



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:



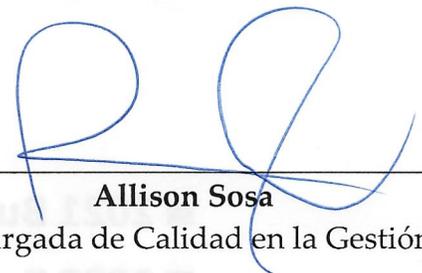
Gráfico 1- Comparación de incidencias de distintas vías de contacto.

## HOJA DE FIRMAS

Realizado por:

  
Yessenia González Guzmán  
Analista de Calidad en la Gestión

Revisado por:

  
Allison Sosa  
Encargada de Calidad en la Gestión