



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**

---

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

---

**Octubre, 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.

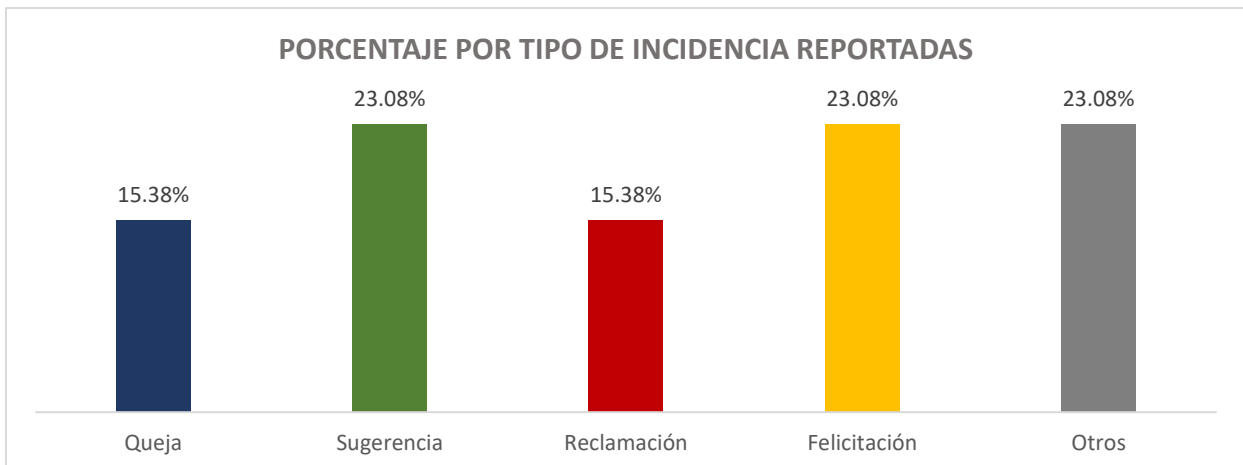
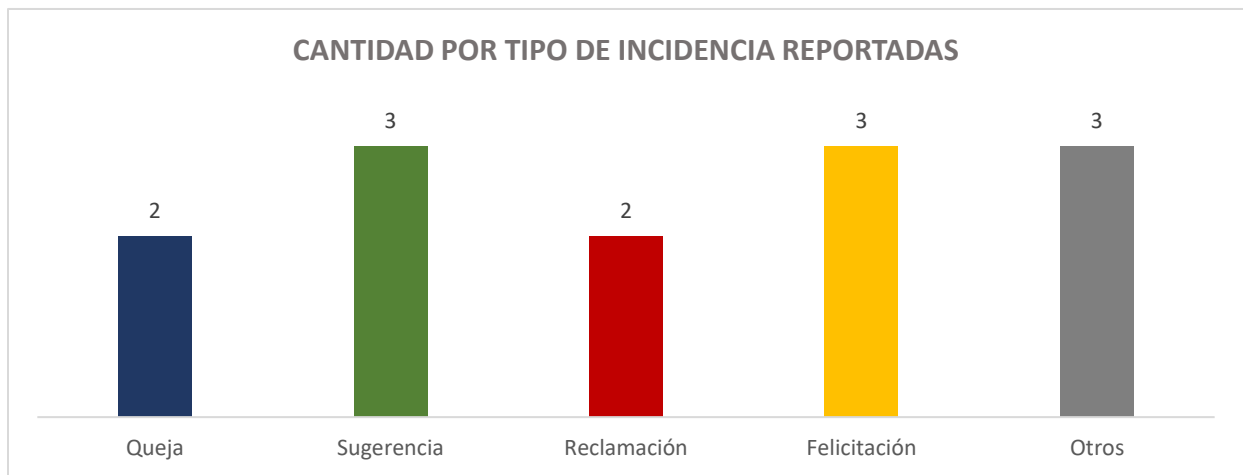
El presente informe concierne a la gestión del buzón durante el **tercer trimestre (Julio – Septiembre)** del 2023. En este período se recibieron en total trece (13) incidencias.

