

INFORME

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

Octubre, 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-003)" 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 julio - septiembre** 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 Puntos GOB: Megacentro, Sambil, Expreso, Occidental Mall y Santiago, así como Gobierno Electrónico y las NORTIC.

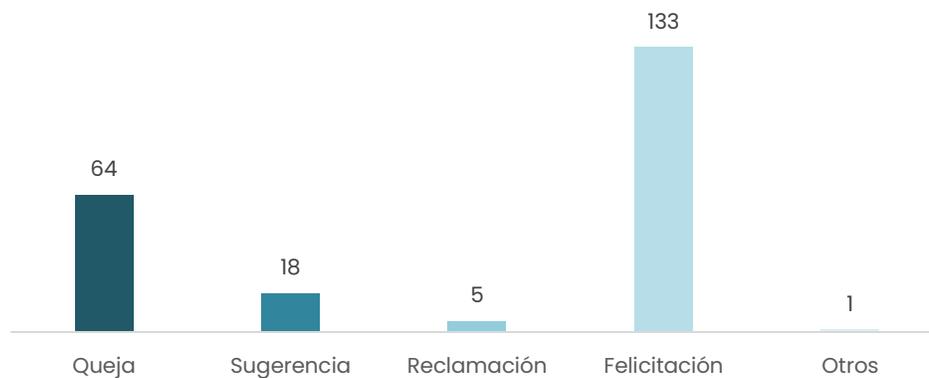
4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

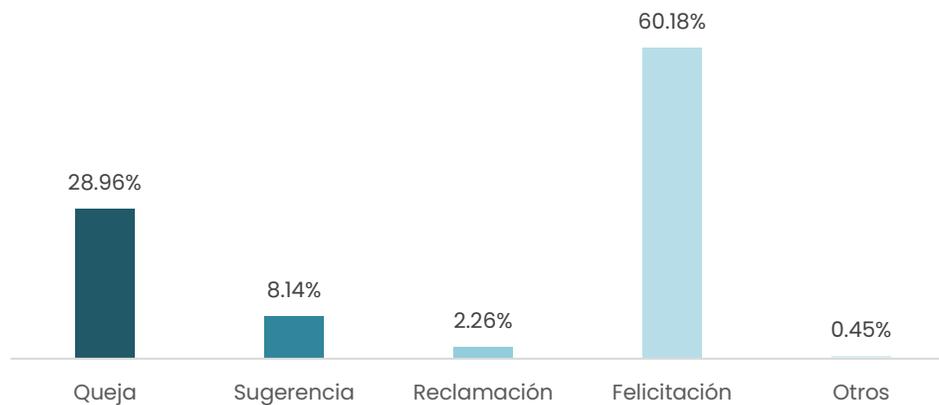
En la siguiente tabla y gráficos, se muestran el total de incidencias presentadas por los ciudadanos/usuarios de los servicios de la OGTIC, clasificadas en quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. En dichas incidencias, las que más se destacan se encuentran asociadas al servicio al cliente, la atención a los/las ciudadanos(as) con turnos preferenciales y mejora de infraestructura física. Existe la discrepancia de una (1) ya que el/la ciudadano(a) no identifico en el formulario que tipo de incidencia ocurrió en su visita al Punto GOB:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	64	28.96%
Sugerencia	18	8.14%
Reclamación	5	2.26%
Felicitación	133	60.18%
Otros	1	0.45%
TOTAL	221	100.00%

