



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Informe

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

Enero, 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 trimestre octubre - diciembre del año 2021.

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 OGTIC, clasificadas en quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	14	28.00%
Sugerencia	9	18.00%
Reclamación	1	2.00%
Felicitación	25	50.00%
Otros	1	2.00%
TOTAL	50	100.00%

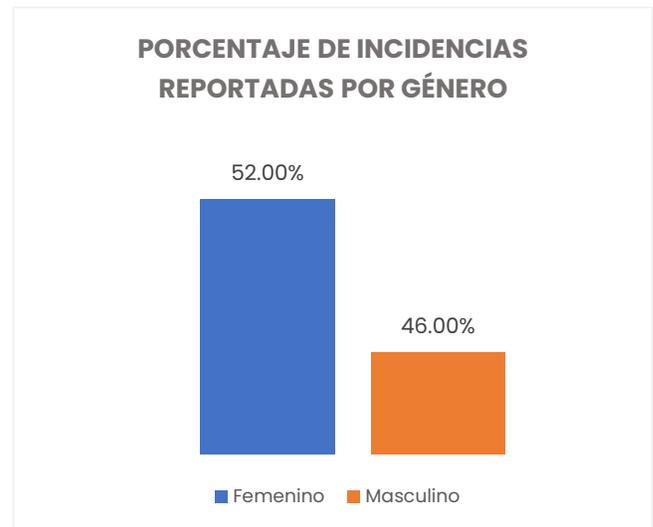
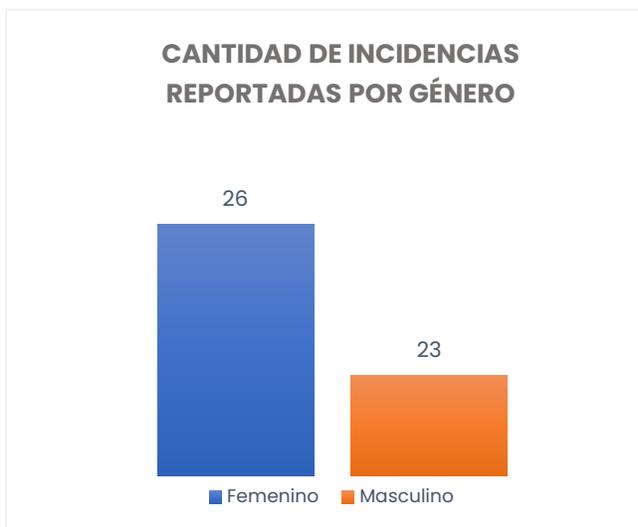




4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

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

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	26	52.00%
Masculino	23	46.00%
Anónimo	1	2.00%
TOTAL	50	100.00%

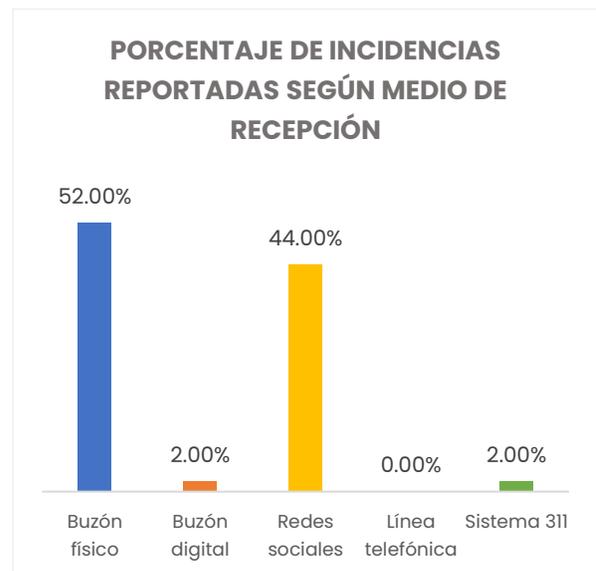
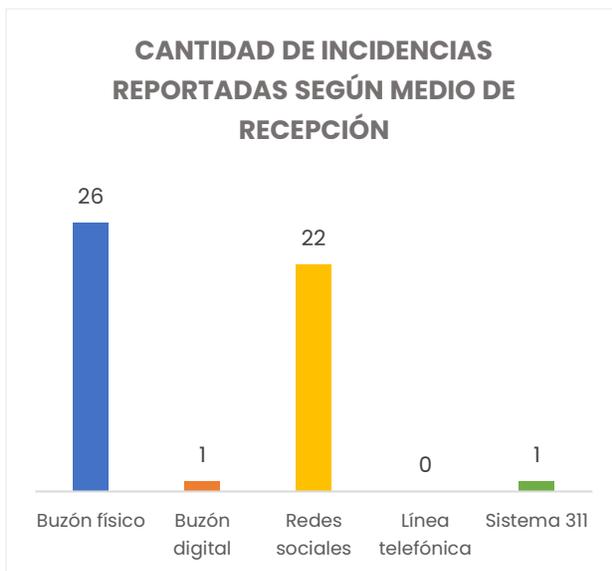




4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

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	26	52.00%
Buzón digital	1	2.00%
Redes sociales	22	44.00%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	1	2.00%
TOTAL	50	100.00%





4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

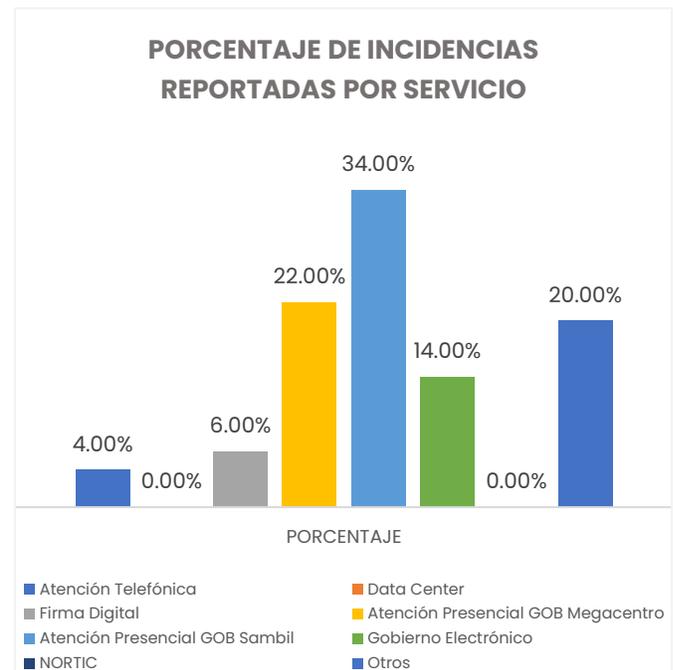
Las quejas y sugerencias recogidas en este informe fueron generadas en los diferentes servicios ofrecidos en la OGTIC. En la tabla y gráfico siguientes vemos la cantidad de incidencias que corresponden a cada servicio:

INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	2	4.00%
Data Center	0	0.00%
Firma Digital	3	6.00%
Atención Presencial GOB Megacentro	11	22.00%
Atención Presencial GOB Sambil	17	34.00%
Gobierno Electrónico	7	14.00%
NORTIC	0	0.00%
Otros	10	20.00%
TOTAL	50	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS
REPORTADAS POR SERVICIO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS
REPORTADAS POR SERVICIO

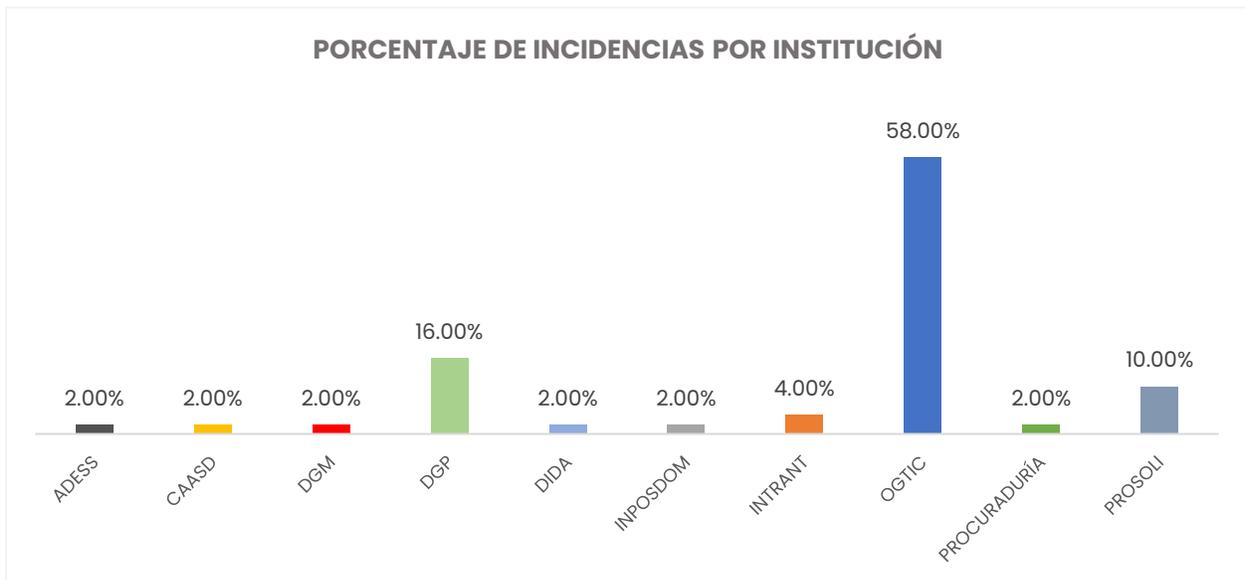
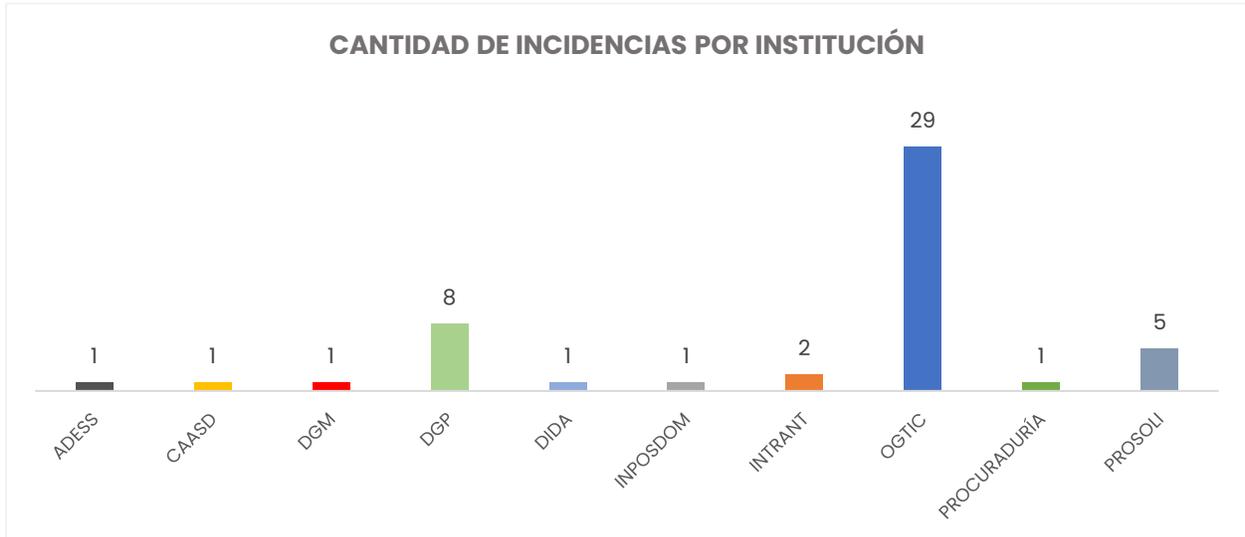




4.5 INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

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:

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
	INSTITUCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	1	2.00%
CAASD	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	1	2.00%
DGM	Dirección General de Migración	1	2.00%
DGP	Dirección General de Pasaportes	8	16.00%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	1	2.00%
INPOSDOM	Instituto Postal Dominicano	1	2.00%
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	2	4.00%
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	29	58.00%
PROCURADURÍA	Procuraduría General de la República	1	2.00%
PROSOLI	Programa Progresando con Solidaridad	5	10.00%
	TOTAL	50	100.00%

