



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.

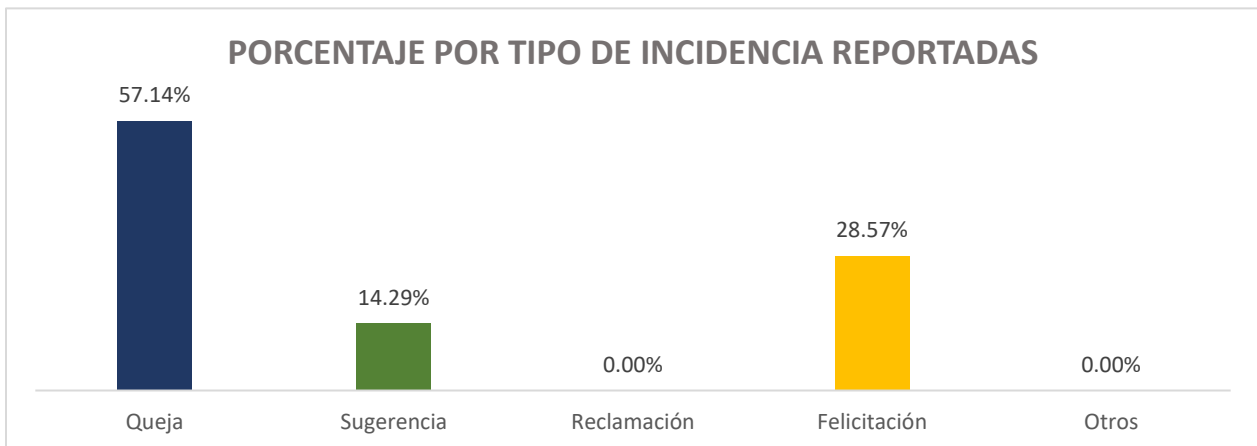
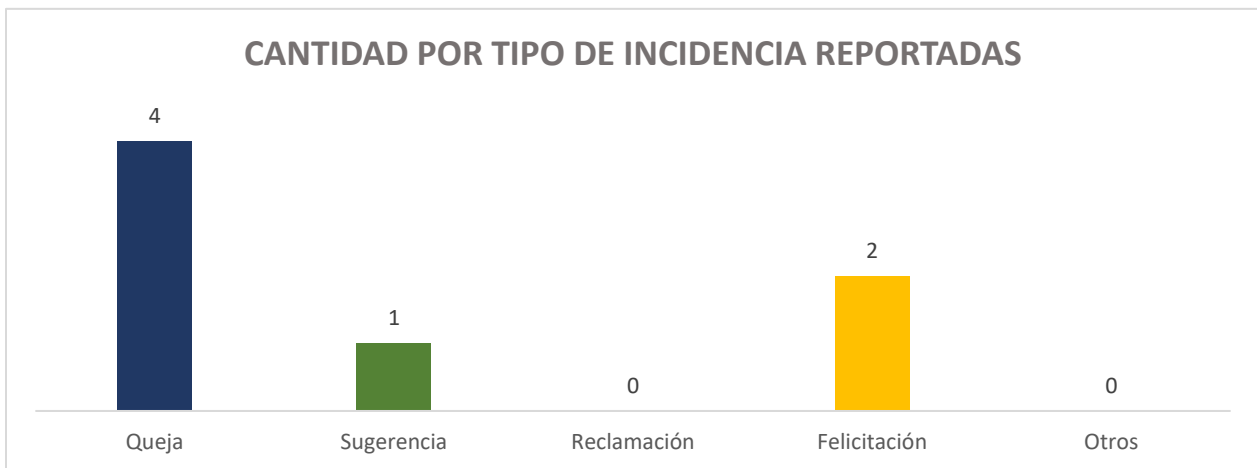
El presente informe concierne a la gestión del buzón durante el **último trimestre (octubre – diciembre)** del 2022. En este periodo se recibieron en total siete (7) incidencias.