## 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:

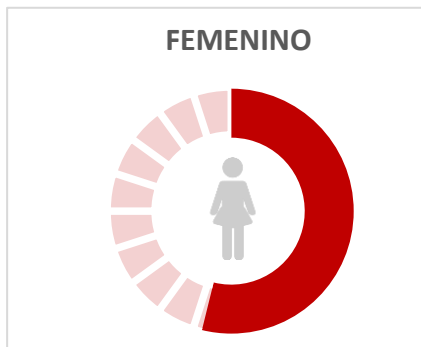
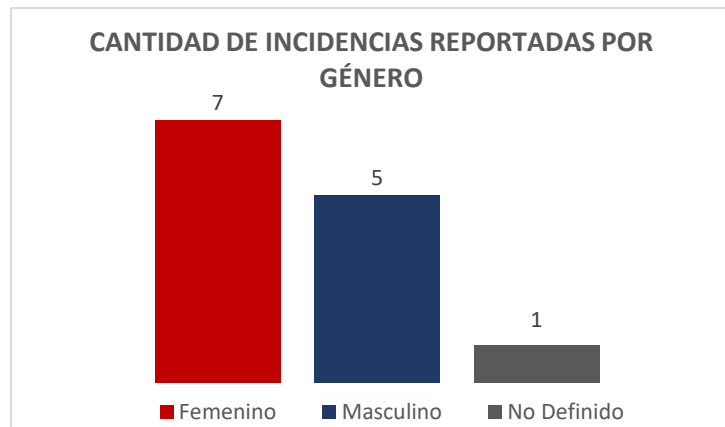
CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	2	15.38%
Sugerencia	3	23.08%
Reclamación	2	15.38%
Felicitación	3	23.08%
Otros	3	23.08%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>



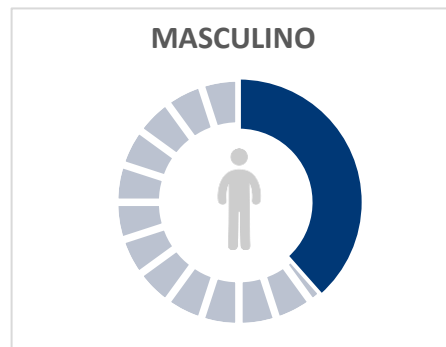
## 2.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

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

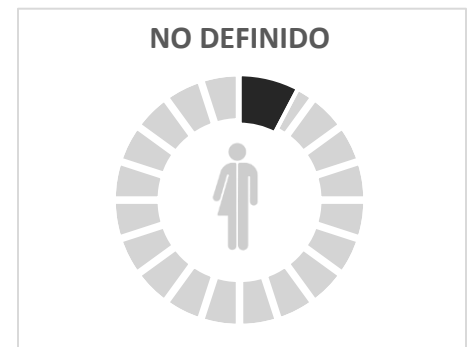
INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	7	53.85%
Masculino	5	38.46%
No Definido	1	7.69%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>



**53.8%**



**38.4%**

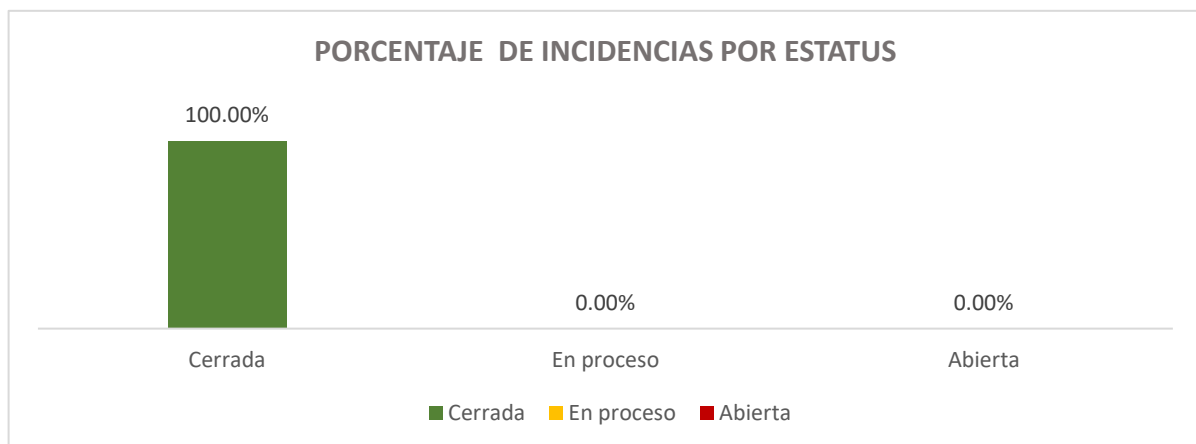
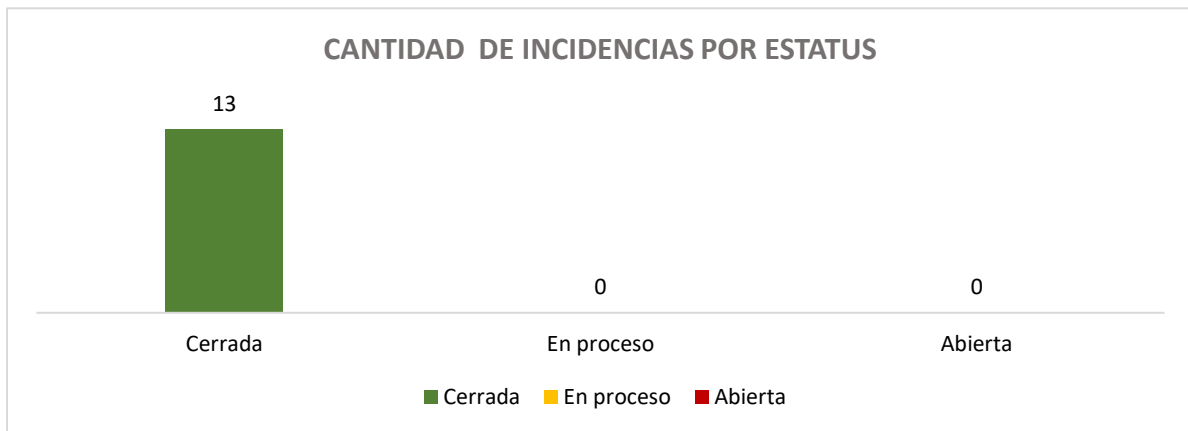


