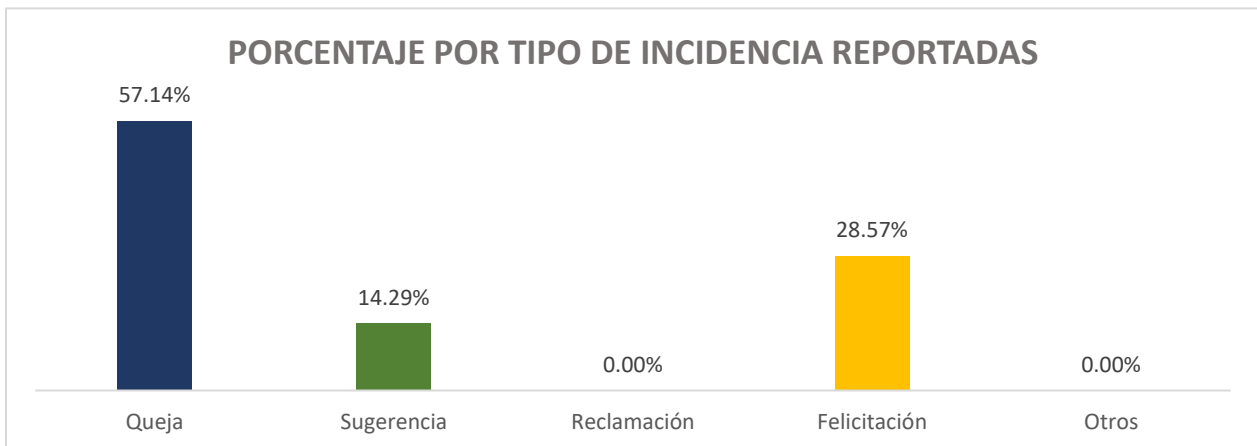
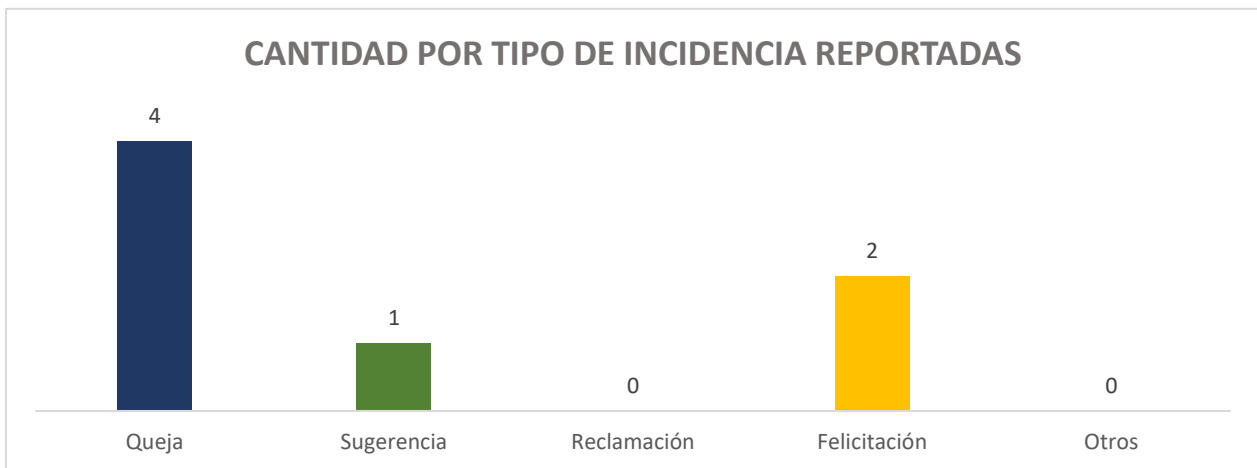
El presente informe concierne a la gestión del buzón durante el **último trimestre (octubre – diciembre)** del 2022. En este periodo se recibieron en total siete (7) incidencias.