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

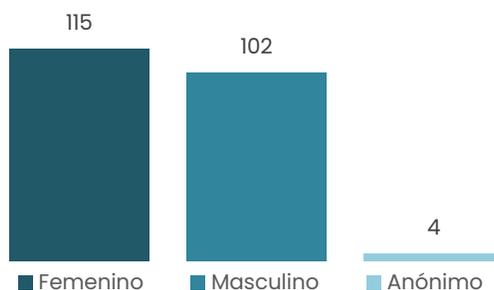


4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

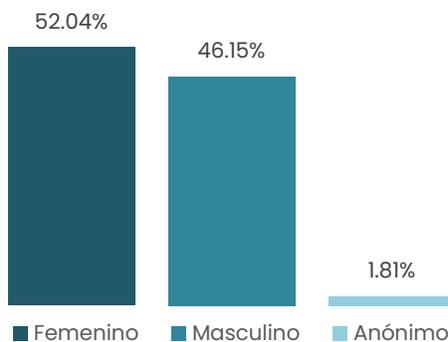
A continuación, se detalla la cantidad y porcentaje de incidencias por género:

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	115	52.04%
Masculino	102	46.15%
Anónimo	4	1.81%
TOTAL	221	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

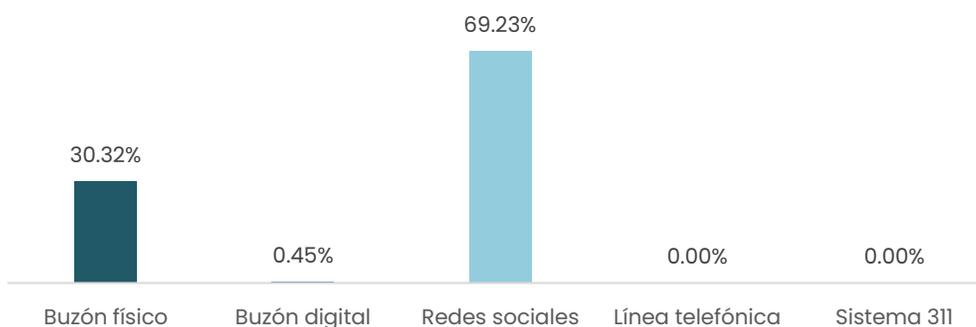
Las incidencias reportadas fueron presentadas por los/las ciudadanos(as)/usuarios a través de los diferentes medios que se han habilitados para estos fines. A continuación, se detalla la cantidad y porcentaje que corresponde a cada medio de recepción:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	67	30.32%
Buzón digital	1	0.45%
Redes sociales	153	69.23%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	0	0.00%
TOTAL	221	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