**7.6%**

### 2.3 INCIDENCIAS POR ESTATUS

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

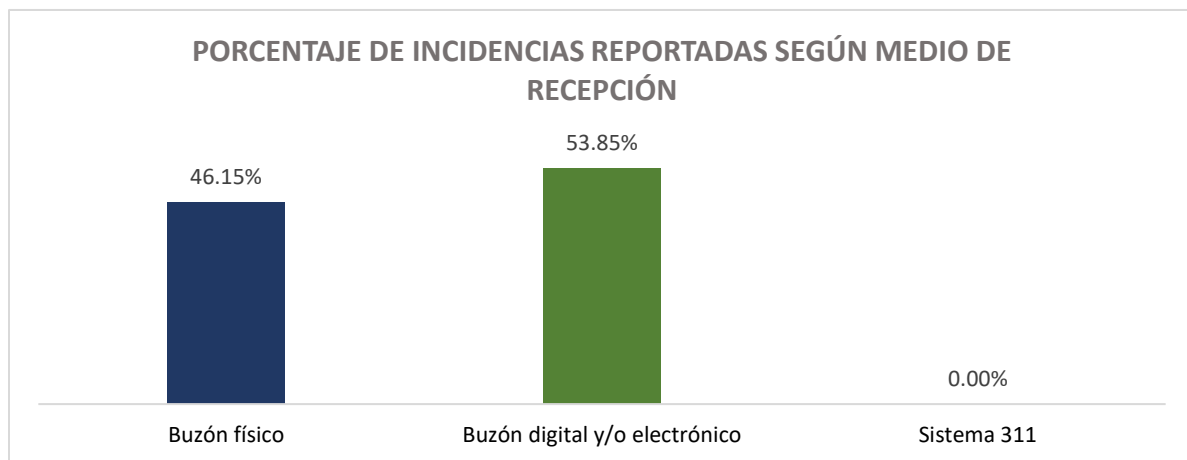
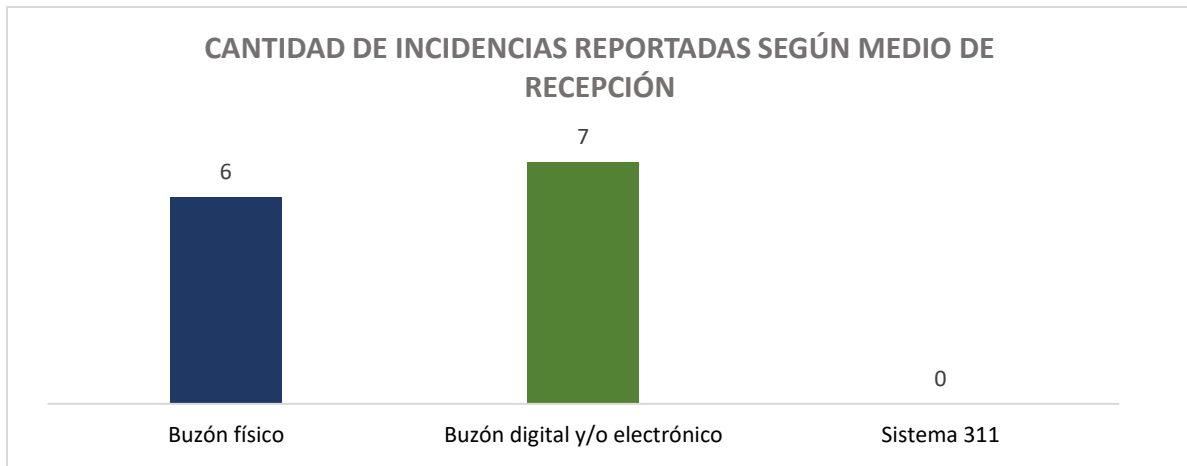
INCIDENCIAS POR ESTATUS		
ESTATUS DE LA INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cerrada	13	100.00%
En proceso	0	0.00%
Abierta	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