2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS

2.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

A continuación, se muestra el total de incidencias presentadas por los ciudadanos/clientes de los servicios del MH, clasificadas según su tipo:

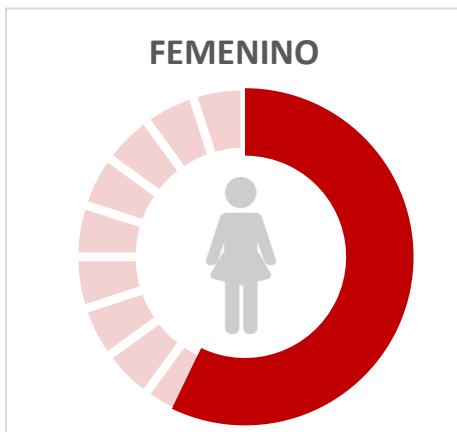
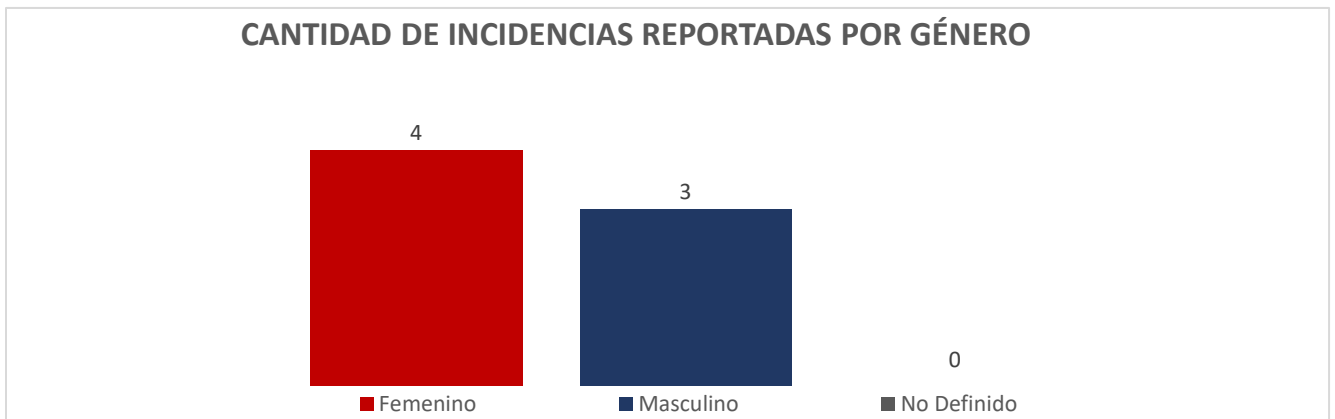
CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	4	57.14%
Sugerencia	1	14.29%
Reclamación	0	0.00%
Felicitación	2	28.57%
Otros	0	0.00%
TOTAL	7	100.00%



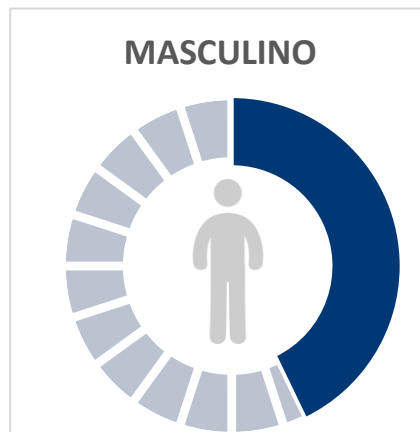
2.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

En la tabla presentada a continuación, se detalla la cantidad de incidencias por género:

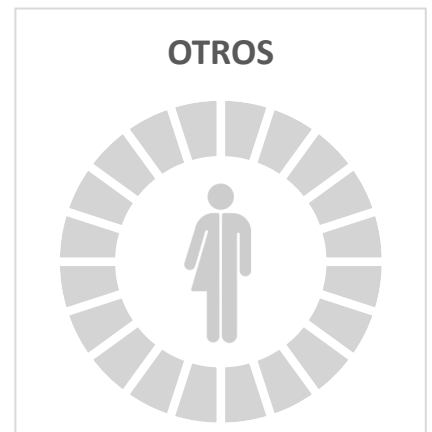
INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	4	57.14%
Masculino	3	42.86%
Otros	0	0.00%
TOTAL	7	100.00%



