



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA Y ECONOMÍA

INFORME MANEJO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y
FELICITACIONES

Octubre – Diciembre 2025
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 SEXO..... | 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. 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 trimestre Octubre – Diciembre del 2025, sobre las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los ciudadanos/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 y Economía 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 **último trimestre de 2025**, se recibieron un total de ocho (8) 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 clasificadas según su tipo:

| CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS | | |
|--|----------|----------------|
| TIPO DE INCIDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Queja | 2 | 25.00% |
| Sugerencia | 0 | 0.00% |
| Reclamación | 3 | 37.50% |
| Felicitación | 3 | 37.50% |
| TOTAL | 8 | 100.00% |

2.2 INCIDENCIAS POR SEXO.

| INCIDENCIAS POR GÉNERO | | |
|------------------------|-----------|----------------|
| SEXO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Mujer | Femenino | 1 |
| Hombre | Masculino | 7 |
| TOTAL | 8 | 100.00% |

La distribución de las incidencias según sexo evidencia una participación predominantemente masculina en el uso de los canales de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el período analizado.

2.3 INCIDENCIAS POR ESTATUS.

| INCIDENCIAS POR ESTATUS | | |
|--------------------------|----------|-------------|
| ESTATUS DE LA INCIDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Cerrada | 8 | 100.00% |
| En proceso | 0 | 0.00% |
| TOTAL | 8 | 100% |

El cien por ciento (100 %) de las incidencias registradas durante el trimestre se encuentran debidamente cerradas, lo que refleja un adecuado nivel de cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos en el marco normativo interno para la gestión y seguimiento de las incidencias ciudadanas.

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 | 3 | 37.50% |
| Buzón digital y/o electrónico | 5 | 62.50% |
| TOTAL | 8 | 100.00% |

Los resultados muestran una mayor utilización de los canales digitales frente al buzón físico, lo cual evidencia una tendencia progresiva hacia la digitalización de los mecanismos de interacción ciudadana.

2.5 UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA.

| INCIDENCIAS POR UNIDAD | | | |
|---|-------------|----------|----------------|
| UNIDAD RESPONSABLE DE LA INCIDENCIA | SIGLAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Dirección de Casinos y Juegos de Azar | DCJA | 3 | 37.50% |
| Dirección de Concesiones y Exoneraciones Fiscales | DCEF | 3 | 37.50% |
| Dirección Jurídica | DJ | 0 | 0.00% |
| Reconocimiento de Deuda Administrativa | RDA | 2 | 25.00% |
| Unidad de atención al usuario | UAU | 0 | 0.00% |
| Otras Instituciones | OTRAS INST. | 0 | 0.00% |
| Otras Unidades Internas | OTRA UNIDAD | 0 | 0.00% |
| TOTAL | | 8 | 100.00% |

El cuadro refleja la asignación de las incidencias recibidas a las distintas unidades responsables, mostrando su participación relativa en la gestión de los casos registrados durante el período analizado. Esta información facilita la comprensión del flujo interno de atención.

