

Informe

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

Junio, 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 Reclamaciones (PL-PD-QSR-002)" 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 **segundo 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 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.

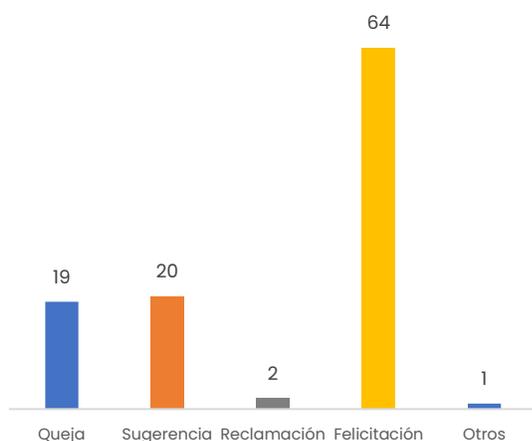
4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

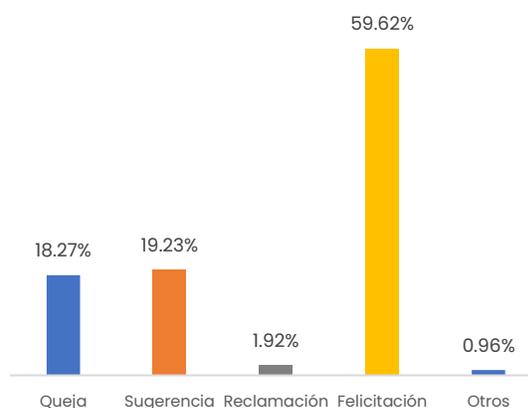
A través de la tabla y gráfico siguientes, se muestran el total de incidencias presentadas por los ciudadanos usuarios de los servicios de la OG TIC, clasificadas en quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	19	18.27%
Sugerencia	20	19.23%
Reclamación	2	1.92%
Felicitación	62	59.62%
Otros	1	0.96%
TOTAL	104	100.00%

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

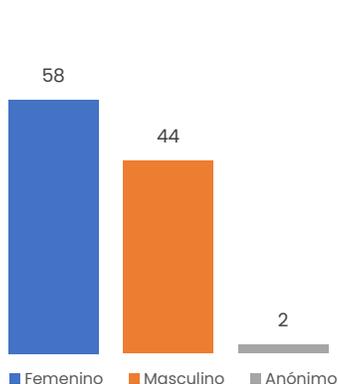


4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

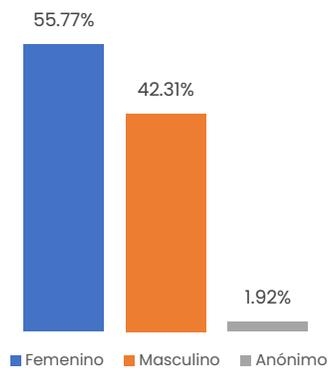
A continuación, se detalla la cantidad de incidencias por género, cabe destacar que en el género Anónimo corresponden a 2 paginas de las redes sociales.

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	58	55.77%
Masculino	44	42.31%
Anónimo	2	1.92%
TOTAL	104	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO

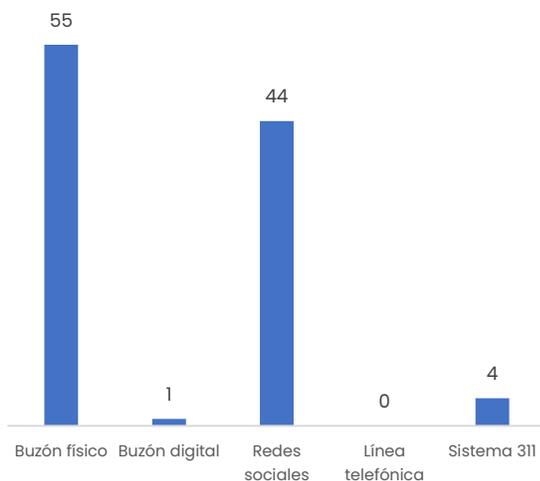


4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

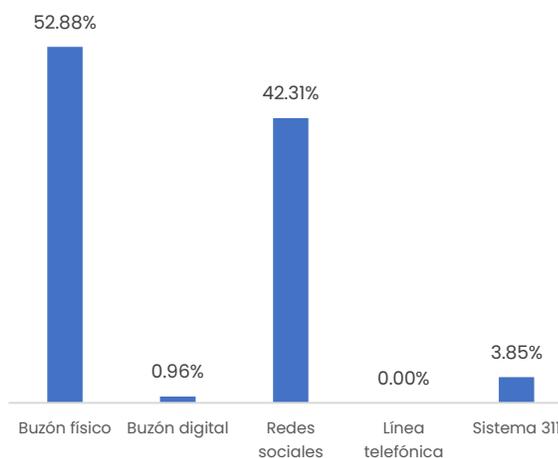
Las incidencias reportadas fueron presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios que se han habilitados para estos fines. A continuación, se detalla la cantidad que corresponde a cada medio de recepción:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	55	52.88%
Buzón digital	1	0.96%
Redes sociales	44	42.31%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	4	3.85%
TOTAL	104	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

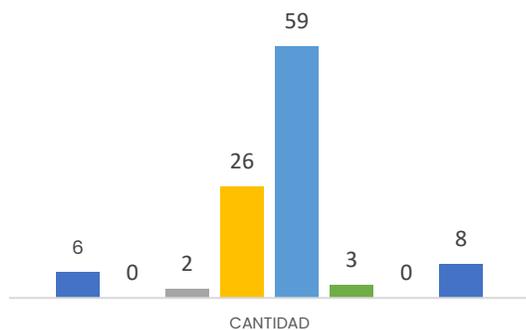


4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

Las quejas y sugerencias 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:

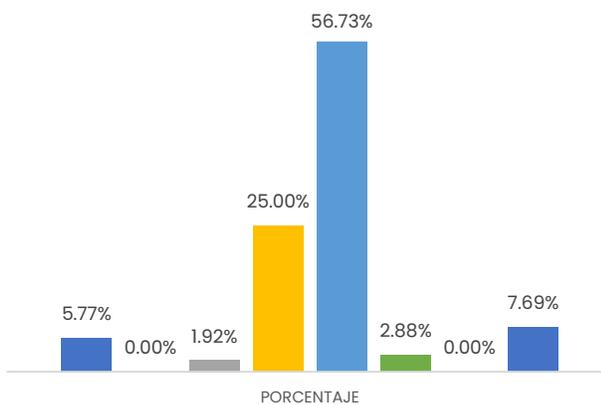
INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	6	5.77%
Data Center	0	0.00%
Firma Digital	2	1.92%
Atención Presencial GOB Megacentro	26	25.00%
Atención Presencial GOB Sambil	59	56.73%
Gobierno Electrónico	3	2.88%
NORTIC	0	0.00%
Otros	8	7.69%
TOTAL	104	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO



- Atención Telefónica
- Data Center
- Firma Digital
- Atención Presencial GOB Megacentro
- Atención Presencial GOB Sambil
- Gobierno Electrónico
- NORTIC
- Otros

PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR SERVICIO



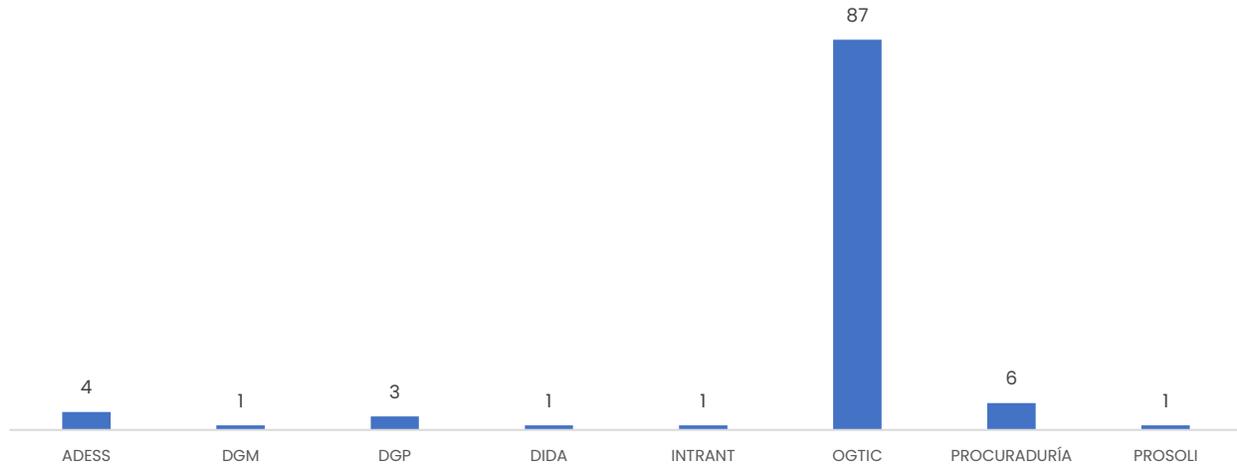
- Atención Telefónica
- Data Center
- Firma Digital
- Atención Presencial GOB Megacentro
- Atención Presencial GOB Sambil
- Gobierno Electrónico
- NORTIC
- Otros

4.5 INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

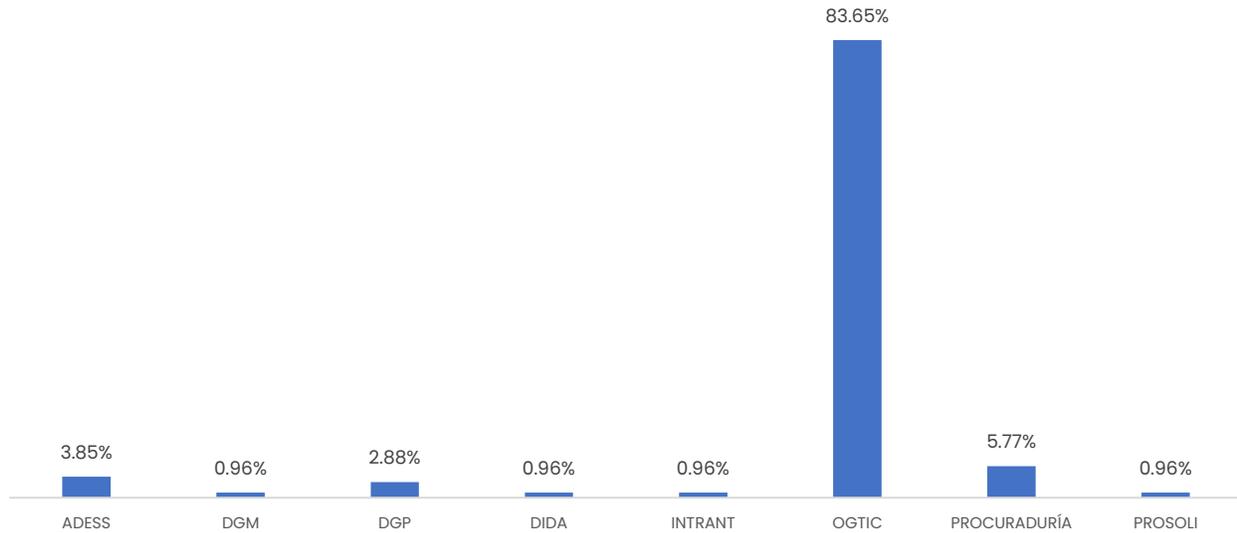
En la tabla y gráfico siguientes se detallan la cantidad incidencias correspondientes a la OGTIC y a las instituciones que ofrecen servicios en los Puntos GOB:

INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	4	3.85%
DGM	Dirección General de Migración	1	0.96%
DGP	Dirección General de Pasaportes	3	2.88%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	1	0.96%
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre	1	0.96%
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	87	83.65%
PROCURADURÍA	Procuraduría General de la República	6	5.77%
PROSOLI	Programa Progresando con Solidaridad	1	0.96%
TOTAL		104	100.00%

CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

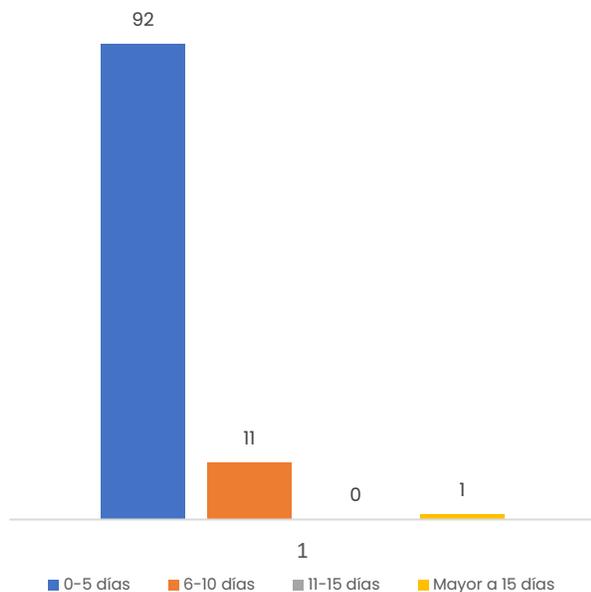


4.6 TIEMPO DE RESPUESTA

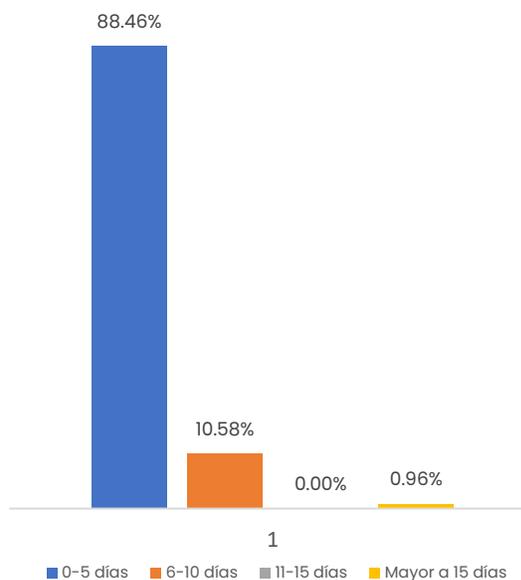
El tiempo comprometido para dar respuesta a las incidencias es de 15 días laborables. De acuerdo al tiempo de respuesta, hemos agrupado las incidencias en cuatro intervalos de tiempo, según se aprecia a continuación:

TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS LABORABLES)					
DÍAS	0-5 días	6-10 días	11-15 días	Mayor a 15 días	TOTAL
CANTIDAD	92	11	0	1	104
PORCENTAJE	88.46%	10.58%	0.00%	0.96%	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 18.27% de las incidencias. Mientras que las Felicitaciones obtuvieron un 59.62%, reflejando esto una satisfacción de nuestros usuarios en los servicios ofertados por nuestra institución. Esto evidencia que escuchamos la opinión del ciudadano y gestionamos soluciones.
- 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 83.65% de las incidencias recibidas, han sido a los servicios directos que ofrece la OGTIC. Sin embargo, el 5.77% de las incidencias realizadas por los ciudadanos, ha sido a la Procuraduría General de la República (Procuraduría) y un 3.85% a la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).
- El 99.04% de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos y el 0.96% restante se respondió después de este plazo.
- En este trimestre se registro un total de 104 incidencias, esto como resultado de la inclusión de la Institución Junta Central Electoral al Punto GOB Sambil, el cual lleno de jubilo a los ciudadanos, así mismo, la apertura del nuevo punto Expreso en la Plaza de la Cultura, lo cual desencadeno un sinfín de felicitaciones a la institución.

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.