

Informe

GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS POR CIUDADANOS / CLIENTES

Abril, 2022

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE	3
4.	ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO.....	4
4.1	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA	4
4.2	INCIDENCIAS POR GÉNERO	5
4.3	MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS.....	6
4.4	SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA	7
4.5	INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN.....	8
4.6	TIEMPO DE RESPUESTA	10
5.	CONCLUSIÓN.....	11
6.	RECOMENDACIONES.....	12

1. INTRODUCCIÓN

La División de Gestión de la Calidad dentro de sus responsabilidades asignadas en la "Política Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades (PL-PD-GQS-001)" y en cumplimiento con el Programa Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Administración Pública (MAP), presenta el siguiente informe de seguimiento a quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, presentadas por los usuarios de los servicios de la OGTIC, a través de los medios de recepción establecidos para estos fines. Este informe corresponde a la gestión del buzón durante el **primer trimestre enero-marzo** del año 2022.

En el informe se aplica el término "Incidencia", el cual hace referencia a una queja, sugerencia, 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 ofrecidos en la OGTIC donde se encuentran ubicados los buzones.

3. ALCANCE

Este informe incluye la gestión de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas en los siguientes servicios de la OGTIC: Atención Telefónica, Data Center, Firma Digital, Atención Presencial GOB Megacentro, Atención Presencial GOB Sambil, Gobierno Electrónico, NORTIC.

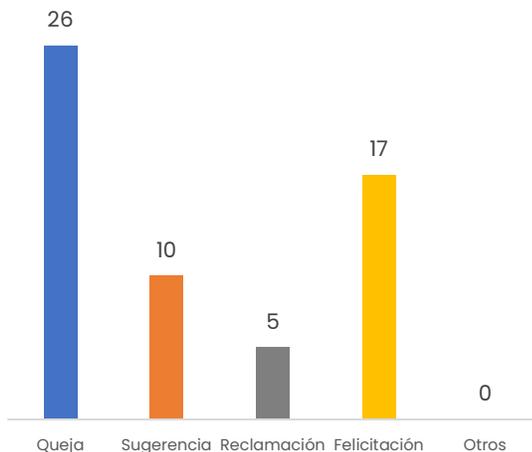
4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

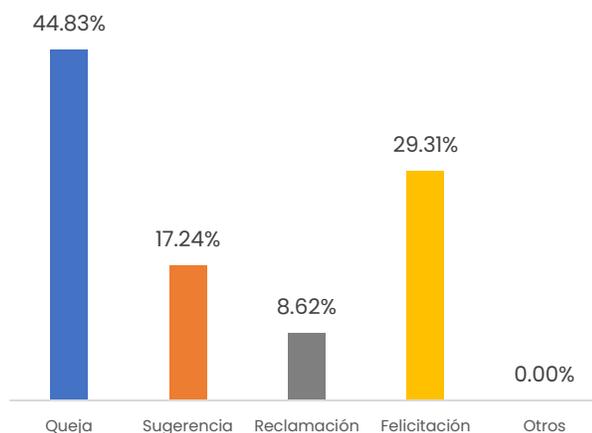
A través de la tabla y gráfico siguientes, se muestran el total de incidencias presentadas por los ciudadanos usuarios de los servicios de la OG TIC, clasificadas en quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	26	44.83%
Sugerencia	10	17.54%
Reclamación	5	8.77%
Felicitación	17	29.82%
Otros	0	0.00%
TOTAL	58	100.00%