57.14%



42.86%

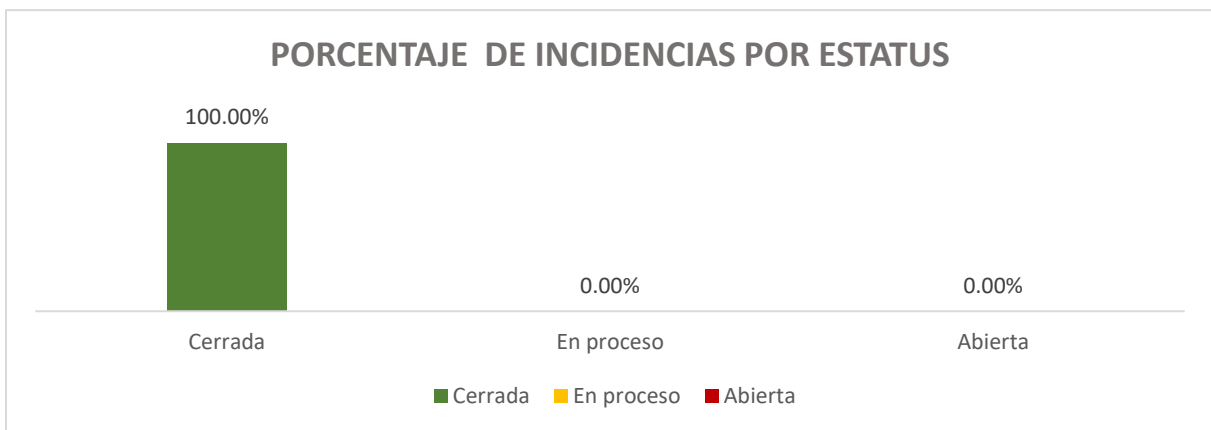
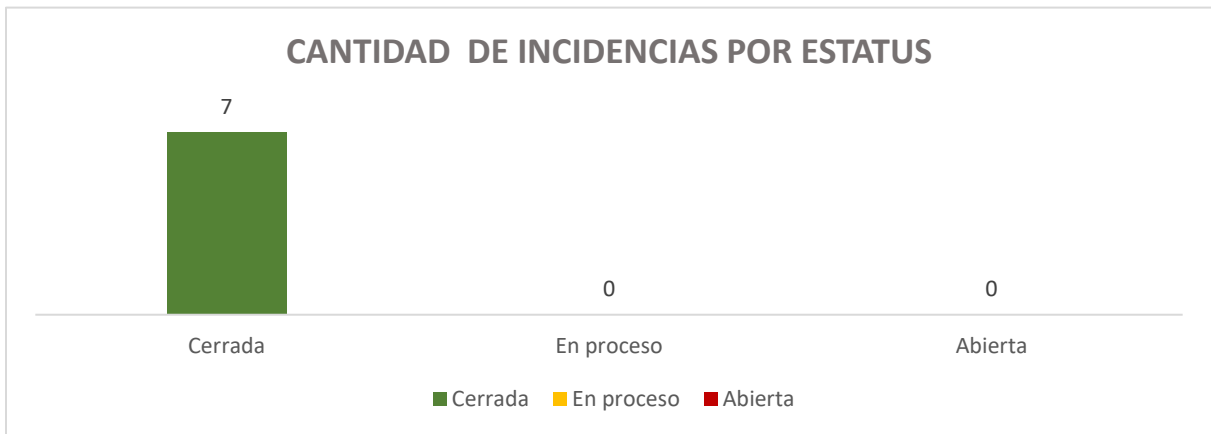


0%

2.3 INCIDENCIAS POR ESTATUS

En la tabla presentada a continuación, se detalla la cantidad de incidencias por estatus:

INCIDENCIAS POR ESTATUS		
ESTATUS DE LA INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cerrada	7	100.00%
En proceso	0	0.00%
Abierta	0	0.00%
TOTAL	7	100%

