



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

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

Abril - junio, 2024

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	4
2.3	INCIDENCIAS POR ESTATUS	5
2.4	MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS	5
2.5	UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA.....	6
2.6	TIEMPO DE RESPUESTA	6
2.7	COMPARATIVO DE INCIDENCIAS	7
3.	RECOMENDACIONES	8
4.	APROBACIÓN	8

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del programa Carta Compromiso al Ciudadano y conforme a lo establecido en el *Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias (PRO-CG-002)*, se presenta el informe correspondiente al segundo trimestre (Abril – Junio) de 2024, sobre las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los ciudadanos y clientes.

Este documento tiene como objetivo proporcionar una visión detallada de las incidencias recibidas y gestionadas a través de los canales oficiales dispuestos por el Ministerio de Hacienda para estos fines. Estos canales incluyen el buzón físico, buzón digital y/o electrónico, donde los ciudadanos pueden expresar sus opiniones y experiencias en relación con los servicios ofrecidos.

Para efectos de este informe, el término "incidencia" se utiliza para referirse indistintamente a cualquier queja, sugerencia, reclamación o felicitación expresada por los ciudadanos/clientes. El análisis de estas incidencias es fundamental para mejorar la calidad de los servicios prestados por la institución. Mediante la revisión y gestión de estas incidencias, se busca identificar áreas de mejora, reconocer buenas prácticas y fortalecer la relación con los ciudadanos y clientes.

Durante el **segundo trimestre de 2024**, se recibieron un total de trece (13) incidencias a través de los diferentes canales de recepción. Estas incidencias han sido clasificadas y evaluadas conforme a los procedimientos internos para asegurar una respuesta oportuna y adecuada.

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	30.77%
Sugerencia	4	30.77%
Reclamación	2	15.38%
Felicitación	3	23.08%
Otros	0	0.00%
TOTAL	13	100.00%

2.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

En la siguiente tabla, se detalla la cantidad de incidencias por género:

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	2	15.38%
Masculino	10	72.92%
No Definido	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

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%
TOTAL	13	100%

2.4 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

En la siguiente tabla, 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	8	61.54%
Buzón digital y/o electrónico	5	38.46%
TOTAL	13	100.00%

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 (abril – junio 2024).

2.5 UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA

A continuación, se presenta 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	1	7.69%
Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos	DFH	0	0.00%
Dirección General de Política y Legislación Tributaria	DGPLT	3	23.08%
Dirección Jurídica	DJ	3	23.08%
Dirección de Reconocimiento de Deuda Administrativa	RDA	0	0.00%
Unidad de atención al usuario (Dpto. de Mesa de Entrada)	UAU	2	15.38%
Otros	OTROS	4	30.77%
TOTAL		13	100%

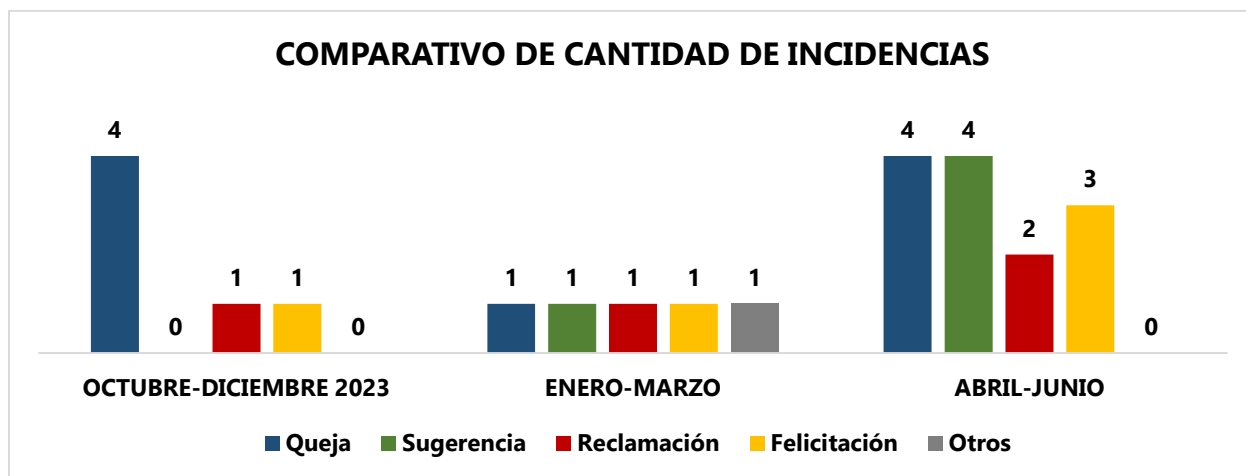
2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo establecido para dar respuesta a las incidencias es de un plazo no mayor a 15 días laborables. Podemos visualizar en la siguiente tabla, las incidencias agrupadas por intervalos de tiempo:

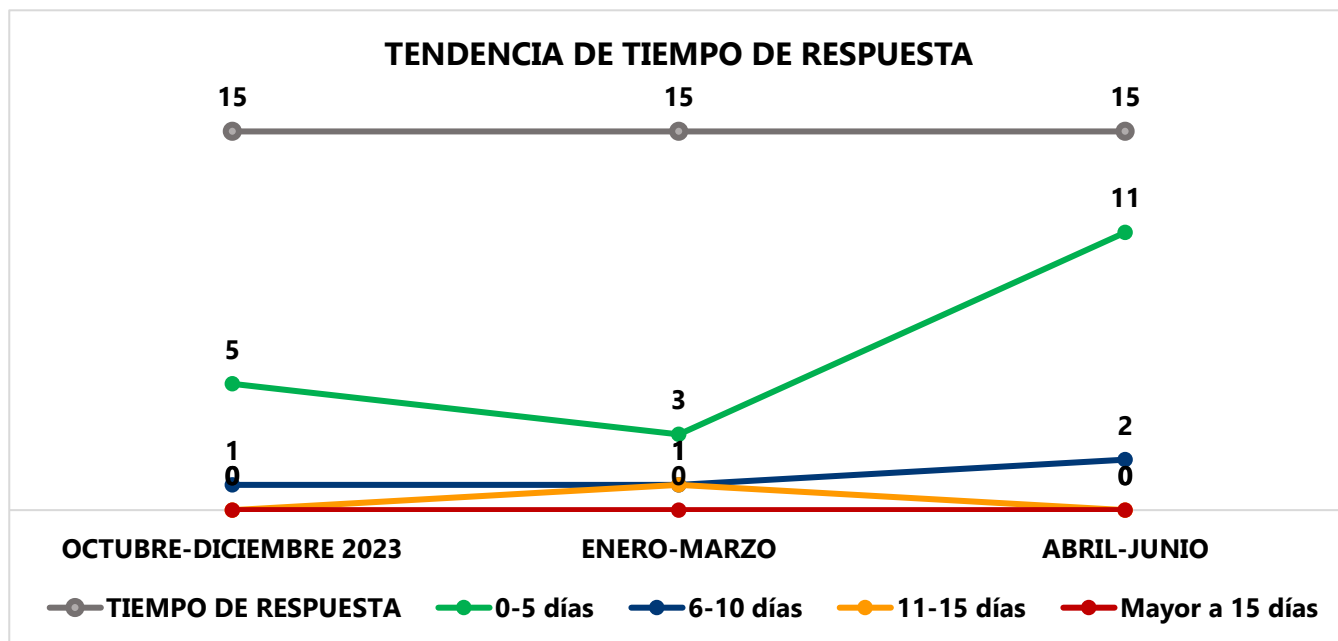
TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES)		
DÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-5 días	11	84.62%
6-10 días	2	15.38%
11-15 días	0	0.00%
Mayor a 15 días	0	0.00%
TOTAL	13	100.00%

2.7 COMPARATIVO DE INCIDENCIAS

El gráfico a continuación ilustra la distribución y la frecuencia de las incidencias recibidas a través del buzón físico, buzón digital y/o electrónico de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante los últimos tres trimestres.



El siguiente gráfico contempla la tendencia en cuanto al tiempo de respuesta de las incidencias recibidas durante los últimos tres trimestres.:



3. RECOMENDACIONES

Clarificación y especificación: La categoría "Otros" de las incidencias por unidad responsable (en la tabla 2.5) representa el 30.77% de las incidencias, lo cual es significativo. Se recomienda revisar y desglosar esta categoría para entender mejor las incidencias y tomar medidas específicas.

4. APROBACIÓN

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Frank M. Rodriguez	Danelly Hernández