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

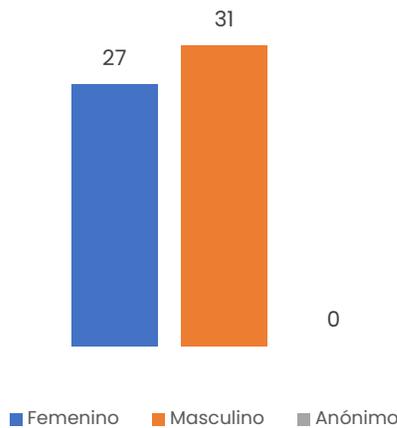


4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

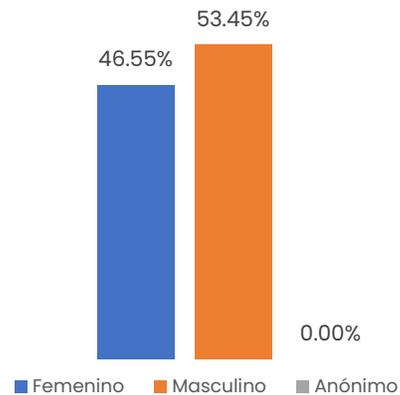
A continuación, se detalla la cantidad de incidencias por género:

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	27	46.55%
Masculino	31	53.45%
Anónimo	0	0.00%
TOTAL	58	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO

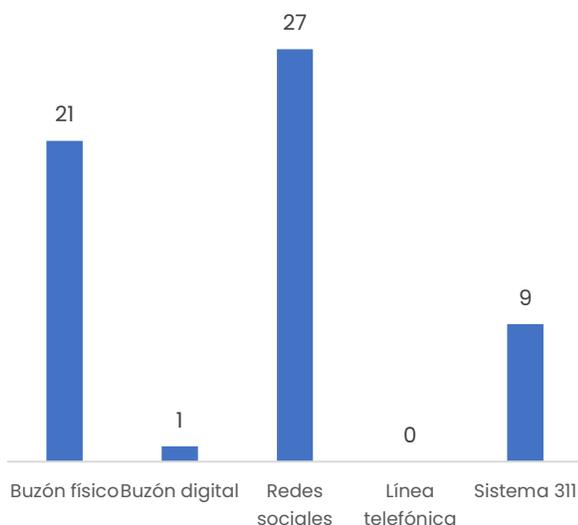


4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

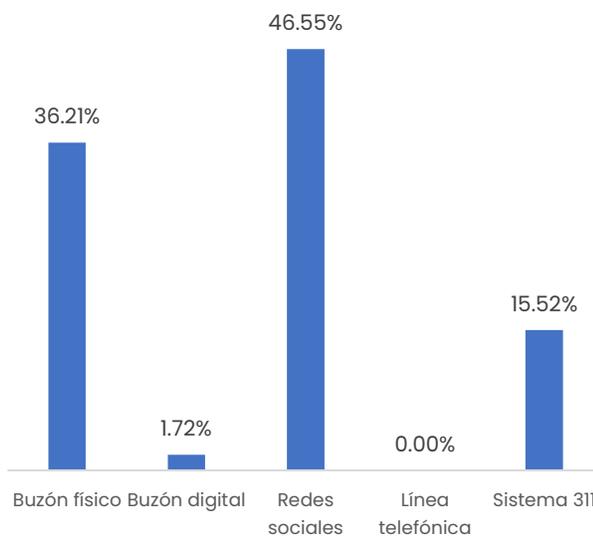
Las incidencias reportadas fueron presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios que se han habilitados para estos fines. A continuación, se detalla la cantidad que corresponde a cada medio de recepción:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	21	36.21%
Buzón digital	1	1.75%
Redes sociales	27	46.55%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	9	15.52%
TOTAL	58	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