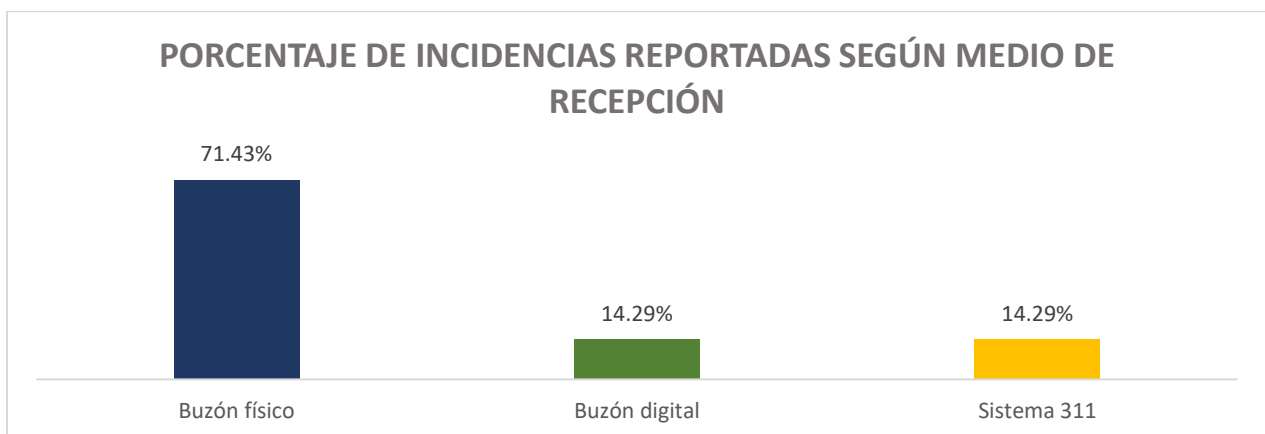


2.4 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

En la tabla y gráficos siguientes, se detalla la cantidad y porcentaje correspondiente a las incidencias recibidas a través de los diferentes medios de recepción habilitados para estos fines:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	5	71.43%
Buzón digital y/o electrónico	1	14.29%
Sistema 311	1	14.29%
TOTAL	7	100.00%

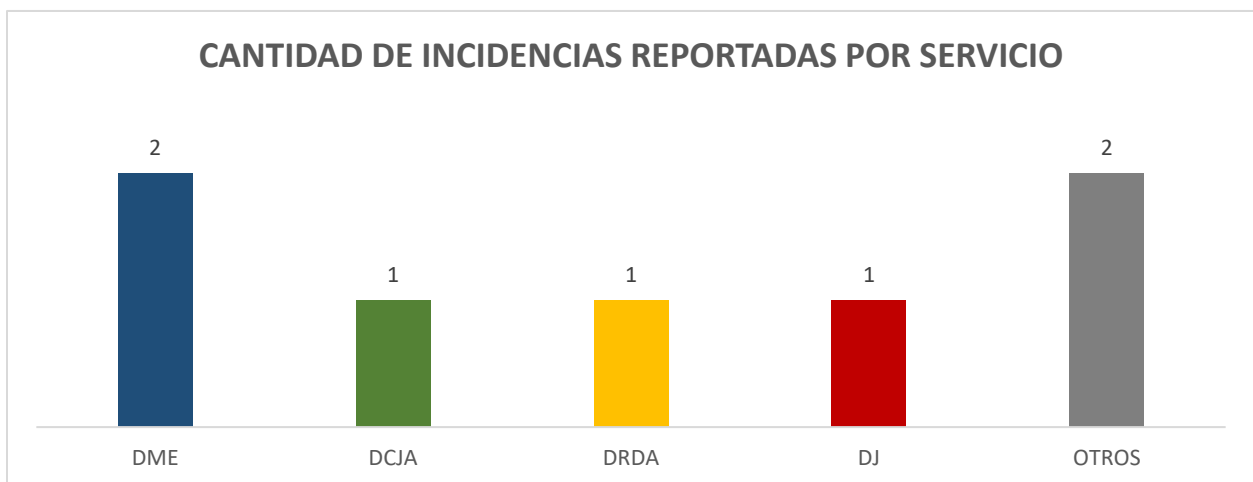
El buzón físico ha sido el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos/clientes para depositar sus incidencias durante este trimestre (oct.-dic. 2022).