## 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:

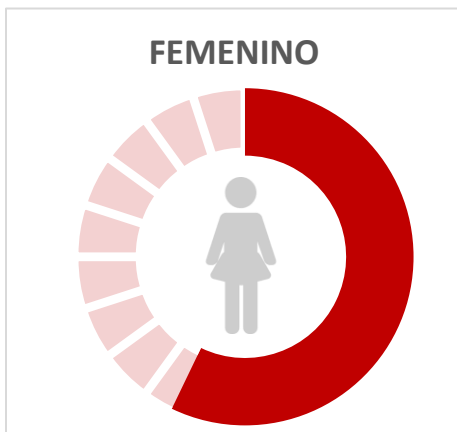
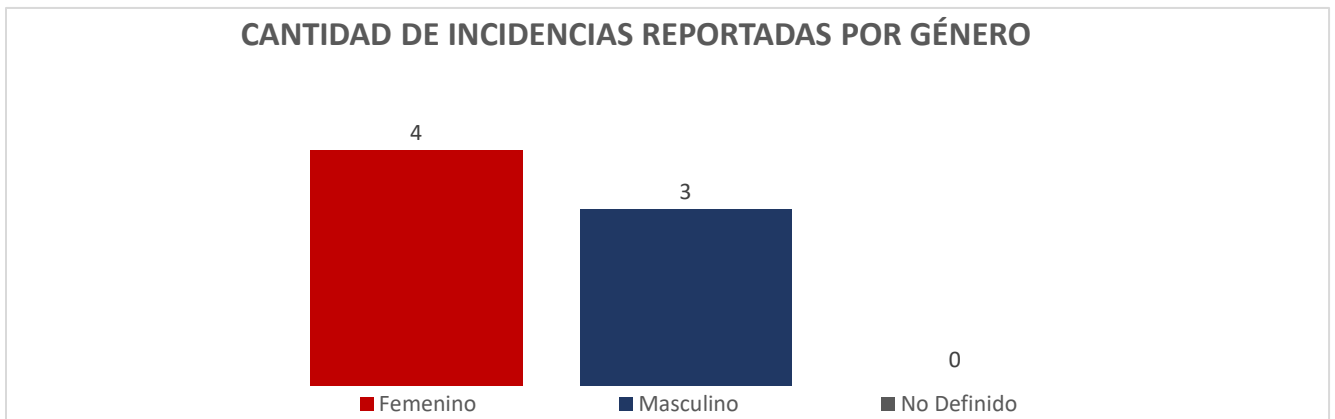
CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	4	57.14%
Sugerencia	1	14.29%
Reclamación	0	0.00%
Felicitación	2	28.57%
Otros	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



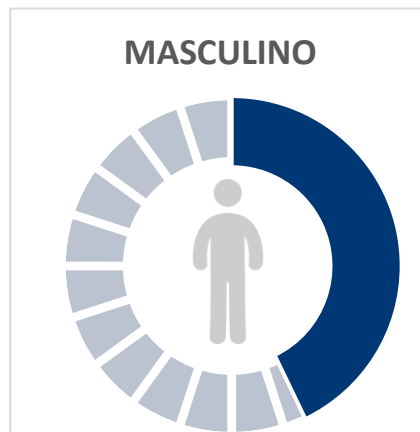
## 2.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

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

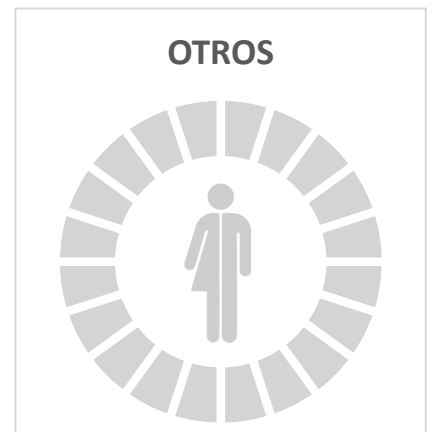
INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	4	57.14%
Masculino	3	42.86%
Otros	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**57.14%**



