



Reporte del Buzón de Sugerencias Julio - septiembre de 2022

Elaborado por

**Dirección de Planificación y Desarrollo
(Departamento de Calidad en la Gestión)**

**Octubre 2022
Santo Domingo, D.N.**

ÍNDICE

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Análisis y Seguimiento	4
Hoja de firmas.....	6

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el Programa Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Administración Pública (MAP), el Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, presenta el siguiente informe del buzón de quejas y sugerencias, presentadas por los ciudadanos, a través de los medios de recepción establecidos para estos fines.

En el informe se aplica el término "Incidencia", el cual hace referencia a una queja, sugerencias, reclamación o felicitación.

2. OBJETIVO

Informar sobre los resultados de la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los ciudadanos / clientes de los servicios ofrecido en el Ministerio de Hacienda donde se encuentran ubicados los buzones.

3. ALCANCE

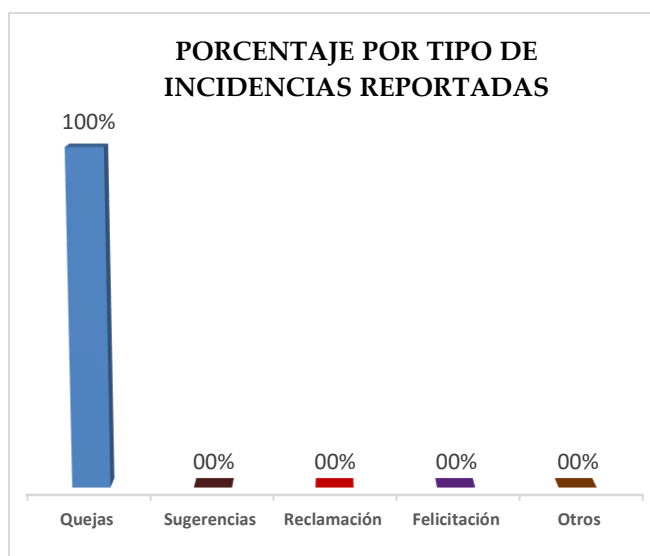
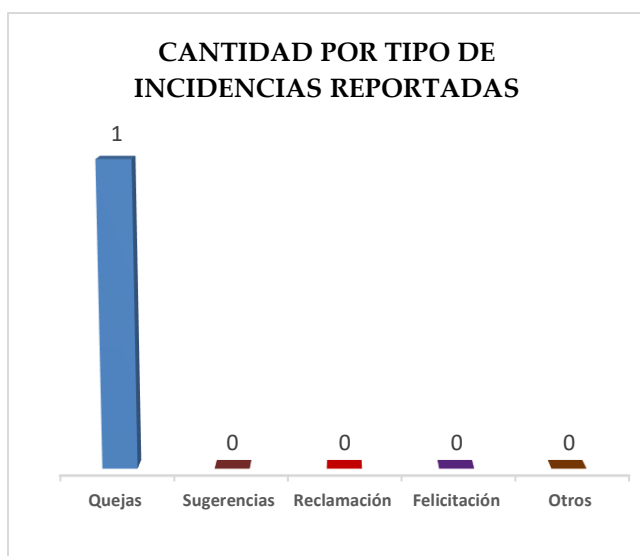
Este informe incluye las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los ciudadanos a través de los buzones físicos, sistema 311 y correo electrónico, durante el trimestre julio - septiembre 2022. Estas incidencias han sido canalizadas según lo establecido en el procedimiento Manejo de quejas y sugerencias (PRO-CG-002).

4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

A través de la tabla y gráfico siguientes, se muestran el total de incidencias presentadas por los ciudadanos usuarios durante el trimestre Julio-septiembre:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS			
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE	TIEMPO DE REPUESTA (DIAS)
Quejas	1	100.00%	0-5 días
Sugerencias	0	0.00%	N/A
Reclamación	0	0.00%	N/A
Felicitación	0	0.00%	N/A
Otros	0	0.00%	N/A
TOTAL	1	100.00%	N/A



En la siguiente tabla y grafico se presenta el resumen comparativo de las cantidades de quejas y sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el 3er trimestre del año 2021 y 2022:

Resultados por trimestres	2021			2022		
	Línea 311	Buzón Físico	Buzón Web	Línea 311	Buzón Físico	Buzón Web
Enero-Marzo	0	0	0	0	1	4
Abril-junio	0	2	6	0	2	1
Julio-Sept.	0	0	6	0	0	1
Total cantidad de Q/S	0	2	17	0	3	6



HOJA DE FIRMAS

Realizado por:

Yessenia González

Yessenia González Guzmán
Analista de Calidad en la Gestión

Revisado por:

Danelly Hernández

Danelly Altagracia Hernández
Encargada de Calidad en la Gestión