

INFORME

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

Julio, 2023

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	OBJETIVO.....	1
3.	ALCANCE	1
4.	ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO.....	1
4.1	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA.....	1
4.2	INCIDENCIAS POR GÉNERO	3
4.3	MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS.....	4
4.4	SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA.....	5
4.5	INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN.....	6
4.6	TIEMPO DE RESPUESTA.....	7
5.	CONCLUSIÓN	9
6.	RECOMENDACIONES	10

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 **segundo trimestre abril - junio** del año 2023. En el mismo 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.

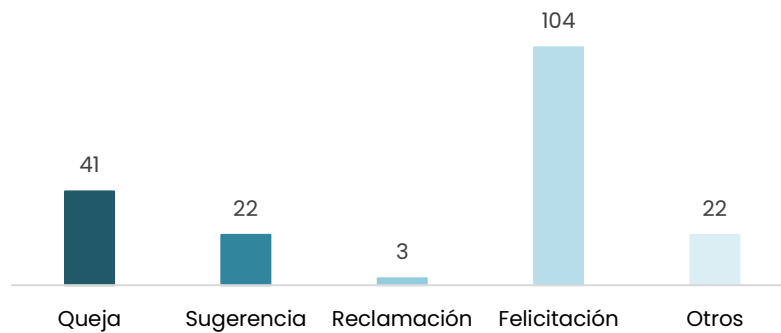
4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

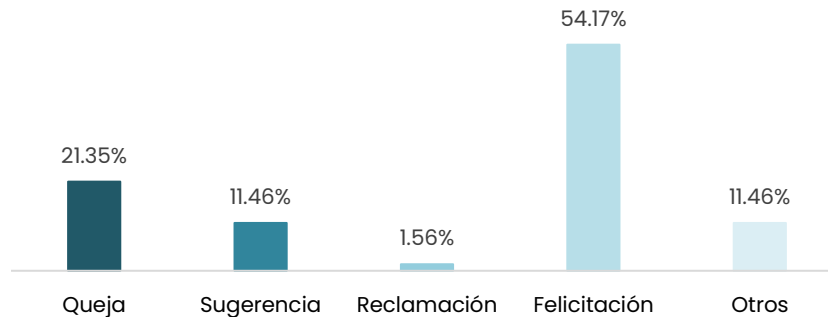
En la siguiente tabla y gráficos, se muestran el total de incidencias presentadas por los ciudadanos/usuarios de los servicios de la OGTIC, clasificadas en quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. En dichas incidencias, las que más se destacan se encuentran asociadas al servicio al cliente, el proceso de entrega de los pasaportes y mejora de infraestructura física. Existe una discrepancia de cuatro (4) ya que los ciudadanos no identificaron en los formularios que tipos de incidencias ocurrieron en su visita al Punto GOB:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	41	21.35%
Sugerencia	22	11.46%
Reclamación	3	1.56%
Felicitación	104	54.17%
Otros	22	11.46%
TOTAL	192	100.00%

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

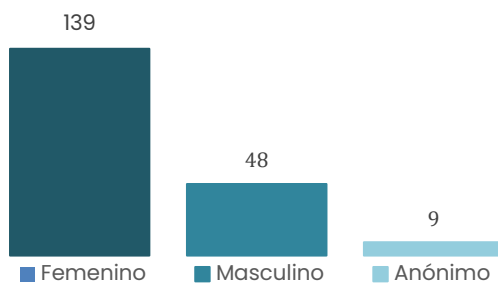


4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

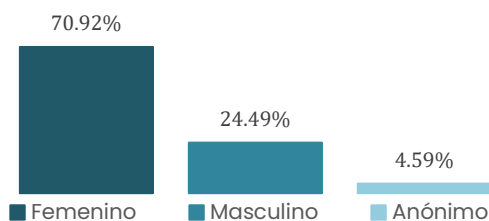
A continuación, se detalla la cantidad de incidencias por género:

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	139	70.92%
Masculino	48	24.49%
Anónimo	9	4.59%
TOTAL	196	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO

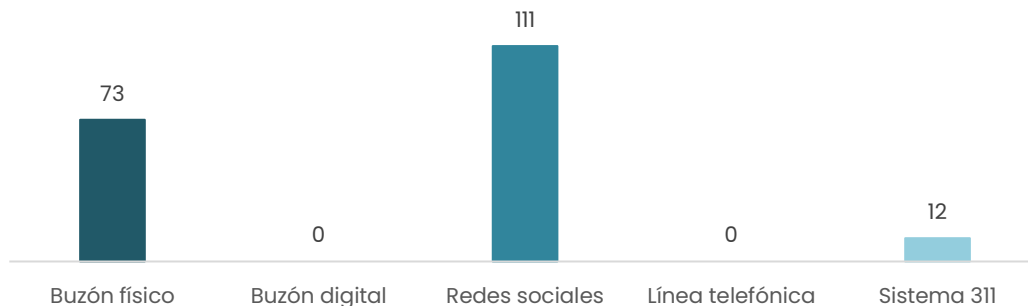


4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

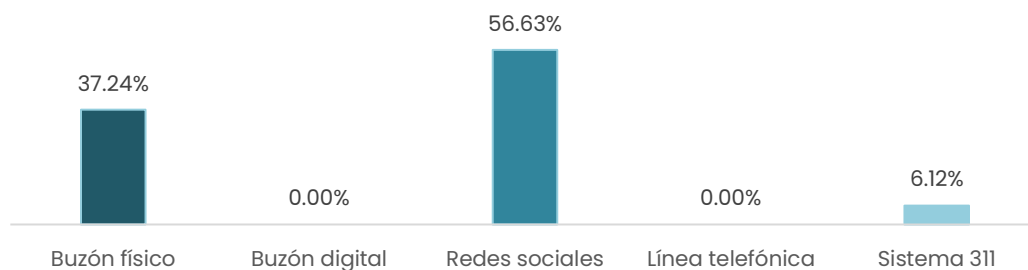
Las incidencias reportadas fueron presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios que se han habilitados para estos fines. A continuación, se detalla la cantidad que corresponde a cada medio de recepción:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	73	37.24%
Buzón digital	0	0.00%
Redes sociales	111	56.63%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	12	6.12%
TOTAL	196	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