**42.86%**

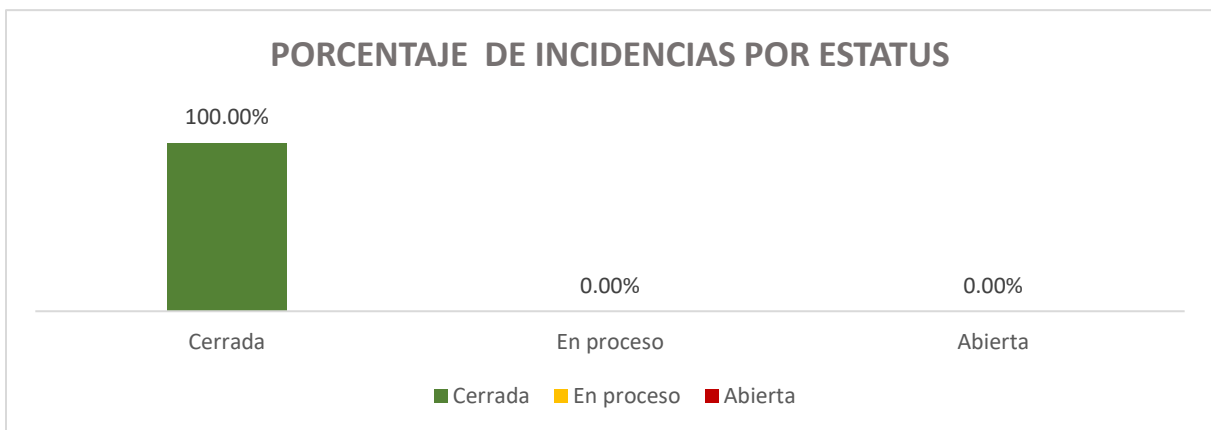
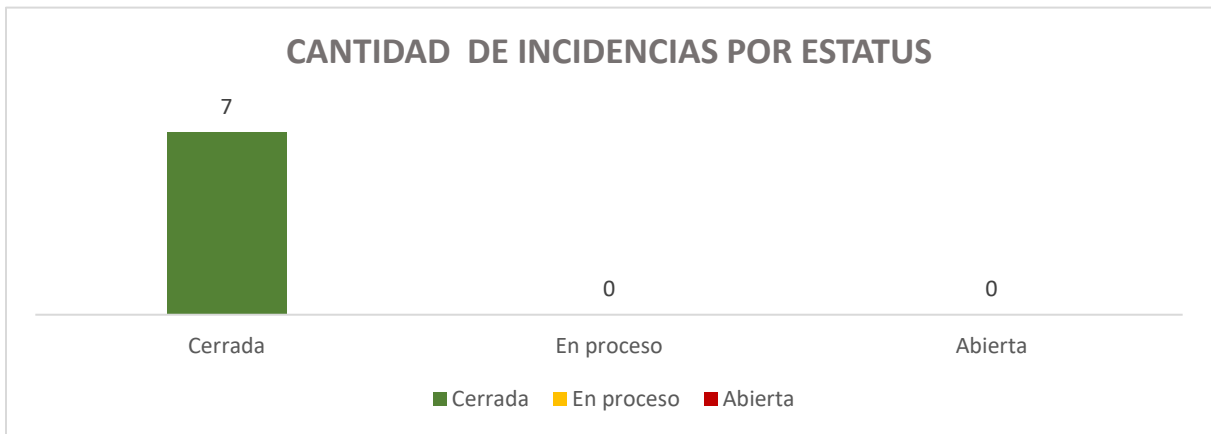