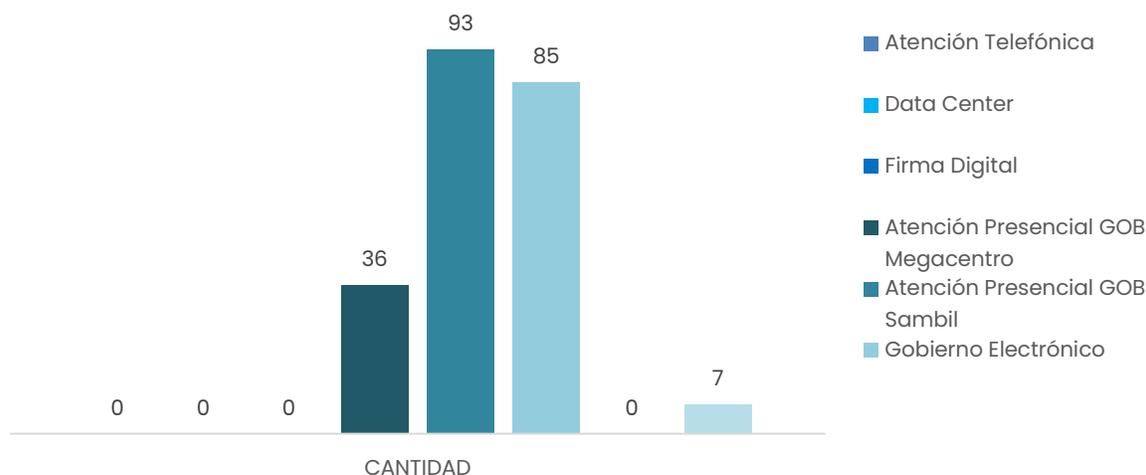


4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

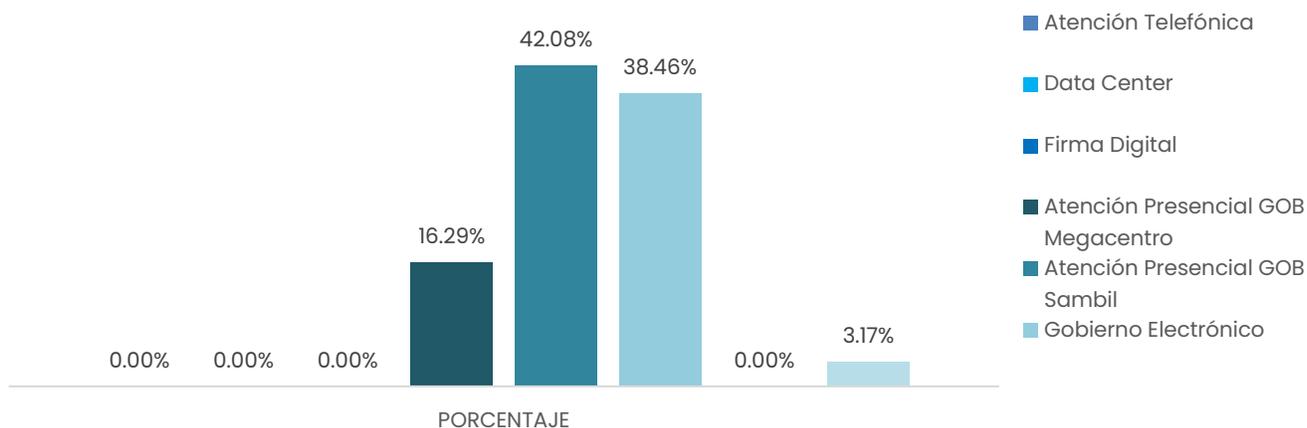
Las quejas y sugerencias recolectadas en este informe fueron generadas en base a los diferentes servicios ofrecidos por la OGTIC. En la siguiente tabla y gráfico, se puede evidenciar la cantidad y porcentaje de incidencias que corresponden a cada servicio:

INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	0	0.00%
Data Center	0	0.00%
Firma Digital	0	0.00%
Atención Presencial GOB Megacentro	36	16.29%
Atención Presencial GOB Sambil	93	42.08%
Gobierno Electrónico	85	38.46%
NORTIC	0	0.00%
Otros	7	3.17%
TOTAL	221	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 OGTC y a las instituciones que ofrecen servicios en los Puntos GOB, cabe destacar que, se percibe una diferencia de dieciséis (16) incidencias que no están visualizada en esta tabla debido a que el/la ciudadano(a)/usuario no registro en el formulario en que institución ocurrió la incidencia.

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	2	0.98%
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	0	0.00%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	3	1.46%
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	2	0.98%
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	2	0.98%
JCE	Junta Central Electoral	10	4.88%
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%

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
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	142	69.27%
PN	Policía Nacional	0	0.00%
PROCONSUMIDOR	Protección de los Derechos del Consumidor	0	0.00%
PROCURADURÍA	Procuraduría General de la República	9	4.39%
PROSOLI	Programa Progresando con Solidaridad	0	0.00%
PROTECOM	Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad	9	4.39%
SISALRIL	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	6	2.93%
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios	0	0.00%
SUPÉRATE	Supérate	6	2.93%
TSS	Tesorería de la Seguridad Social	0	0.00%
OTRA	Otra institución	14	6.83%
TOTAL		205	100.00%

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 diez (10) incidencias. De acuerdo con el tiempo de respuesta, hemos agrupado las incidencias en cuatro (4) intervalos de tiempo, según se aprecia a continuación:

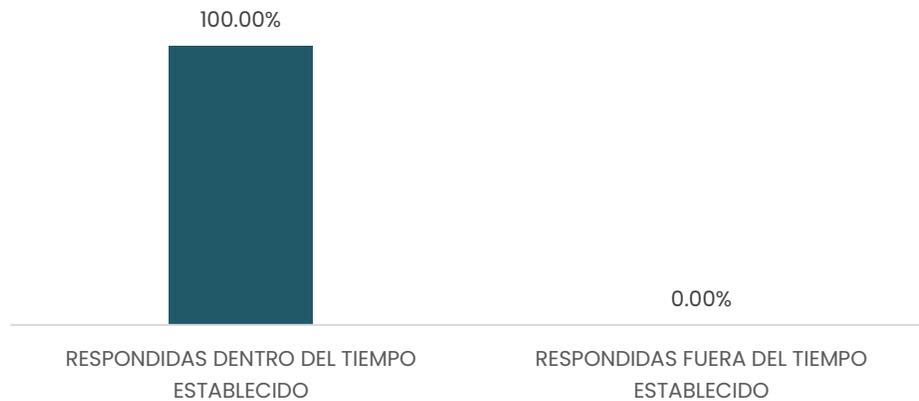
TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS LABORABLES)					
DÍAS	0-5 días	6-10 días	11-15 días	Mayor a 15 días	TOTAL
CANTIDAD	185	18	8	0	211
PORCENTAJE	87.68%	8.53%	3.79%	0.00%	100.00%

RESUMEN TIEMPO DE RESPUESTA		
	Cantidad	Porcentaje
Respondidas dentro del tiempo establecido	211	100.00%
Respondidas fuera del tiempo establecido	0	0.00%
TOTAL	211	100.00%

RESUMEN CANTIDAD TIEMPO DE RESPUESTA



PORCENTAJE RESUMEN TIEMPO DE RESPUESTA



5. CONCLUSIÓN

- En este trimestre el 100% de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos.
- En comparación entre el trimestre abril – junio 2023 y el trimestre julio–septiembre 2023 se puede evidenciar, un aumento de un 12.76% de reportes de incidencias por parte de los ciudadanos, a través de los canales establecidos. Presentando un aumento en las quejas del 35.64%.
- De acuerdo con el análisis de este informe, las quejas recibidas corresponden al 28.96% de las incidencias, mientras que, las felicitaciones obtuvieron un 60.18%, reflejando esto una satisfacción de nuestros ciudadanos/usuarios en los servicios ofrecidos por nuestra institución.
- Se observa 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 principalmente el manejo del tiempo de espera.
- En este trimestre las redes sociales fue el medio donde se recibió la mayor cantidad de incidencias lo que representa un 69.23%, tomando en cuenta que la mayoría de ellas fueron felicitaciones por proyectos y logros de nuestra institución que impactan a los ciudadanos.
- El género femenino es el grupo que mayor uso hace del derecho a la libertad de expresión, representado en un 52.04%.
- En lo que respecta a las instituciones que recibieron incidencias, el 69.27 % han sido orientadas a los servicios directos que ofrece la OG TIC. Sin embargo, el 4.88 % de las incidencias realizadas por los ciudadanos ha sido a la Junta Central Electoral (JCE), el 4.39% a la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM) y Procuraduría General de la República, el 2.93% a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), el 1.46% a la Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA), mientras que el 6.83 % restante corresponden a otras instituciones.

6. RECOMENDACIONES

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

- Se recomienda continuar cumpliendo con los tiempos de respuestas a las incidencias recibidas.
- Prestar atención a las incidencias de mayor frecuencia, para así poder ofrecer un mejor servicio a los/a los ciudadanos(as). En especial la de los/las ciudadanos(as) con turnos preferenciales.
- Divulgar los medios de recepción de las incidencias, para continuar incentivando a los ciudadanos/usuarios a expresar tanto sus quejas, sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones.