



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

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

Julio - septiembre, 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 tercer trimestre (julio – septiembre) 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 **tercer trimestre de 2024**, se recibieron un total de diecinueve (19) 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 | 2 | 10.53% |
| Sugerencia | 5 | 26.32% |
| Reclamación | 6 | 31.58% |
| Felicitación | 4 | 21.05% |
| Otros | 2 | 10.53% |
| TOTAL | 19 | 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 | 8 | 42.11% |
| Masculino | 10 | 52.63% |
| No Definido | 1 | 5.26% |
| TOTAL | 19 | 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 | 19 | 100.00% |
| En proceso | 0 | 0.00% |
| Abierta | 0 | 0.00% |
| TOTAL | 19 | 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 | 7 | 36.84% |
| Buzón digital y/o electrónico | 12 | 63.16% |
| TOTAL | 19 | 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 (julio – septiembre 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 | 3 | 15.79% |
| Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos | DFH | 0 | 0.00% |
| Dirección General de Política y Legislación Tributaria | DGPLT | 3 | 15.79% |
| Dirección Jurídica | DJ | 1 | 5.26% |
| Dirección de Reconocimiento de Deuda Administrativa | RDA | 2 | 10.53% |
| Unidad de atención al usuario (Dpto. de Mesa de Entrada) | UAU | 2 | 10.53% |
| Otros | OTROS | 8 | 42.11% |
| TOTAL | | 19 | 100.00% |

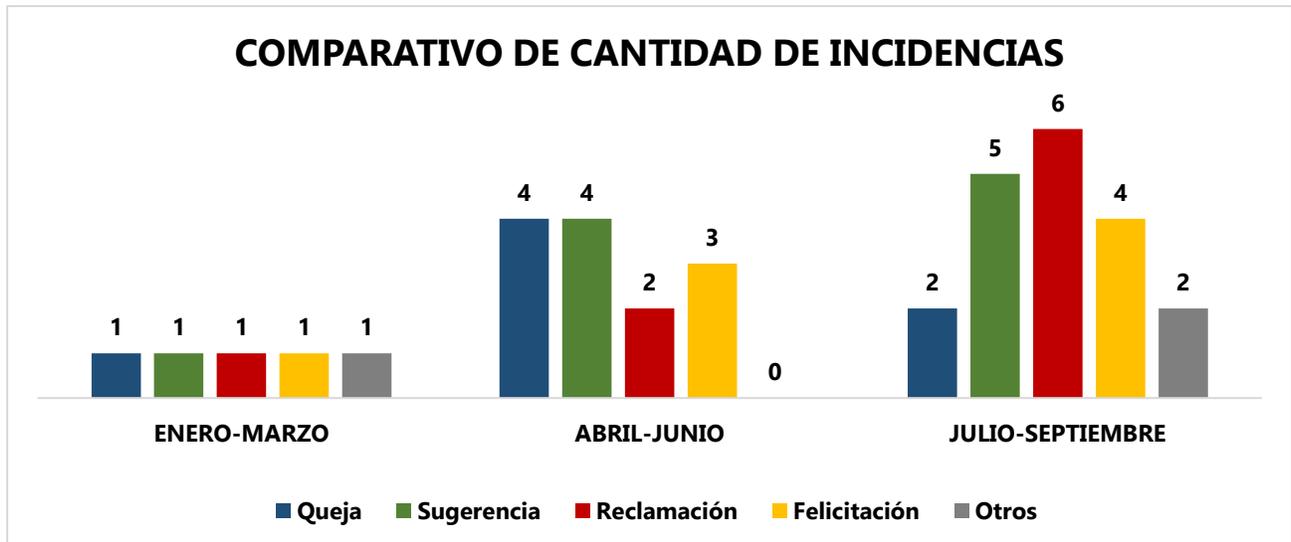
2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

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:

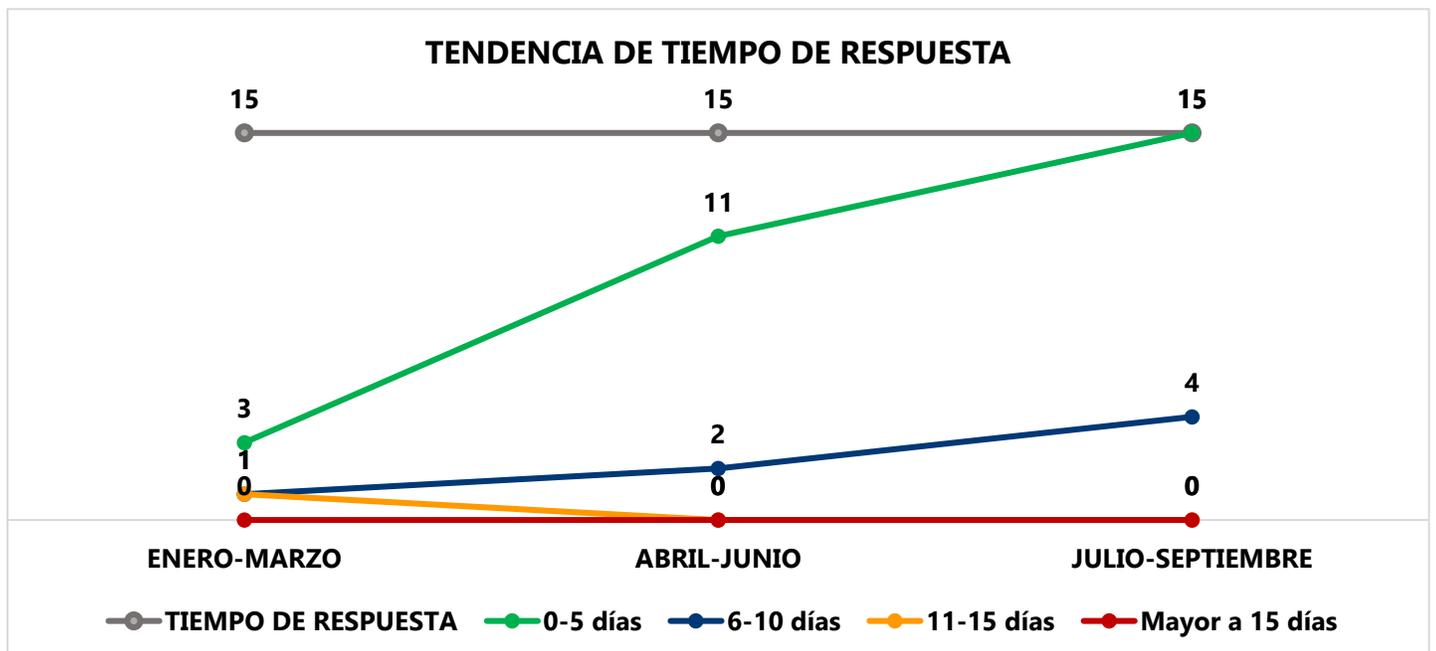
| TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES) | | |
|--|-----------|----------------|
| DÍAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| 0-5 días | 15 | 78.95% |
| 6-10 días | 4 | 21.05% |
| 11-15 días | 0 | 0.00% |
| Mayor a 15 días | 0 | 0.00% |
| TOTAL | 19 | 100.00% |

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 42.11% de las incidencias, lo cual es significativo. Se recomienda revisar y desglosar esta categoría para entender mejor las incidencias y tomar medidas de gestión específicas.

4. APROBACIÓN

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