**0%**

### 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%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

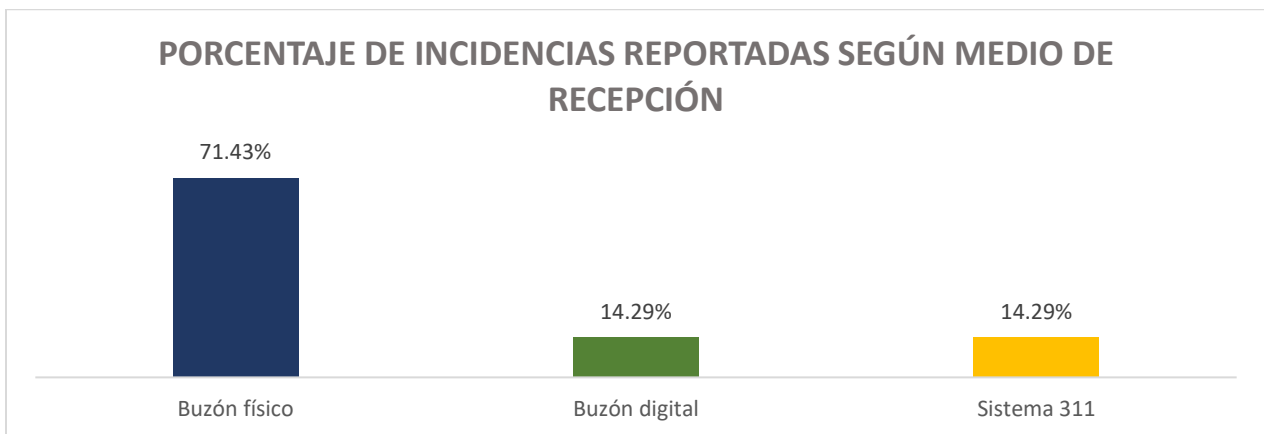


## 2.4 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

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%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

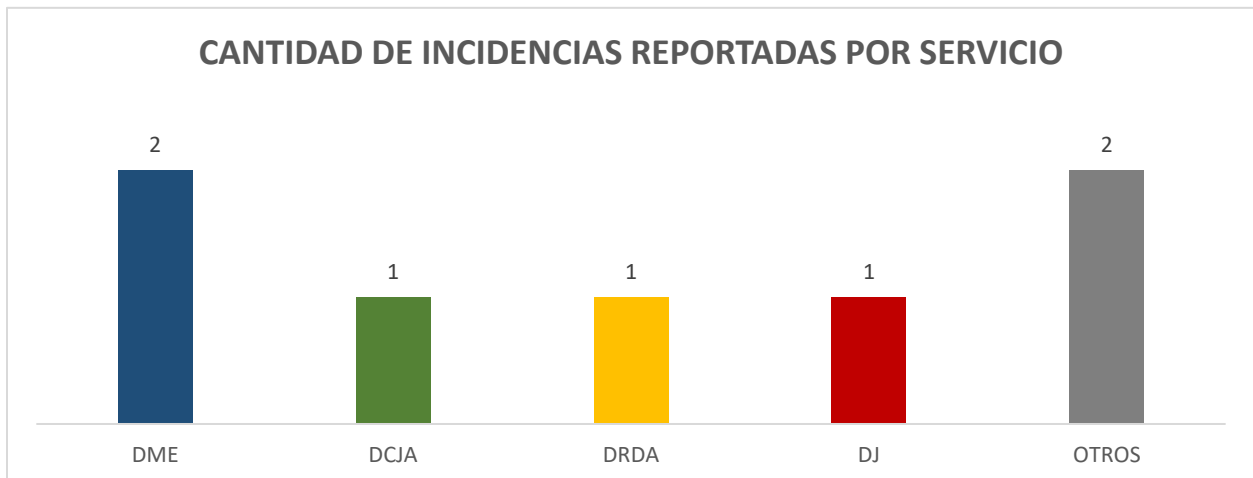
El buzón físico ha sido el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos/clientes para depositar sus incidencias durante este trimestre (oct.-dic. 2022).