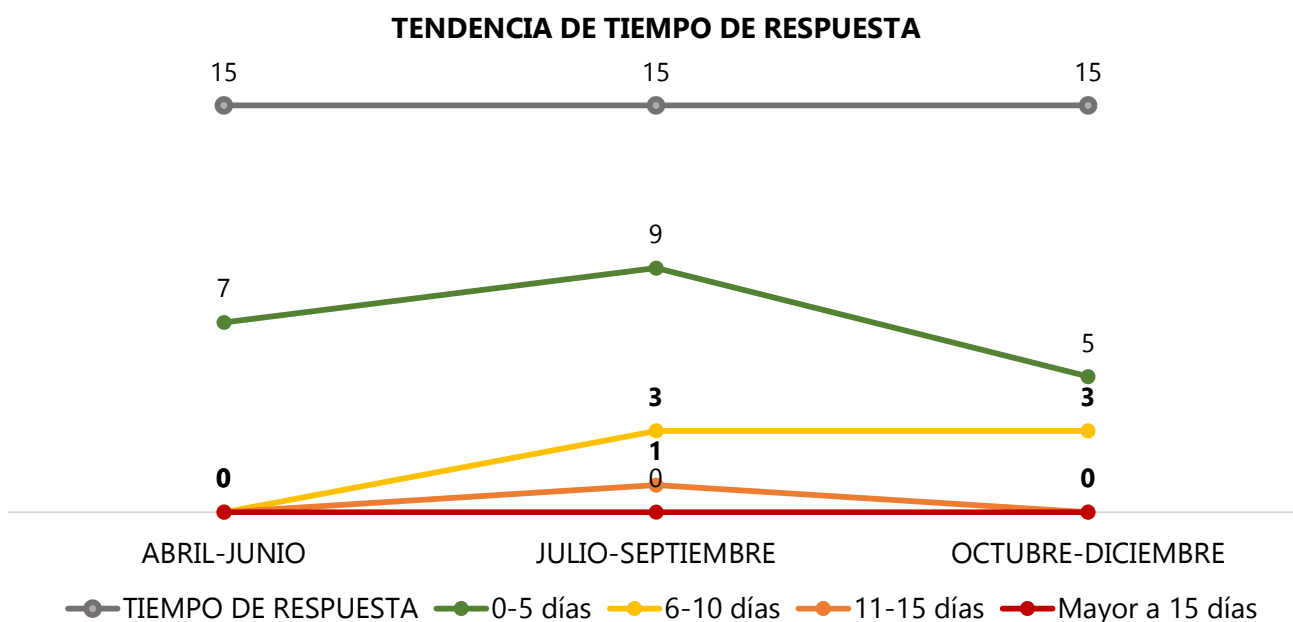
2.6 TIEMPO DE RESPUESTA

| TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS LABORABLES) | | |
|--|----------|----------------|
| DÍAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| 0-5 días | 5 | 62.50% |
| 6-10 días | 3 | 37.50% |
| 11-15 días | 0 | 0.00% |
| Mayor a 15 días | 0 | 0.00% |
| TOTAL | 8 | 100.00% |

El análisis de los tiempos de respuesta demuestra que la totalidad de las incidencias fue atendida dentro del plazo máximo establecido, destacándose una alta proporción de respuestas emitidas en los primeros cinco días laborables, lo que evidencia eficiencia operativa en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

2.7 COMPARATIVO DE INCIDENCIAS

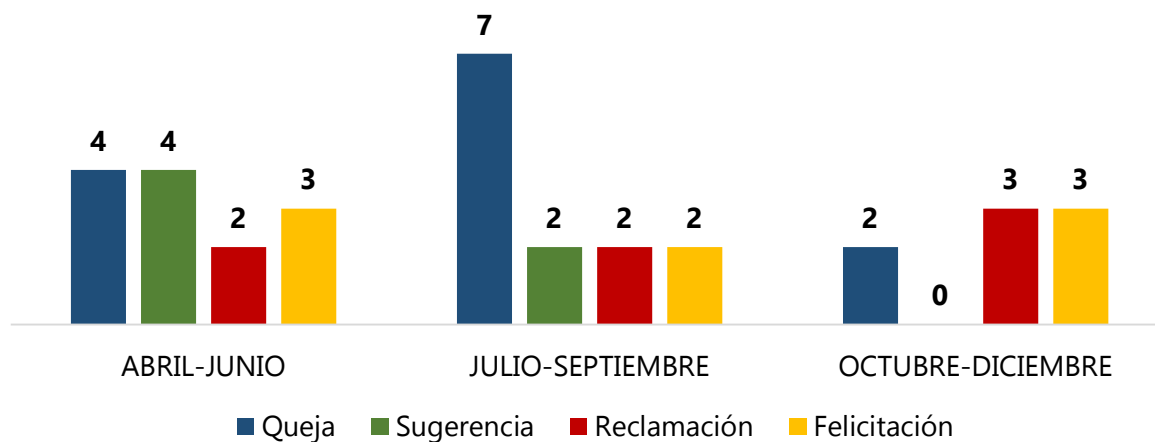
El siguiente gráfico contempla la tendencia en cuanto al tiempo de respuesta de las incidencias recibidas, comparado con los resultados de los últimos trimestres:



El comportamiento comparativo refleja estabilidad en el desempeño institucional, manteniéndose niveles adecuados de oportunidad y consistencia en la atención de las incidencias, conforme a los estándares definidos.

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:

COMPARATIVO DE CANTIDAD DE INCIDENCIAS



La evolución trimestral de la distribución de incidencias por medio de recepción confirma la consolidación de los canales digitales como principal vía de interacción ciudadana.

3. APROBACIÓN

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