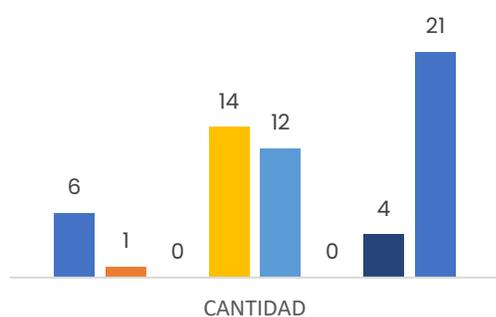


4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

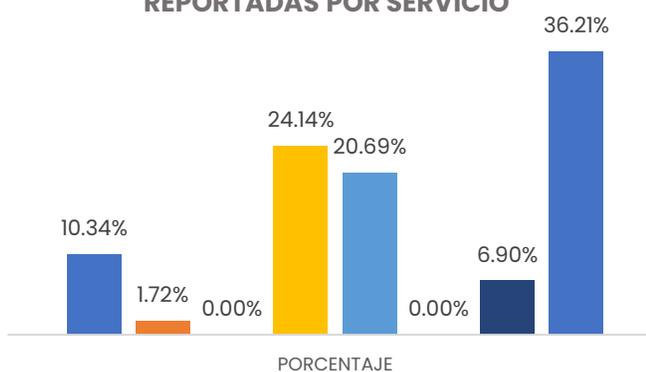
Las quejas y sugerencias recogidas en este informe fueron generadas en los diferentes servicios ofrecidos en la OGTIC. En la tabla y gráfico siguientes vemos la cantidad de incidencias que corresponden a cada servicio:

INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	6	10.34%
Data Center	1	1.72%
Firma Digital	0	0.00%
Atención Presencial GOB Megacentro	14	24.14%
Atención Presencial GOB Sambil	12	20.69%
Gobierno Electrónico	0	0.00%
NORTIC	4	6.90%
Otros	21	36.21%
TOTAL	58	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO



- Atención Telefónica
- Data Center
- Firma Digital
- Atención Presencial GOB Megacentro
- Atención Presencial GOB Sambil
- Gobierno Electrónico
- NORTIC
- Otros

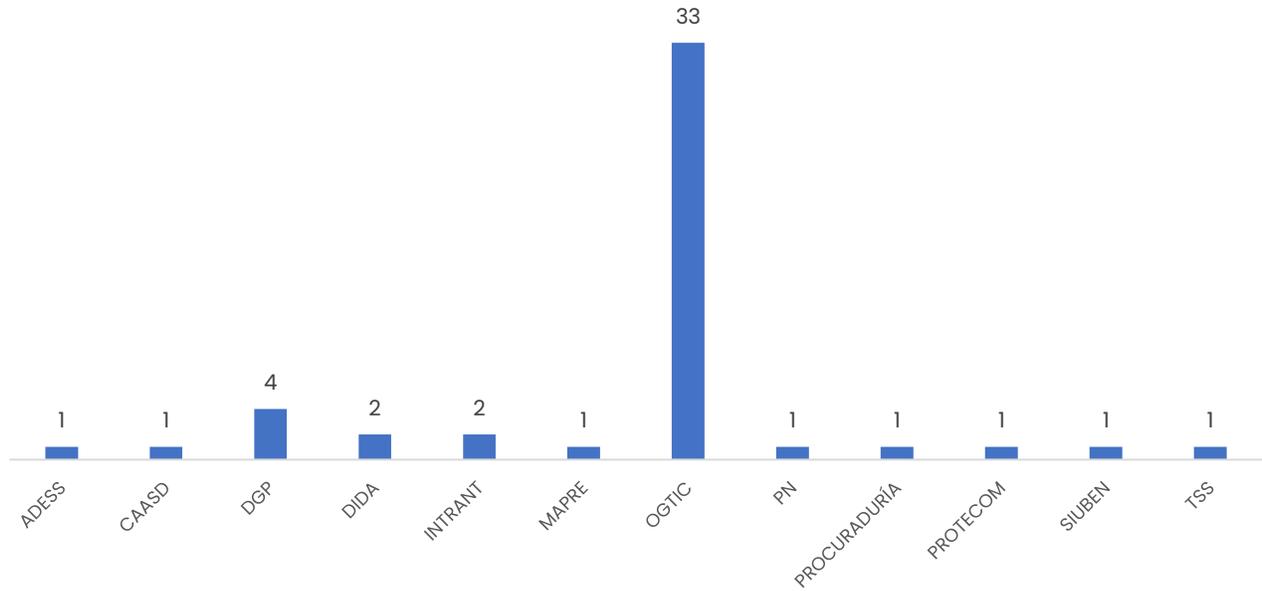
- Atención Telefónica
- Data Center
- Firma Digital
- Atención Presencial GOB Megacentro
- Atención Presencial GOB Sambil
- Gobierno Electrónico
- NORTIC
- Otros

4.5 INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

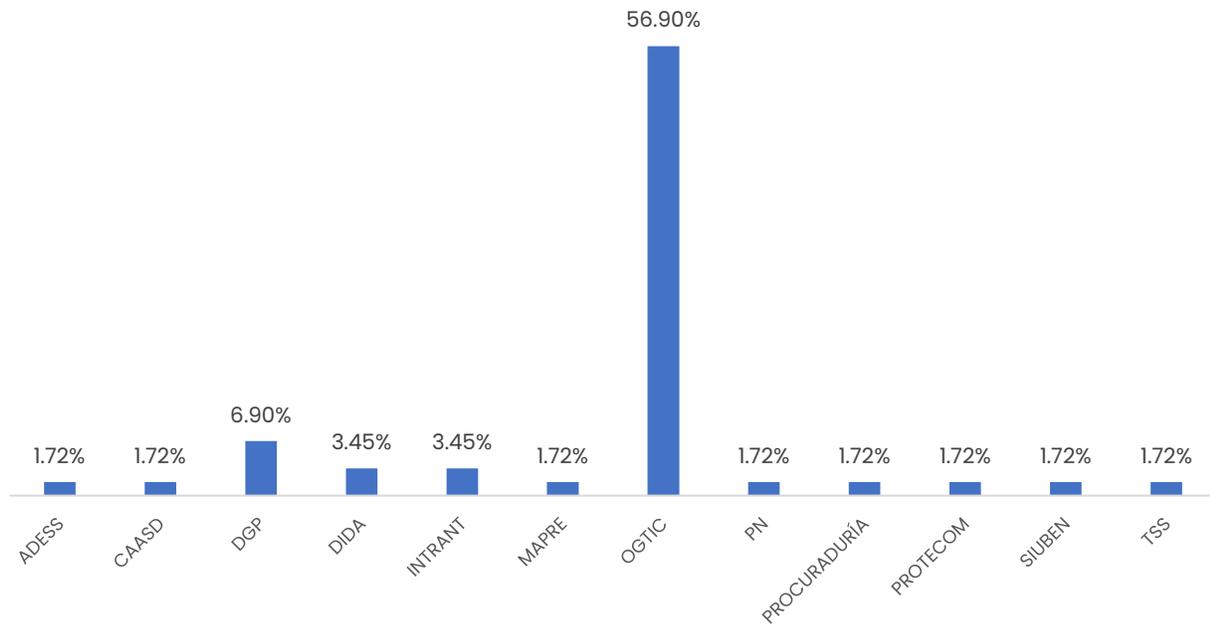
En la tabla y gráfico siguientes se detallan la cantidad incidencias correspondientes a la OGTIC y a las instituciones que ofrecen servicios en los Puntos GOB:

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	1	1.72%
CAASD	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	1	1.72%
DGP	Dirección General de Pasaportes	4	6.90%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	2	3.45%
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	2	3.45%
MAPRE	Ministerio Administrativo de la Presidencia	1	1.72%
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	33	56.90%
PN	Policía Nacional	1	1.72%
PROCURADURÍA	Procuraduría General de la República	1	1.72%
PROTECOM	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad	1	1.72%
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios	1	1.72%
TSS	Tesorería de la Seguridad Social	1	1.72%
OTRA	OTRA INSTITUCIÓN	9	15.52%
TOTAL		58	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

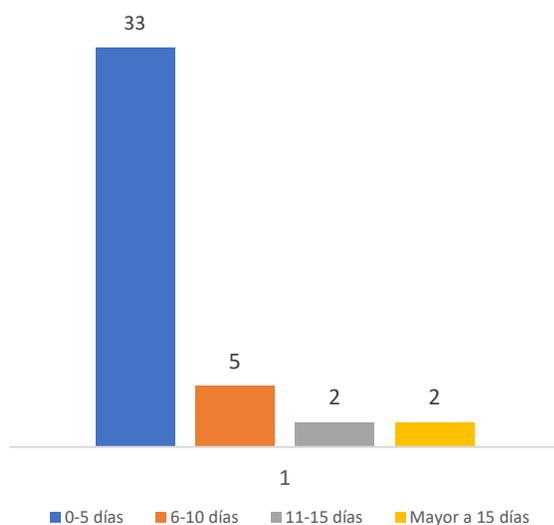


4.6 TIEMPO DE RESPUESTA

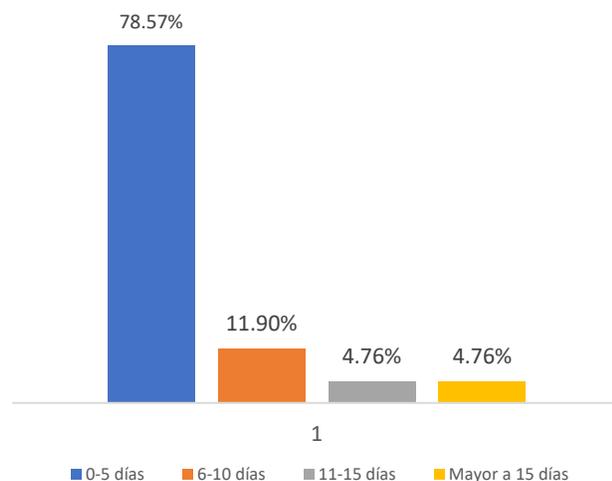
El tiempo comprometido para dar respuesta a las incidencias es de 15 días laborables. Existe una discrepancia de 16 incidencias, ya que el ciudadano no suministro las informaciones que solicita el formulario, es decir, no indicaron la fecha lo que impide el cálculo real. De acuerdo al tiempo de respuesta, hemos agrupado las incidencias en cuatro intervalos de tiempo, según se aprecia a continuación:

TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS LABORABLES)					
DÍAS	0-5 días	6-10 días	11-15 días	Mayor a 15 días	TOTAL
CANTIDAD	33	5	2	2	42
PORCENTAJE	78.57%	11.90%	4.76%	4.76%	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR TIEMPO DE RESPUESTAS



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TIEMPO DE RESPUESTAS



5. CONCLUSIÓN

- De acuerdo con el análisis de este informe, las quejas recibidas corresponden al 45% de las incidencias. Esto evidencia la libertad con la que cuentan los ciudadanos para manifestar su inconformidad con los servicios prestados.
- Según los resultados de este trimestre, los ciudadanos reportan más incidencias a través de los buzones físicos y las redes sociales.
- Los Servicios de Atención Presencial (Puntos GOB), son los servicios donde se reciben mayor cantidad de incidencias, tomando en cuenta que la mayoría de ellas, son realizadas a las instituciones que brindan servicios al ciudadano.
- El 57% de las incidencias recibidas, han sido a los servicios directos que ofrece la OGTIC. Sin embargo, el 7% de las incidencias realizadas por los ciudadanos, ha sido a la Dirección General de Pasaportes (DGP) y un 3% al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT).
- El 95% de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos y el 5% restante se respondió después de este plazo.

6. RECOMENDACIONES

Luego de ser analizados los resultados presentados se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Difundir los resultados en el Portal Institucional OGTIC y socializar con los responsables de los servicios donde se presentaron las incidencias.
2. Divulgar los medios de recepción de las quejas y sugerencias, para continuar incentivando a los ciudadanos a realizar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.
3. Realizar un plan de acción para abordar las incidencias que no corresponden a la OGTIC, de forma tal las entidades responsables mantengan mayor compromiso y nivel de respuesta con dichas observaciones.