



Quejas, Reclamaciones y Sugerencias Capturadas vía Sistema 3-1-1

Trimestre Enero - Marzo 2022

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR INSTITUCIÓN	4
3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR TIPO	5
4. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ORDENADAS POR INSTITUCIÓN POR TIPO	6
5. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR PROVINCIA POR INSTITUCIÓN POR TIPO	7



1. INTRODUCCIÓN

Este documento recopila las estadísticas de las quejas, reclamaciones y sugerencias capturadas a través del Sistema 3-1-1 por trimestre.



2. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR INSTITUCIÓN

INSTITUCIÓN	CASOS	PORCENTAJE
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS)	7	29.17%
Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP)	4	16.67%
Hospital DR. Ramon Báez	4	16.67%
Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911	2	8.33%
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	2	8.33%
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI)	1	4.17%
Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)	1	4.17%
Programa Supérate (Antigua Solidaridad)	1	4.17%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET)	1	4.17%
Ministerio de Trabajo (MT)	1	4.17%
TOTAL CASOS	24	100.00%



3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR TIPO

TIPO (CLASIFICACIÓN)	TOTAL	PORCENTAJE
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	6	25.00%
DENUNCIA DE SITUACIONES ANTIHIGIENICAS	3	12.50%
IRREGULARIDAD EN PROCESOS	2	8.33%
LENTITUD EN PROCESOS	2	8.33%
MALTRATO AL CIUDADANO	2	8.33%
SOLICITUD DEVOLUCION DE OBJETOS PERSONALES	1	4.17%
DEPARTAMENTO ANTIRUIDOS	1	4.17%
DENUNCIA CASOS RUIDO	1	4.17%
ALERTA	1	4.17%
CONTAMINACION O ABUSO DE MEDIO AMBIENTE	1	4.17%
INCONFORMIDAD CON MULTA	1	4.17%
MAL ESTADO DE LOS HOSPITALES	1	4.17%
DENUNCIA VENTA DE MEDICAMENTOS	1	4.17%
DESPIDO INJUSTIFICADO	1	4.17%
TOTAL CASOS	24	100.00%



4. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ORDENADAS POR INSTITUCIÓN POR TIPO

INSTITUCIÓN-TIPO (CLASIFICACIÓN)	CASOS
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS)	7
DENUNCIA DE SITUACIONES ANTIHIGIENICAS	3
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	2
DENUNCIA VENTA DE MEDICAMENTOS	1
MALTRATO AL CIUDADANO	1
Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP)	4
IRREGULARIDAD EN PROCESOS	2
DESPIDO INJUSTIFICADO	1
MALTRATO AL CIUDADANO	1
Hospital DR. Ramon Báez	4
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	3
MAL ESTADO DE LOS HOSPITALES	1
Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911	2
SOLICITUD DEVOLUCION DE OBJETOS PERSONALES	1
DENUNCIA CASOS RUIDO	1
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	2
CONTAMINACION O ABUSO DE MEDIO AMBIENTE	1
DEPARTAMENTO ANTIRUIDOS	1
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI)	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	1
Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)	1
LENTITUD EN PROCESOS	1
Programa Supérate (Antigua Solidaridad)	1
LENTITUD EN PROCESOS	1
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET)	1
INCONFORMIDAD CON MULTA	1
Ministerio de Trabajo (MT)	1
ALERTA	1
TOTAL CASOS	24



5. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR PROVINCIA POR INSTITUCIÓN POR TIPO

PROVINCIA-INSTITUCIÓN-TIPO	CASOS
SANTO DOMINGO	5
Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP)	3
IRREGULARIDAD EN PROCESOS	2
MALTRATO AL CIUDADANO	1
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS)	2
DENUNCIA DE SITUACIONES ANTIHIGIENICAS	2
DISTRITO NACIONAL	5
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS)	3
MALTRATO AL CIUDADANO	1
DENUNCIA VENTA DE MEDICAMENTOS	1
DENUNCIA DE SITUACIONES ANTIHIGIENICAS	1
Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911	1
DENUNCIA CASOS RUIDO	1
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	1
CONTAMINACION O ABUSO DE MEDIO AMBIENTE	1
SANCHEZ RAMIREZ	4
Hospital DR. Ramon Báez	4
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	3
MAL ESTADO DE LOS HOSPITALES	1
SANTIAGO	2
Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911	1
SOLICITUD DEVOLUCION DE OBJETOS PERSONALES	1
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET)	1
INCONFORMIDAD CON MULTA	1
MONTE PLATA	2
Programa Supérate (Antigua Solidaridad)	1
LENTITUD EN PROCESOS	1
Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)	1
LENTITUD EN PROCESOS	1
SAN JUAN	2
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI)	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	1
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS)	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	1
INDEPENDENCIA	1
Ministerio de Trabajo (MT)	1



ALERTA	1
LA VEGA	1
Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP)	1
DESPIDO INJUSTIFICADO	1
DAJABON	1
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA)	1
DEPARTAMENTO ANTIRUIDOS	1
SAN CRISTOBAL	1
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS)	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	1
TOTAL CASOS	24