## 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	6	46.15%
Buzón digital y/o electrónico	7	53.85%
Sistema 311	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>

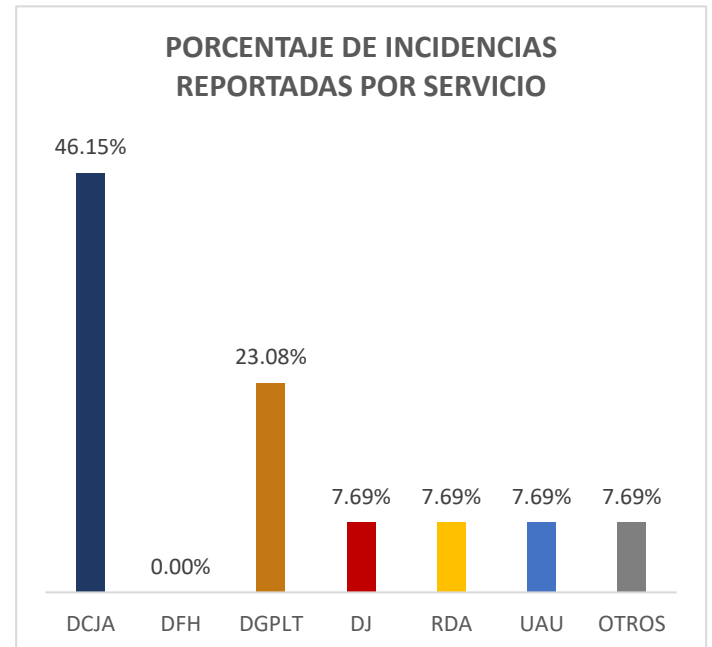
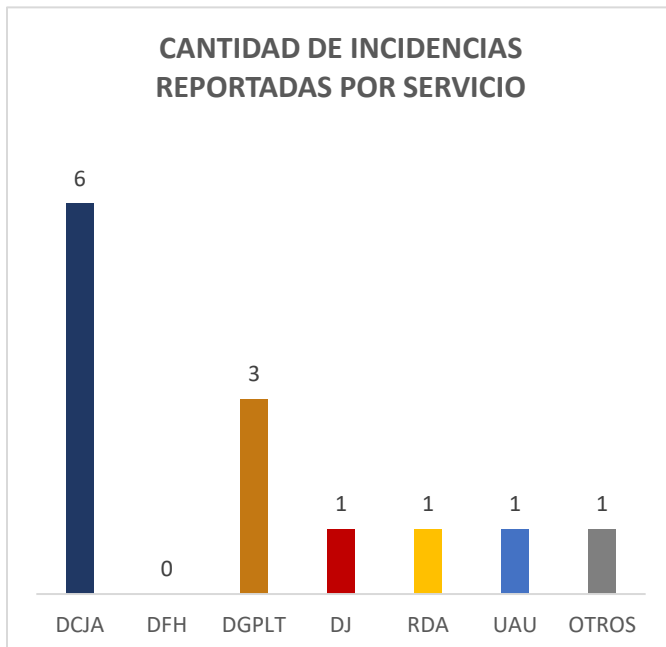


El buzón físico y el buzón digital han sido los únicos medios de recepción utilizados por los ciudadanos para depositar sus incidencias durante este trimestre (julio – septiembre 2023).

