

# INFORME

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

Octubre, 2022

## CONTENIDO

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

## 1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Calidad en la Gestión dentro de sus responsabilidades asignadas en la "Política Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PL-PD-QSR-002)" y en cumplimiento con la Carta Compromiso al Ciudadano, 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 **tercer trimestre abril-junio** 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 por la OGTIC.

## 3. ALCANCE

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

## 4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

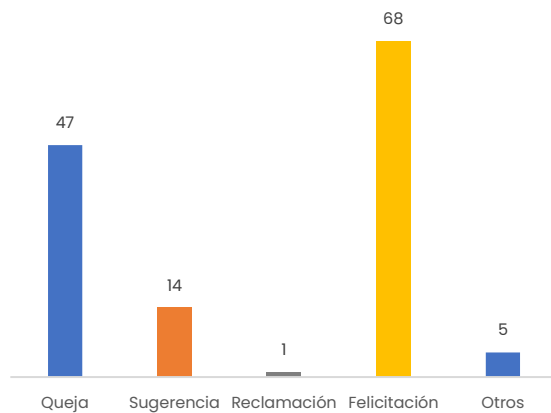
### 4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

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

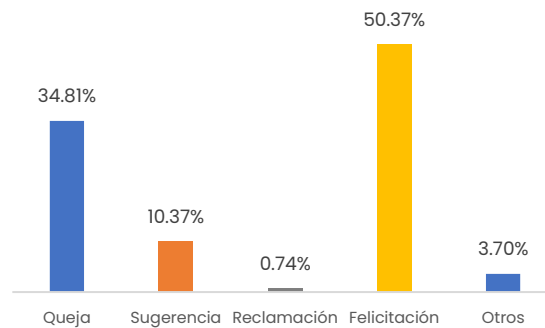
CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	47	34.81%
Sugerencia	14	10.37%
Reclamación	1	0.74%

Felicitación	68	50.37%
Otros	5	3.70%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.00%</b>

#### CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



#### PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

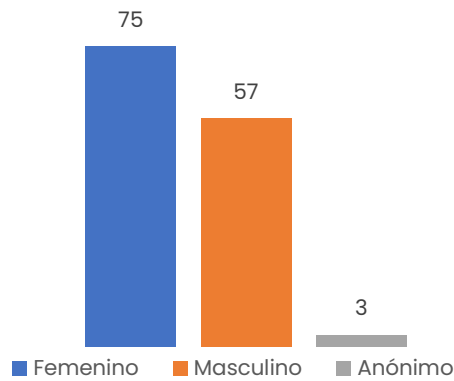


#### 4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

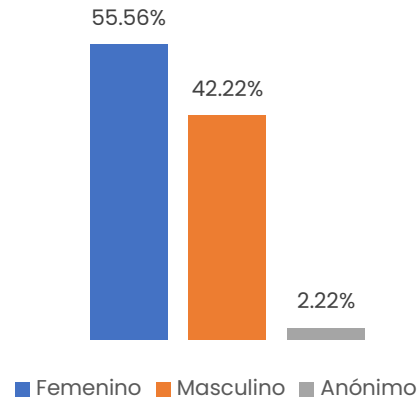
A continuación, se detalla la cantidad de incidencias por género. Es importante destacar que en el género denominado como “Anónimo”, corresponden a 3 páginas de las redes sociales.

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	75	55.56%
Masculino	57	42.22%
Anónimo	3	2.22%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.00%</b>

### CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



### PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO

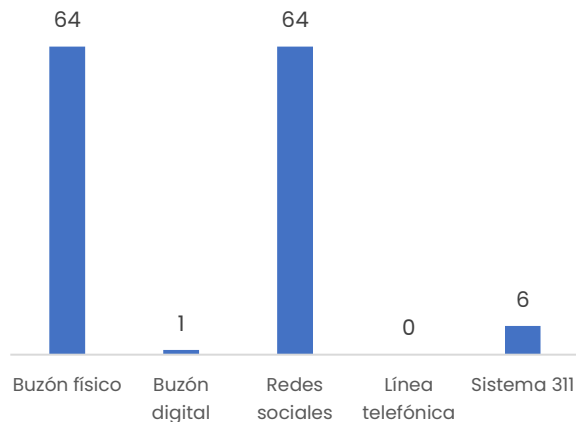


#### 4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

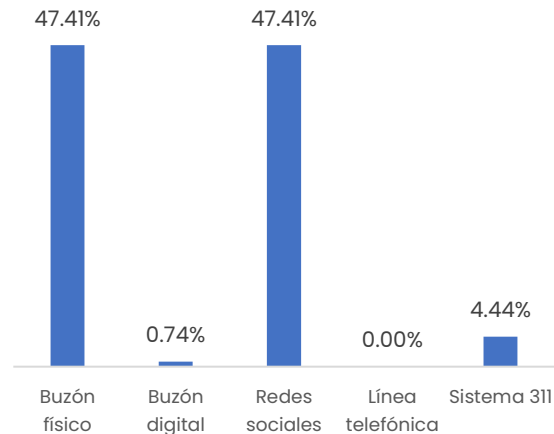
Las incidencias reportadas fueron presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios que se han habilitados para estos fines. A continuación, se detalla la cantidad que corresponde a cada medio de recepción:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	64	47.41%
Buzón digital	1	0.74%
Redes sociales	64	47.41%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	6	4.44%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.00%</b>

**CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN**



**PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN**

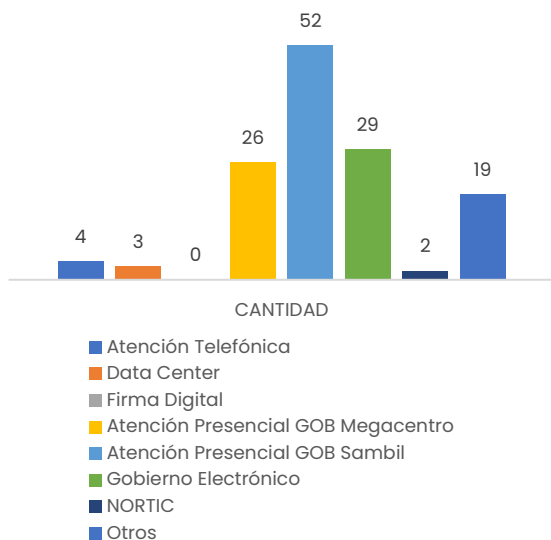


#### 4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

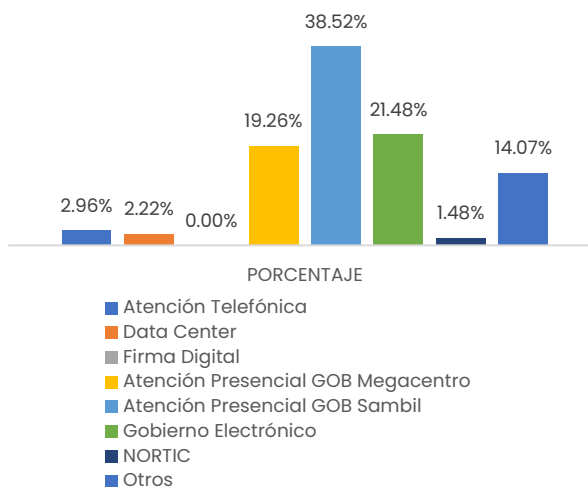
Las quejas y sugerencias recolectadas en este informe fueron generadas en base a los diferentes servicios ofrecidos por la OGTIC. En siguiente tabla y gráfico, se puede evidenciar la cantidad de incidencias que corresponden a cada servicio:

INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	4	2.96%
Data Center	3	2.22%
Firma Digital	0	0.00%
Atención Presencial GOB Megacentro	26	19.26%
Atención Presencial GOB Sambil	52	38.52%
Gobierno Electrónico	29	21.48%
NORTIC	2	1.48%
Otros	19	14.07%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.00%</b>

**CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO**



**PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO**



#### 4.5 INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

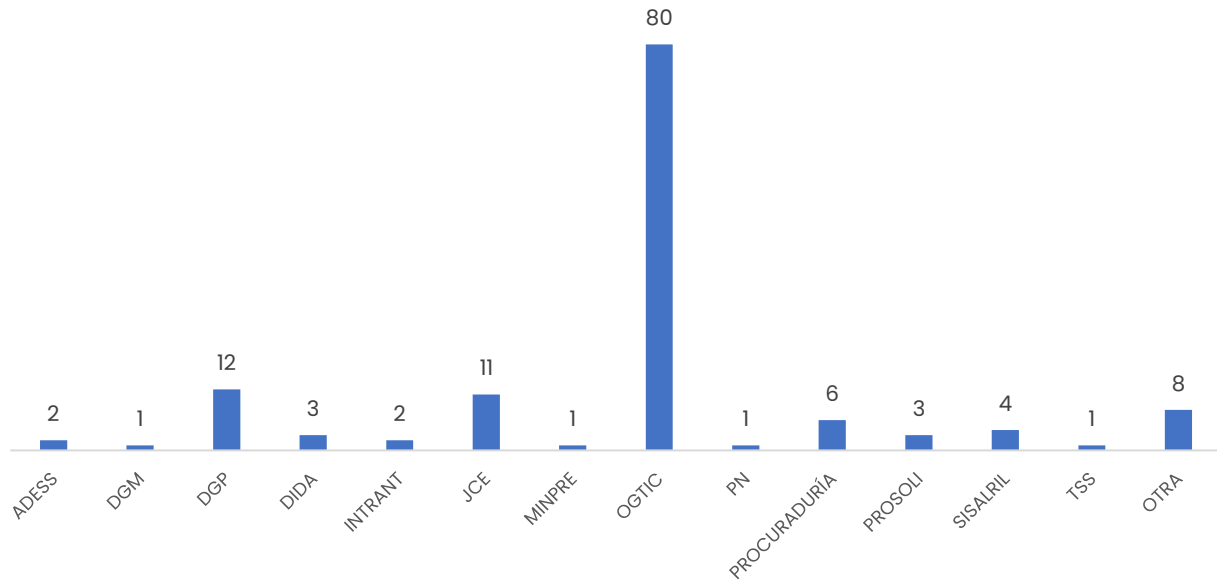
En la tabla y gráfico siguientes se detallan la cantidad incidencias correspondientes a la OGTIC y a las instituciones que ofrecen servicios en los Puntos GOB:

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	2	1.48%
DGM	Dirección General de Migración	1	0.74%
DGP	Dirección General de Pasaportes	12	8.89%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	3	2.22%
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	2	1.48%
JCE	Junta Central Electoral	11	8.15%
MINPRE	Ministerio de la Presidencia	1	0.74%
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	80	59.26%
PN	Policía Nacional	1	0.74%
PROCURADURÍA	Procuraduría General de la República	6	4.44%
PROSOLI	Programa Progresando con Solidaridad	3	2.22%

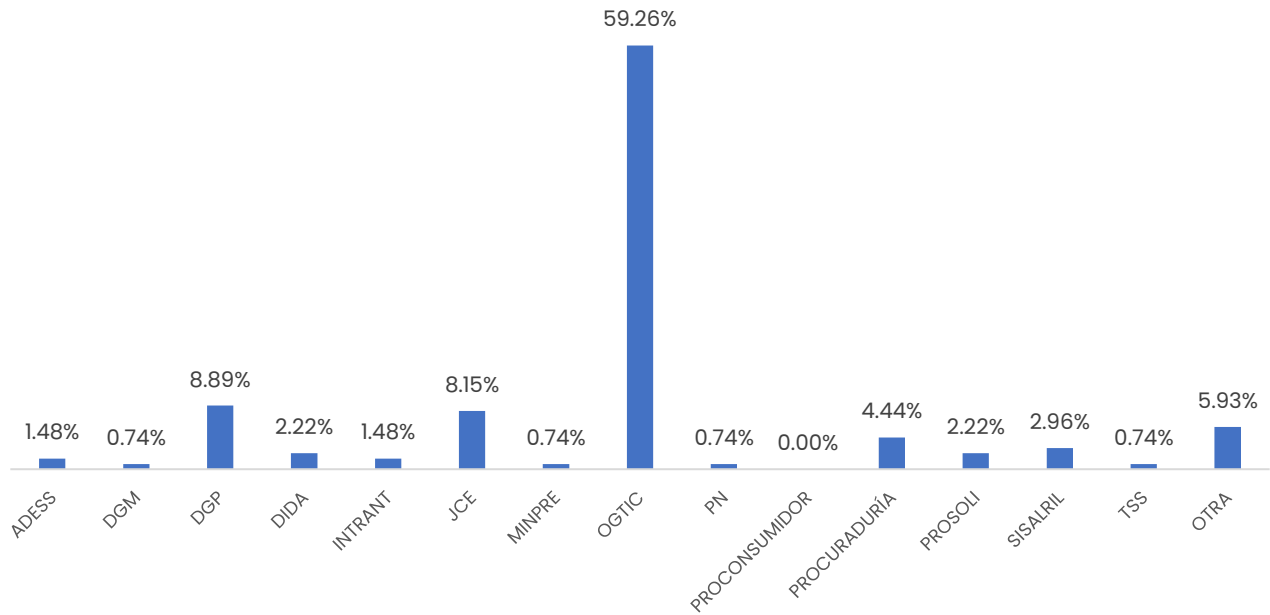
SISALRIL	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	4	2.96%
TSS	Tesorería de la Seguridad Social	1	0.74%
OTRA	OTRA INSTITUCIÓN	8	5.93%
<b>TOTAL</b>		<b>135</b>	<b>100.00%</b>



### CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN



### PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

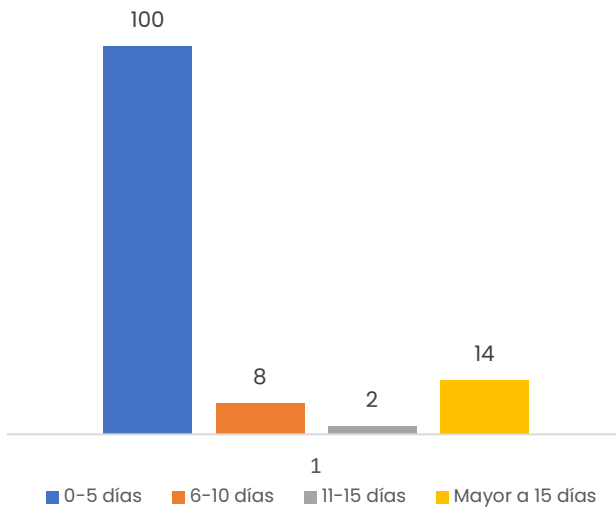


#### 4.6 TIEMPO DE RESPUESTA

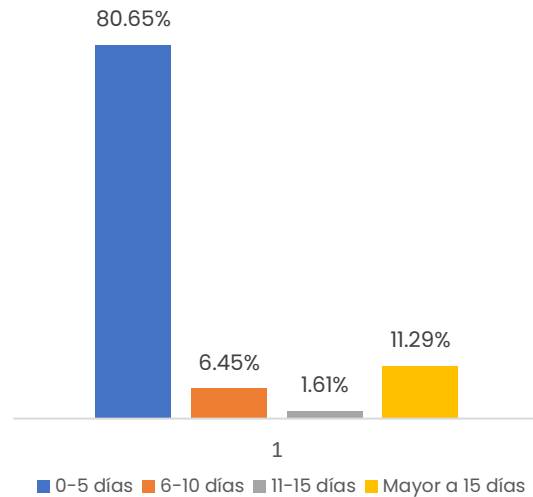
El tiempo comprometido para dar respuesta a las incidencias es de 15 días laborables. Se registra una discrepancia entre el total de incidencias y el total en el tiempo de respuesta, debido a que hay incidencias que no se registró la fecha de respuesta por parte del responsable de dar respuesta al ciudadano, la diferencia es de 11 incidencias. 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	100	8	2	14	124
PORCENTAJE	80.65%	6.45%	1.61%	11.29%	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 34.81% de las incidencias. Mientras que las felicitaciones obtuvieron un 50.37%, reflejando esto una satisfacción de nuestros ciudadanos/usuarios en los servicios ofrecidos por nuestra institución. Esto evidencia que como institución nos enfocamos en escuchar la opinión de los ciudadanos/usuarios y en base a estas realizamos las acciones de lugar para gestionar las mismas.
- Según los resultados presentados este trimestre, se puede evidenciar un aumento de parte de los ciudadanos en el reporte de incidencias, a través de los canales establecidos como: los buzones físicos, redes sociales, entre otros.
- Los Centros de Servicios Presenciales (Puntos GOB), son la fuente por donde recibimos la mayor cantidad de incidencias, tomando en cuenta que la mayoría de ellas, son realizadas a las instituciones que brindan servicios al ciudadano.
- El 59.26% de las incidencias recibidas, han sido a los servicios directos que ofrece la OGTIC. Sin embargo, el 8.89% de las incidencias realizadas por los ciudadanos, ha sido a la Dirección General de Pasaportes (DGP) y un 8.15% a la Junta Central Electoral (JCE).
- El 88.71% de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos y el 11.29% restante se respondió después de este plazo.

## 6. RECOMENDACIONES

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

- Difundir los resultados en el Portal Institucional OGTIC y socializar con los responsables de los servicios donde se presentaron las incidencias para conocimiento de los resultados de sus servicios comprometidos y así identificar acciones correctivas en caso de ser necesario.
- Divulgar los medios de recepción de las quejas y sugerencias, para continuar incentivando a los ciudadanos/usuarios a expresar tanto sus quejas, sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.
- Comunicarles a las instituciones que ofrecen sus servicios en los Centros de Servicios Presenciales la información recibida sobre las incidencias que le corresponden, así mismo brindar nuestro acompañamiento para realizar un plan de acción de cómo responder y accionar ante estas incidencias, con miras a buscar soluciones para simplificar la vida de los ciudadanos/clientes.
- Para tratar las incidencias respondidas fuera del plazo establecido, es recomendado reunirse con las áreas responsables de las mismas, e investigar las razones por las cuales estas fueron respondidas fuera del plazo establecido. A raíz de esto, realizar un plan de acción para evitar que estas ocurrencias vuelvan a presentarse.