



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**

---

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

---

**Julio, 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 .....     | 6  |
| 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 externadas por los ciudadanos/clientes, a través de los medios de recepción establecidos para estos fines (buzón físico, buzón digital y/o electrónico, y la línea 311).

En lo adelante 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 **segundo trimestre (Abril – Junio)** del 2023. En este período se recibieron en total seis (6) incidencias.

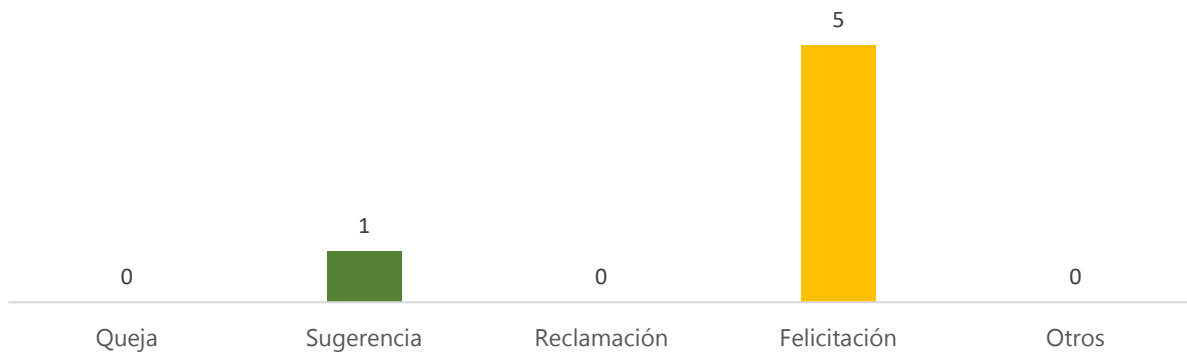
## 2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS

### 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  | 0        | 0.00%          |
| Sugerencia   | 1        | 16.67%         |
| Reclamación  | 0        | 0.00%          |
| Felicitación   | 5        | 83.33%         |
| Otros  | 0        | 0.00%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100.00%</b> |

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



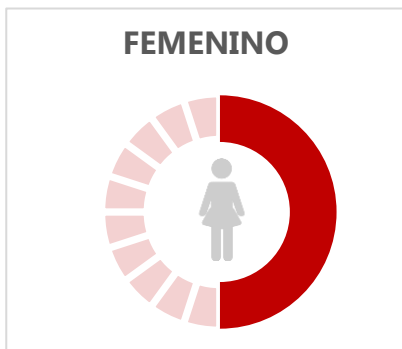
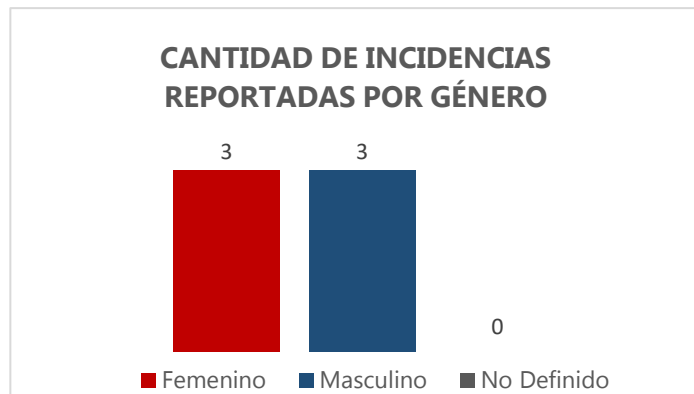
PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



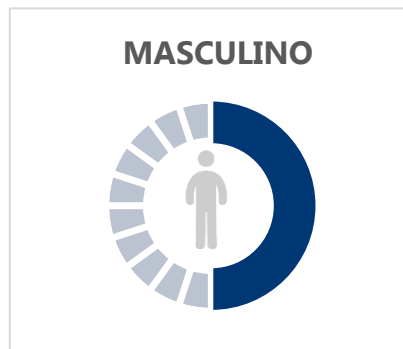
## 2.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