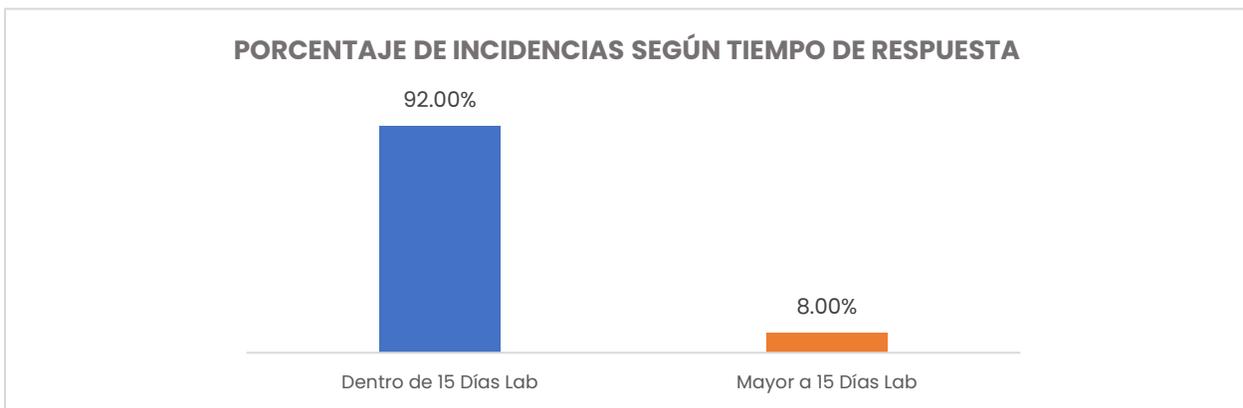
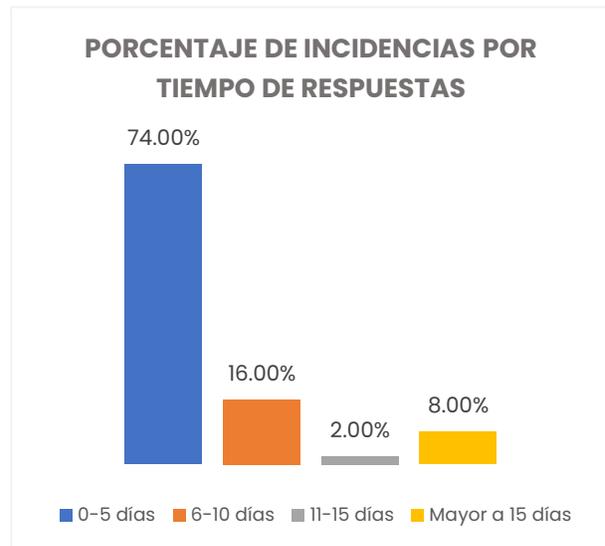
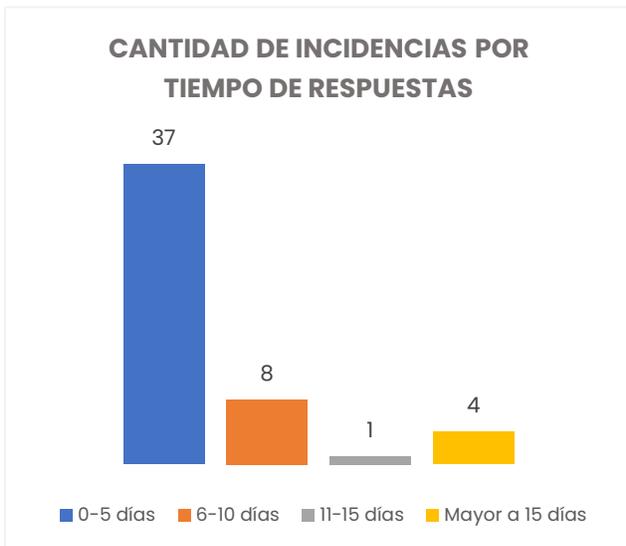




4.6 TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo comprometido para dar respuesta a las incidencias es de 15 días laborables. 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	37	8	1	4	50
PORCENTAJE	74.00%	16.00%	2.00%	8.00%	100.00%





5. CONCLUSIÓN

- De acuerdo al análisis de este informe, las felicitaciones recibidas corresponden al 50% de las incidencias. Esto evidencia el interés de los ciudadanos para realizar reconocimientos y manifestar su conformidad 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 58% de las incidencias recibidas, han sido a los servicios directos que ofrece la OGTIC. Sin embargo, el 16% de las incidencias realizadas por los ciudadanos, ha sido a la Dirección General de Pasaportes (DGP) y un 10% al Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI).
- El 92% de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos y el 8% 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.