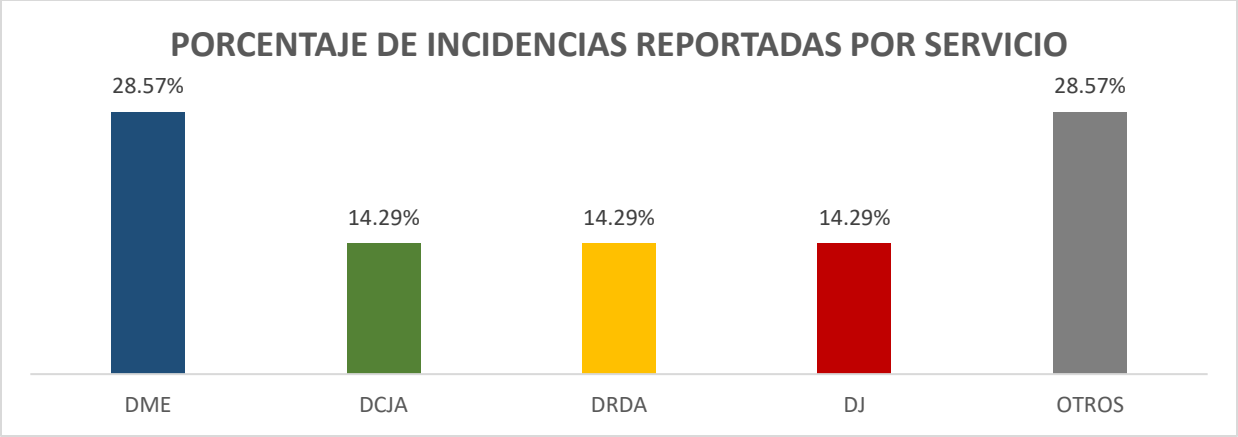


2.5 UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA

En la tabla y gráfico siguiente se presentan la cantidad y porcentaje de incidencias que corresponden a cada unidad:

INCIDENCIAS POR UNIDAD			
UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA	SIGLAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Departamento de Mesa de Entrada	DME	2	28.57%
Dirección de Casinos y Juegos de Azar	DCJA	1	14.29%
Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos	DFH	0	0.00%
Dirección de Reconocimiento de Deuda Administrativa	DRDA	1	14.29%
Dirección General de Política y Legislación Tributaria	DGPLT	0	0.00%
Dirección Jurídica	DJ	1	14.29%
Otros	OTROS	2	28.57%
TOTAL		7	100.00%

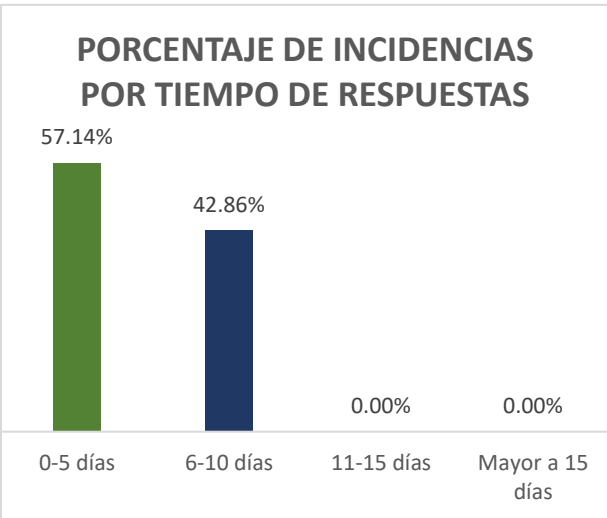
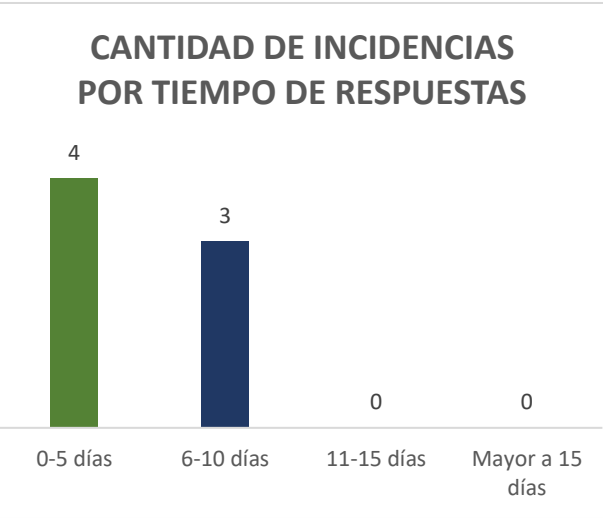




2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo establecido para dar respuesta a las incidencias es de un plazo no mayor a 15 días laborables. Podemos visualizar en las tablas y gráficos siguiente, las incidencias agrupadas en por intervalos de tiempo, según el tiempo de respuesta establecido:

TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES)		
DÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-5 días	4	57.14%
6-10 días	3	42.86%
11-15 días	0	0.00%
Mayor a 15 días	0	0.00%
TOTAL	7	42.86%



3. RECOMENDACIONES

N/A

4. APROBACIÓN

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Adonis Soto	Danelly Hernández