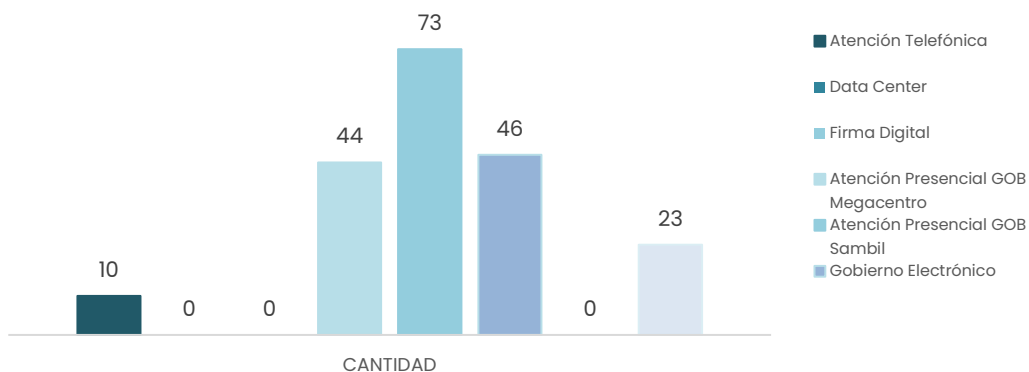


4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

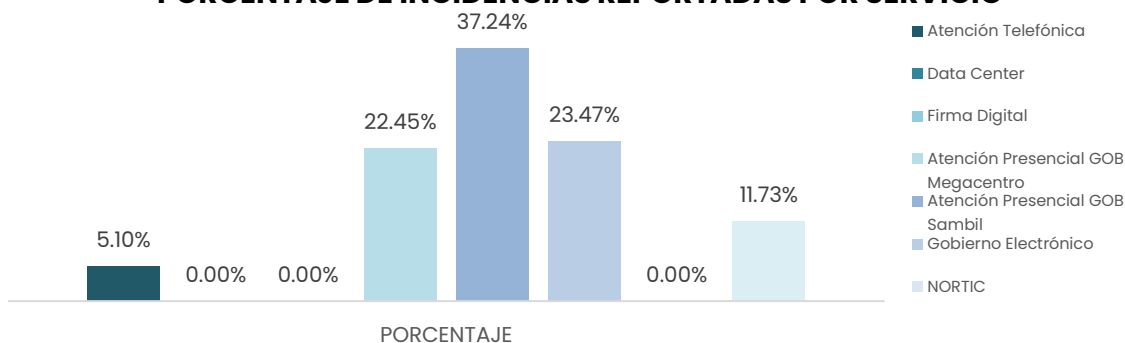
Las quejas y sugerencias recolectadas en este informe fueron generadas en base a los diferentes servicios ofrecidos por la OG TIC. En siguiente tabla y gráfico, se puede evidenciar la cantidad de incidencias que corresponden a cada servicio:

INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	10	5.10%
Data Center	0	0.00%
Firma Digital	0	0.00%
Atención Presencial GOB Megacentro	44	22.45%
Atención Presencial GOB Sambil	73	37.24%
Gobierno Electrónico	46	23.47%
NORTIC	0	0.00%
Otros	23	11.73%
TOTAL	196	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO

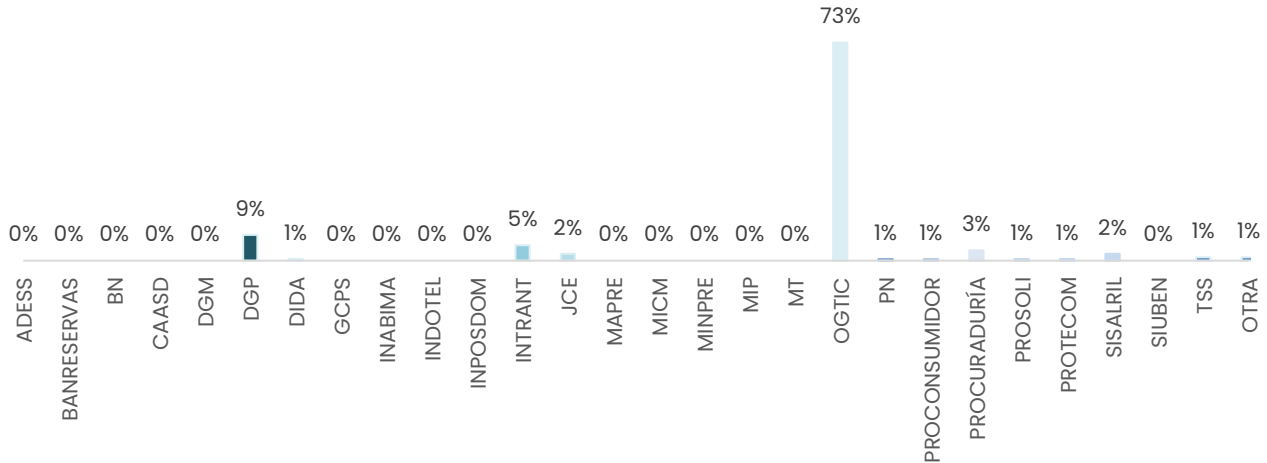


4.5 INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

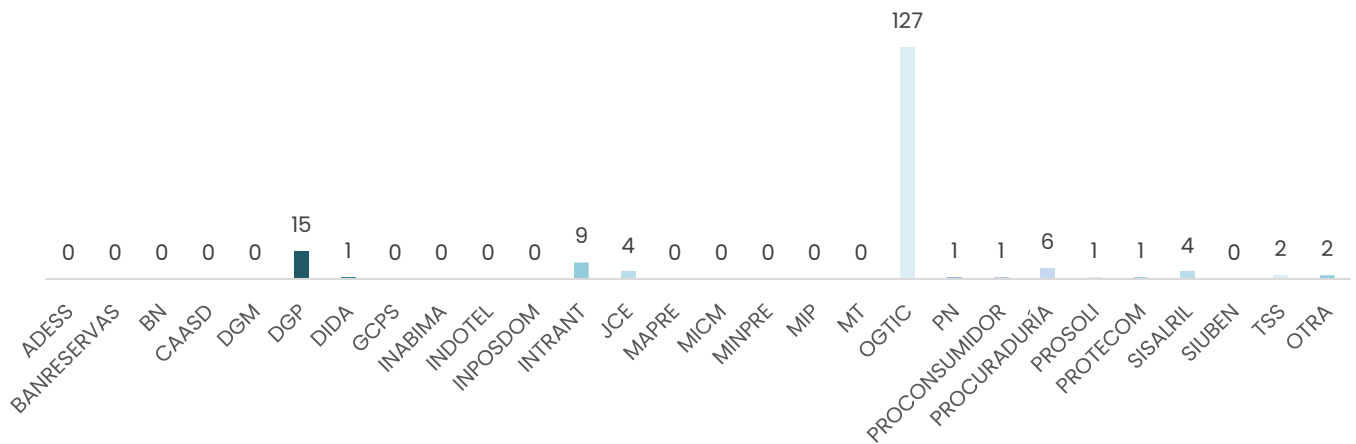
En la tabla y gráfico siguientes se detallan la cantidad incidencias correspondientes a la OGTIC y a las instituciones que ofrecen servicios en los Puntos GOB, cabe destacar que, se percibe una diferencia de veintidós (22) incidencias que no están visualizada en esta tabla debido a que el ciudadano no registro en el formulario en que institución ocurrió la incidencia.

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	0	0.00%
BANRESERVAS	Banco de Reservas de la República Dominicana	0	0.00%
BN	Dirección General de Bienes Nacionales	0	0.00%
CAASD	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	0	0.00%
DGM	Dirección General de Migración	0	0.00%
DGP	Dirección General de Pasaportes	15	8.62%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	1	0.57%
GCPS	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	0	0.00%
INABIMA	Instituto Nacional de Bienestar Magisterial	0	0.00%
INDOTEL	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	0	0.00%
INPOSDOM	Instituto Postal Dominicano	0	0.00%
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	9	5.17%
JCE	Junta Central Electoral	4	2.30%
MAPRE	Ministerio Administrativo de la Presidencia	0	0.00%
MICM	Ministerio de Industria Comercio y MiPymes	0	0.00%
MINPRE	Ministerio de la Presidencia	0	0.00%
MIP	Ministerio de Interior y Policía	0	0.00%
MT	Ministerio de Trabajo	0	0.00%
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	127	72.99%
PN	Policía Nacional	1	0.57%
PROCONSUMIDOR	Protección de los Derechos del Consumidor	1	0.57%
PROCURADURÍA	Procuraduría General de la República	6	3.45%
PROSOLI	Programa Progresando con Solidaridad	1	0.57%
PROTECOM	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad	1	0.57%
SISALRIL	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	4	2.30%
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios	0	0.00%
TSS	Tesorería de la Seguridad Social	2	1.15%
OTRA	OTRA INSTITUCIÓN	2	1.15%
TOTAL		174	100.00%

PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN



CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN



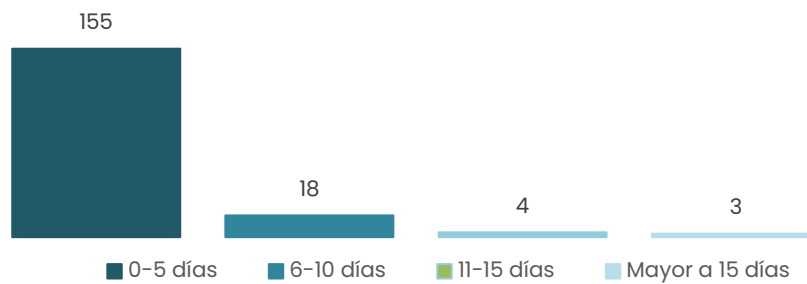
4.6 TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo comprometido para dar respuesta a las incidencias es de quince (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 el ciudadano no registró la fecha en que completó el formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones. Así mismo, no se registró en la matriz la fecha de respuesta. La diferencia es de dieciséis (16) incidencias. De acuerdo con el tiempo de respuesta, hemos agrupado las incidencias en cuatro (4) intervalos de tiempo, según se aprecia a continuación:

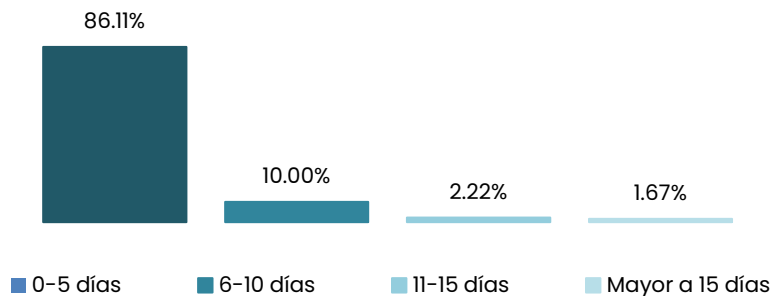
TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS LABORABLES)					
DÍAS	0-5 días	6-10 días	11-15 días	Mayor a 15 días	TOTAL
CANTIDAD	155	18	4	3	180
PORCENTAJE	86.11%	10.00%	2.22%	1.67%	100.00%

RESUMEN TIEMPO DE RESPUESTA		
	Cantidad	Porcentaje
Respondidas dentro del tiempo establecido	177	98.33%
Respondidas fuera del tiempo establecido	3	1.67%
TOTAL	180	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 21.35 % de las incidencias. Mientras que las felicitaciones obtuvieron un 54.17%, reflejando esto una satisfacción de nuestros ciudadanos/usuarios en los servicios ofrecidos por nuestra institución.
- Se pudo observar por vía del Buzón Físico que las incidencias más recurrentes son relacionadas al servicio al cliente, la infraestructura y la manera de llevar los procesos de algunas instituciones, como es el servicio ofrecido por la Dirección General de Pasaporte.
- Se puede observar que el género femenino es el grupo que mayor uso hace del derecho a la libertad de expresión, representado en un 70.92%.
- En comparación al trimestre enero – marzo 2023, en este trimestre se puede evidenciar un aumento de un 3.70% de reportes de incidencias por parte de los ciudadanos, a través de los canales establecidos como: los buzones físicos, redes sociales, entre otros. Este aumento se refleja especialmente en las felicitaciones.
- En este trimestre las redes sociales fue el medio donde se recibió la mayor cantidad de incidencias lo que representa un 56.63%, tomando en cuenta que la mayoría de ellas fueron felicitaciones por proyectos y logros de nuestra institución que impactan a los ciudadanos.
- El 72.99 % de las incidencias recibidas, han sido a los servicios directos que ofrece la OGTIC. Sin embargo, el 8.62 % de las incidencias realizadas por los ciudadanos ha sido a la Dirección General de Pasaportes (DGP), el 5.17% a la Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), el 3.45% a la Procuraduría General de la República (PGR), el 2.30% a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mientras que el 1.15 % restante corresponden a otras instituciones.
- El 98.33% de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos y el 1.67% restante se respondió después de este plazo.

6. RECOMENDACIONES

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

- Se recomienda prestar atención a las incidencias de mayor frecuencia, para así poder ofrecer un mejor servicio al ciudadano.
- Realizar refrescamiento sobre la importancia del cumplimiento del tiempo establecido.
- 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.