



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 trece (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%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

### 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%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

### 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%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

### 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%
<b>TOTAL</b>	<b>19</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 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%
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>100,00%</b>

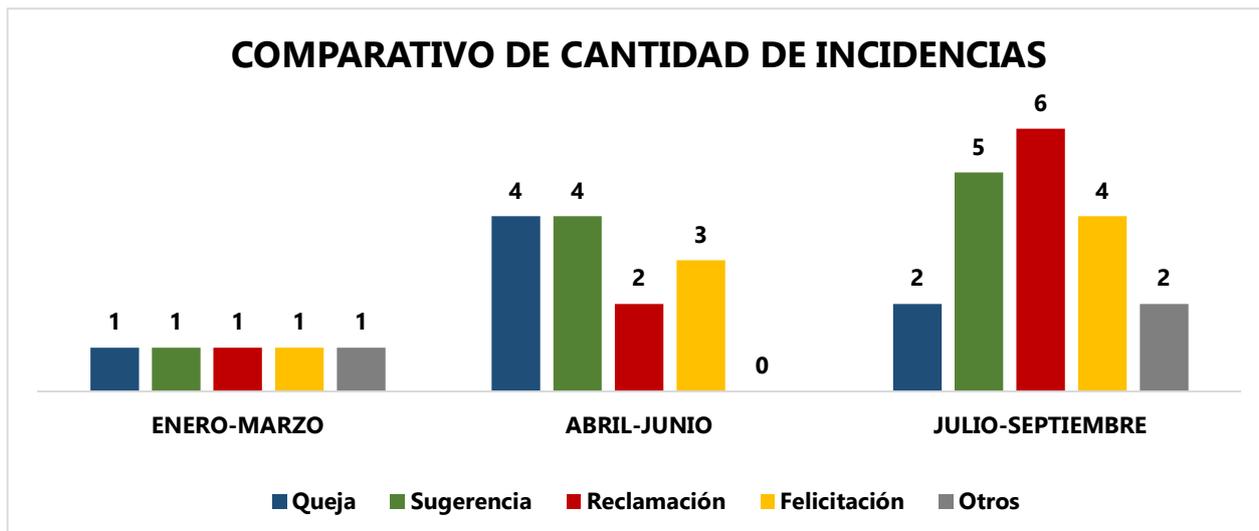
## 2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

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

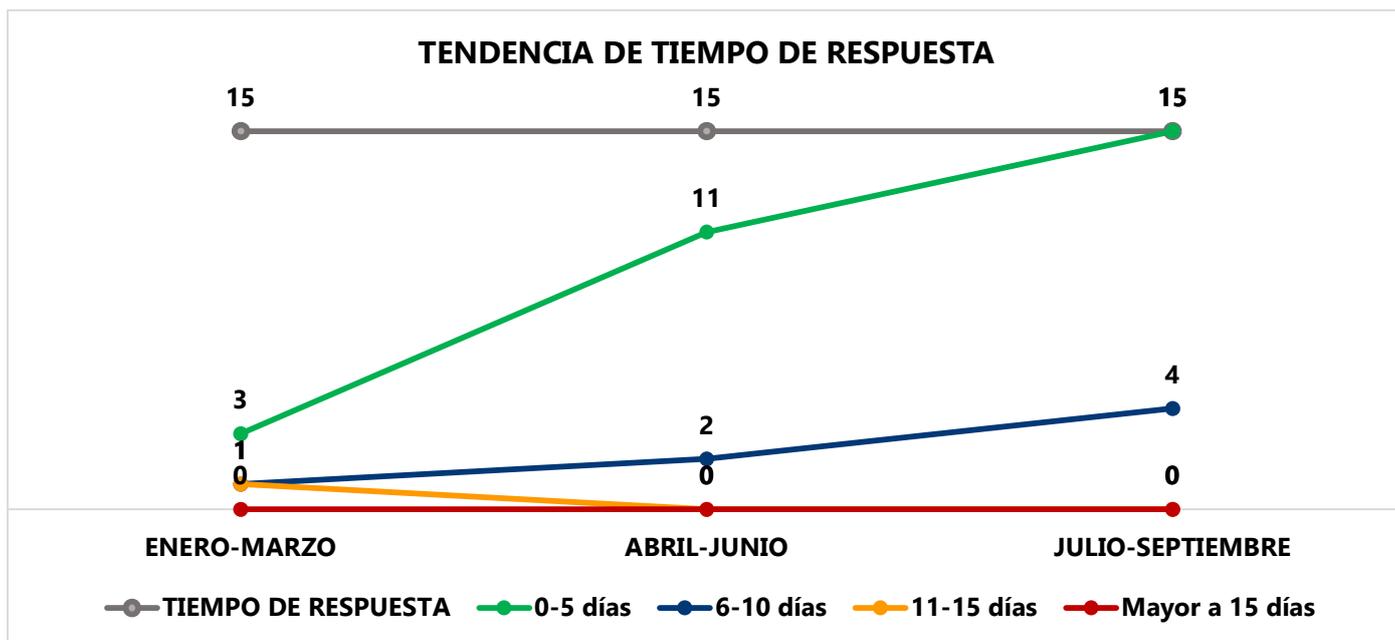
TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES)		
DÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-5 días	15	78,95%
6-10 días	4	21,05%
11-15 días	0	0,00%
Mayor a 15 días	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>21,05%</b>

## 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

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Frank M. Rodriguez	Danelly Hernández