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

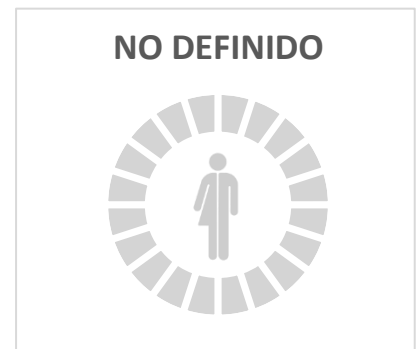
| INCIDENCIAS POR GÉNERO |          |                |
|------------------------|----------|----------------|
| GÉNERO                 | CANTIDAD | PORCENTAJE     |
| Femenino               | 3        | 50.00%         |
| Masculino              | 3        | 50.00%         |
| No Definido            | 0        | 0.00%          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>6</b> | <b>100.00%</b> |



**50%**



**50%**



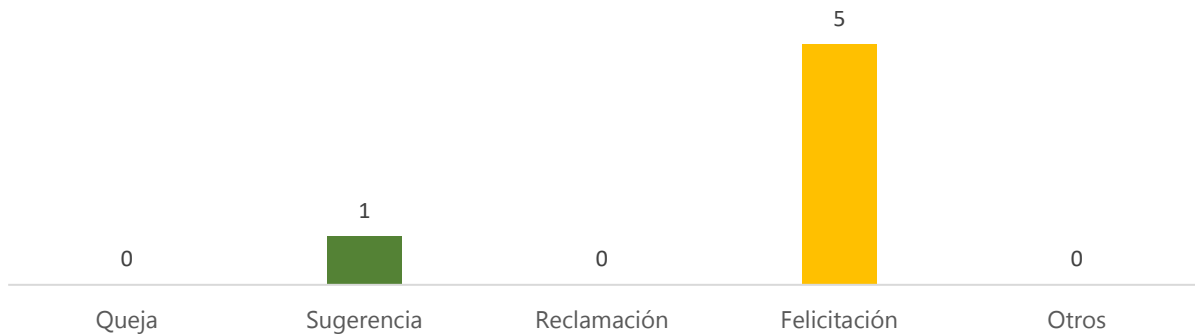
**0%**

### 2.3 INCIDENCIAS POR ESTATUS

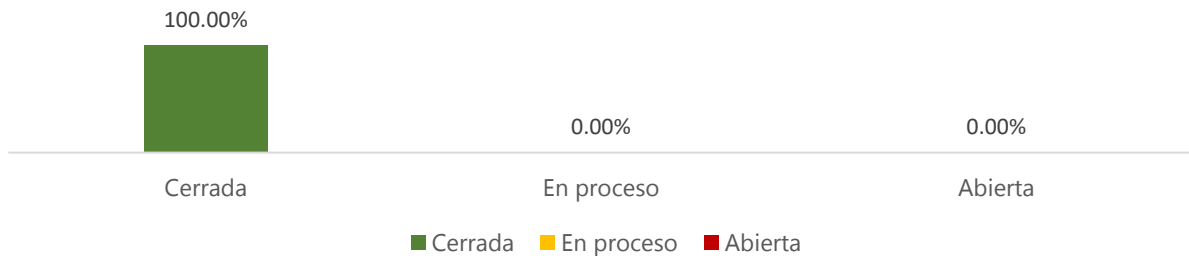
En la tabla presentada a continuación, se detalla la cantidad de incidencias por estatus:

| INCIDENCIAS POR ESTATUS  |          |             |
|--------------------------|----------|-------------|
| ESTATUS DE LA INCIDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE  |
| Cerrada                  | 6        | 100.00%     |
| En proceso               | 0        | 0.00%       |
| Abierta                  | 0        | 0.00%       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>6</b> | <b>100%</b> |

#### CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



#### PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR ESTATUS

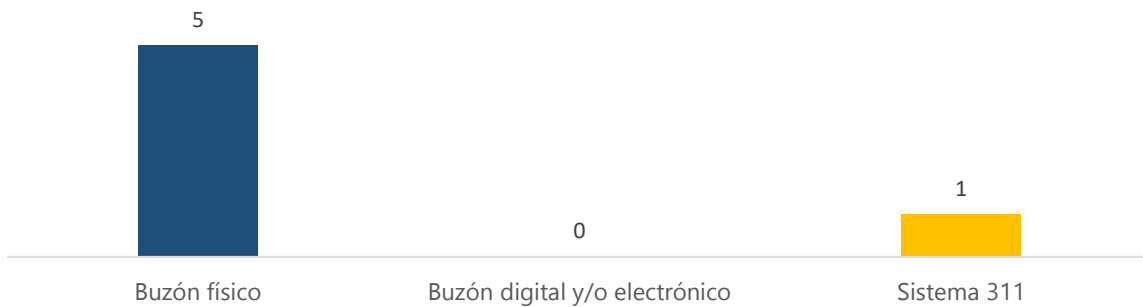


## 2.4 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

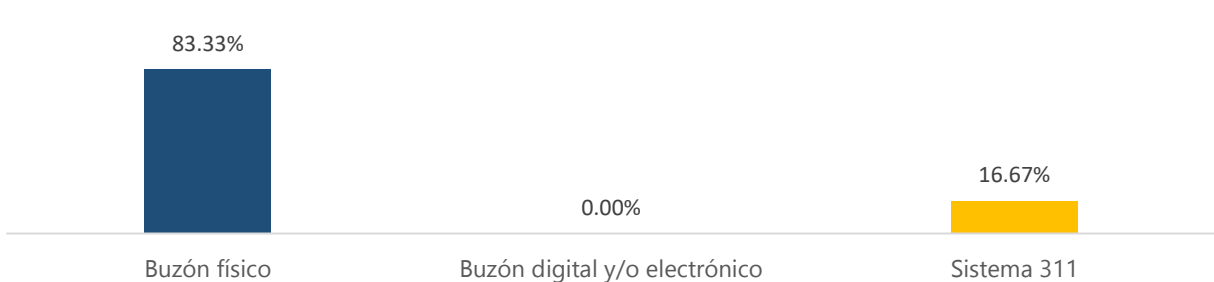
En la tabla y gráficos siguientes, se detalla la cantidad y porcentaje correspondiente a las incidencias recibidas a través de los diferentes medios de recepción habilitados para estos fines:

| INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN |          |                |
|------------------------------------|----------|----------------|
| MEDIOS DE RECEPCIÓN                | CANTIDAD | PORCENTAJE     |
| Buzón físico                       | 5        | 83.33%         |
| Buzón digital y/o electrónico      | 0        | 0.00%          |
| Sistema 311                        | 1        | 16.67%         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>6</b> | <b>100.00%</b> |

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN



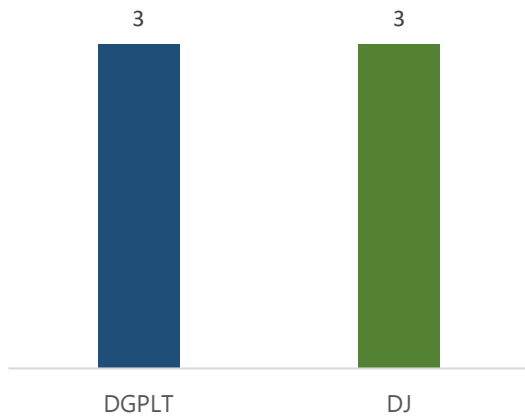
El buzón físico y el sistema 311 han sido los únicos medios de recepción utilizados por los ciudadanos para depositar sus incidencias durante este trimestre (abril - junio 2023).

## 2.5 UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA

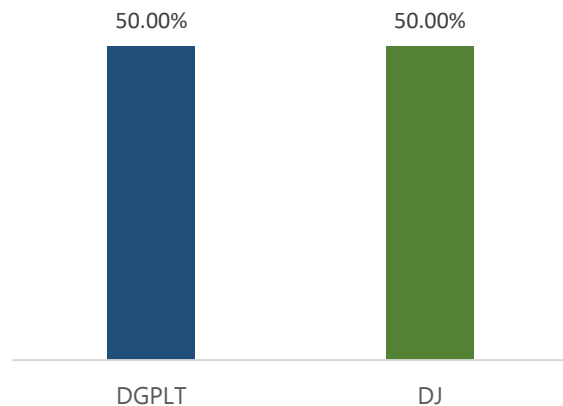
En la tabla y gráfico siguiente se presentan la cantidad y porcentaje de incidencias que corresponden a cada unidad:

| INCIDENCIAS POR UNIDAD                                 |        |          |                |
|--|--------|----------|----------------|
| UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA                    | SIGLAS | CANTIDAD | PORCENTAJE     |
| Departamento de Mesa de Entrada                        | DME    | 0        | 0.00%          |
| Dirección de Casinos y Juegos de Azar                  | DCJA   | 0        | 0.00%          |
| Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos            | DFH    | 0        | 0.00%          |
| Dirección de Reconocimiento de Deuda Administrativa    | DRDA   | 0        | 0.00%          |
| Dirección General de Política y Legislación Tributaria | DGPLT  | 3        | 50.00%         |
| Dirección Jurídica                                     | DJ     | 3        | 50.00%         |
| Otros  | OTROS  | 0        | 0.00%          |
| <b>TOTAL</b>   |        | <b>6</b> | <b>100.00%</b> |

**CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO**



**PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO**



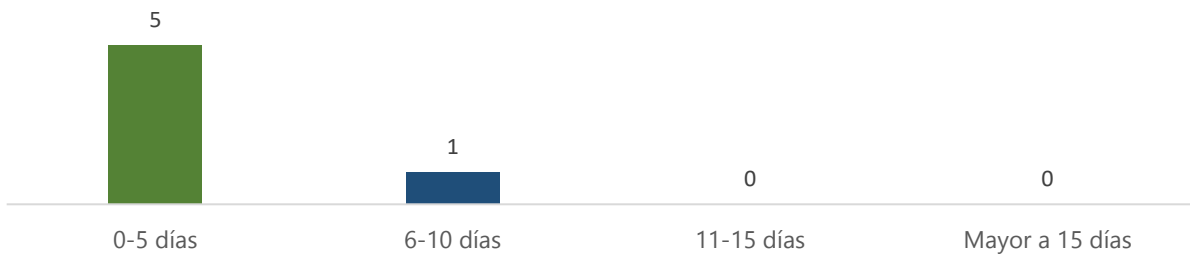


## 2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

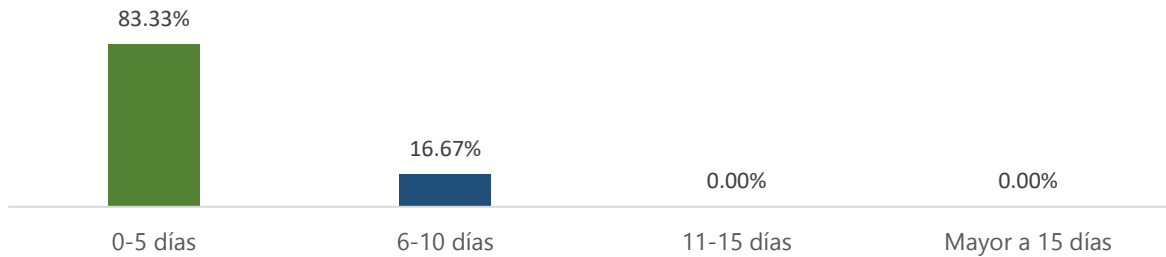
El tiempo establecido para dar respuesta a las incidencias es de un plazo no mayor a 15 días laborables. Podemos visualizar en los siguientes gráficos y tablas, las incidencias agrupadas en por intervalos de tiempo, según el tiempo de respuesta establecido:

| TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES) |          |               |
|--|----------|---------------|
| DÍAS                                     | CANTIDAD | PORCENTAJE    |
| 0-5 días                                 | 5        | 83.33%        |
| 6-10 días                                | 1        | 16.67%        |
| 11-15 días                               | 0        | 0.00%         |
| Mayor a 15 días                          | 0        | 0.00%         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>6</b> | <b>100.0%</b> |

CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR TIEMPO DE RESPUESTAS



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TIEMPO DE RESPUESTAS



### 3. RECOMENDACIONES

N/A

### 4. APROBACIÓN

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