## 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
Dirección de Casinos y Juegos de Azar	DCJA	6	46.15%
Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos	DFH	0	0.00%
Dirección General de Política y Legislación Tributaria	DGPLT	3	23.08%
Dirección Jurídica	DJ	1	7.69%
Dirección de Reconocimiento de Deuda Administrativa	RDA	1	7.69%
Unidad de atención al usuario (Dpto. de Mesa de Entrada)	UAU	1	7.69%
Otros	OTROS	1	7.69%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

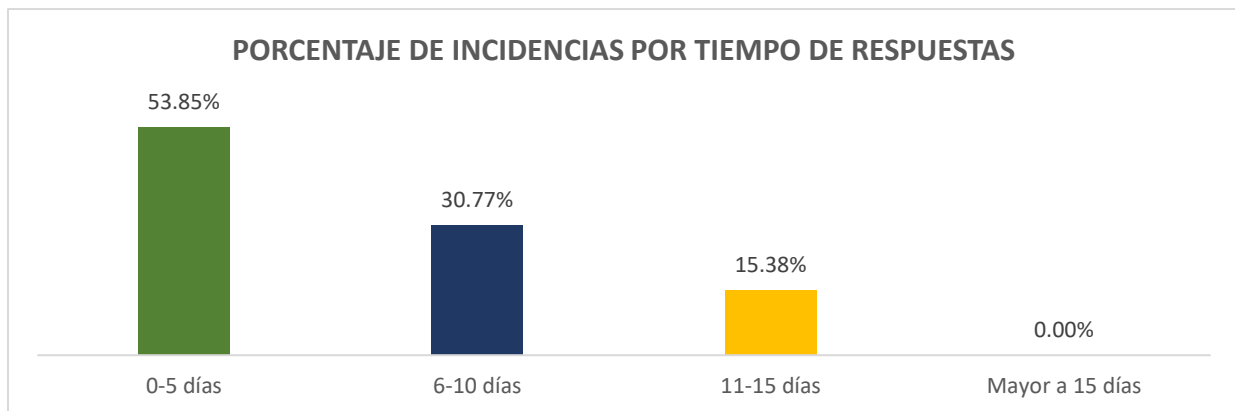
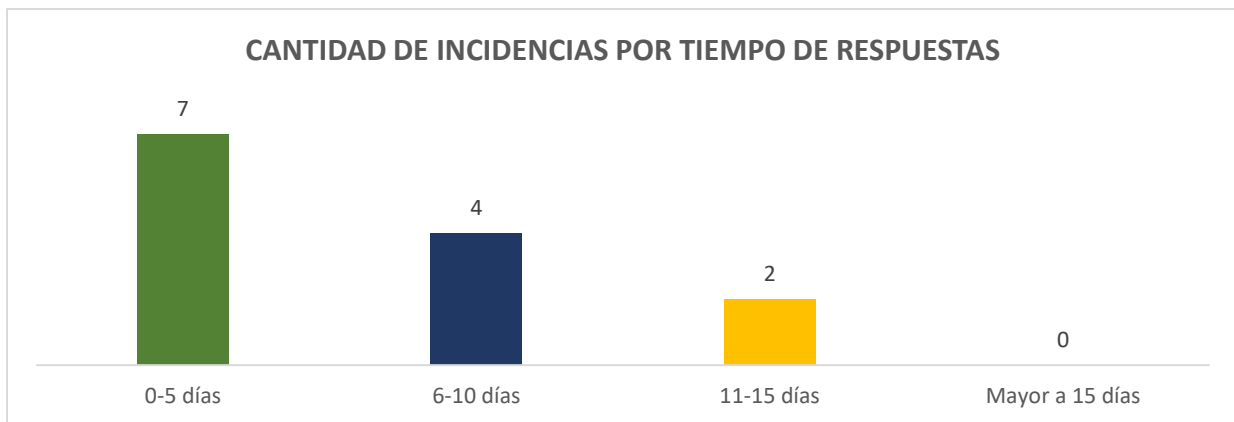




## 2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

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

TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES)		
DÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-5 días	7	53.85%
6-10 días	4	30.77%
11-15 días	2	15.38%
Mayor a 15 días	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>



### 3. RECOMENDACIONES

N/A

### 4. APROBACIÓN

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