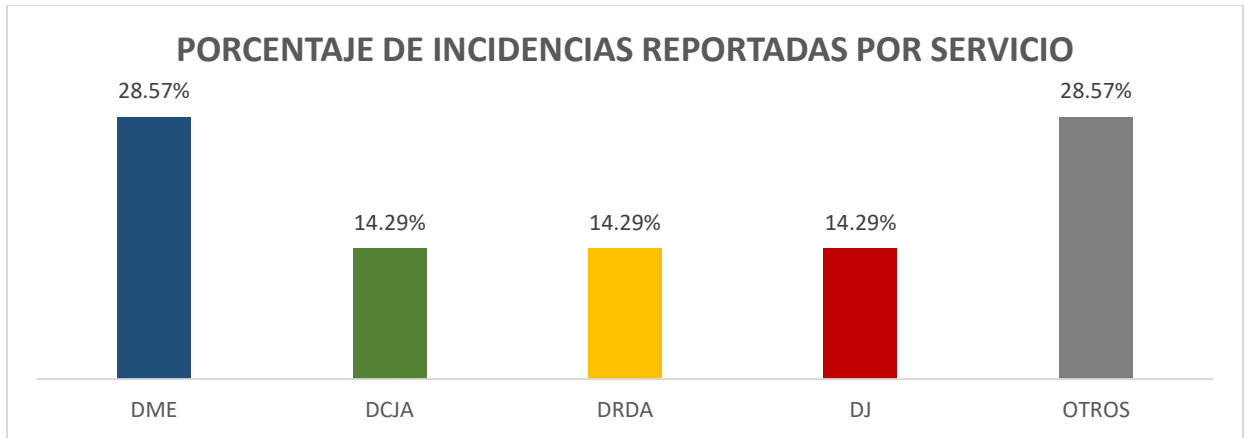
## 2.5 UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA

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%
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100.00%</b>



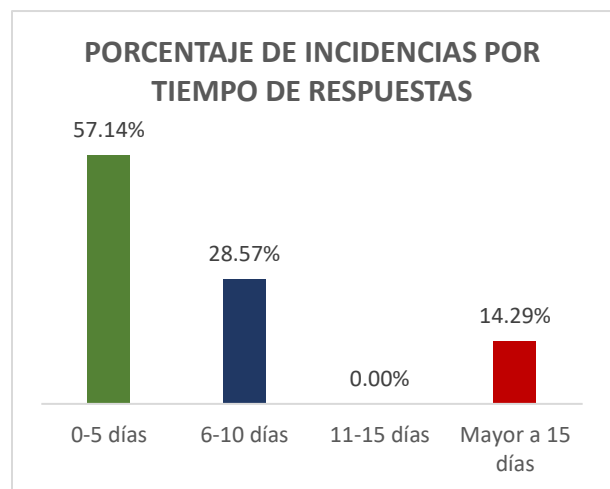
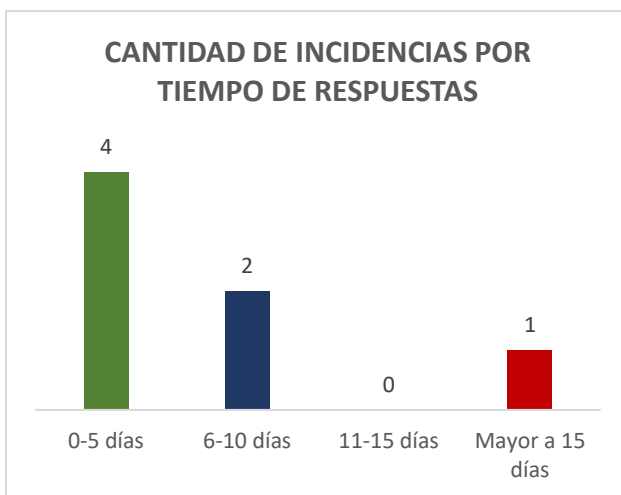




## 2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

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	2	28.57%
11-15 días	0	0.00%
Mayor a 15 días	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Nota:** Esta queja que se encuentra mayor a los 15 días laborables, fue depositada por el ciudadano en el buzón de denuncias de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (mecanismo de recepción fuera del alcance del Programa Carta Compromiso al Ciudadano) y recibido en el Dpto. de Calidad por la comisión, luego del tiempo de respuesta establecido.

### **3. RECOMENDACIONES**

Se solicitará a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) cambiar las localizaciones de los búzones de ética y denuncias en puntos estratégicos en la institución en donde no esten situados tan cerca de los buzones de quejas y sugerencias (así poder evitar confusiones).

### **4. APROBACIÓN**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<i>Adonis Soto</i>	<i>Danelly Hernández</i>