

# INFORME

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

**Abril, 2023**

## 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.....	9
5.	VERIFICACIÓN AL TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS.....	11
6.	CONCLUSIÓN .....	12
7.	RECOMENDACIONES .....	13

## **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 **primer trimestre enero - marzo** del año 2023.

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 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.

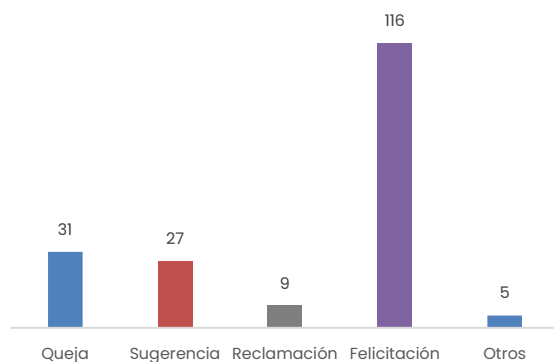
## 4. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

### 4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

A través de la siguiente tabla y gráfico, se muestran el total de incidencias presentadas por los ciudadanos/usuarios de los servicios de la OGTIC, clasificadas en quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. De estas incidencias las que más se destacan son asociadas al servicio al cliente, el proceso de entrega de los pasaportes y mejor atención con los envejeciente. Existe una discrepancia de uno (1) porque el ciudadano 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	31	16.49%
Sugerencia	27	14.36%
Reclamación	9	4.79%
Felicitación	116	61.70%
Otros	5	2.66%
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100.00%</b>

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

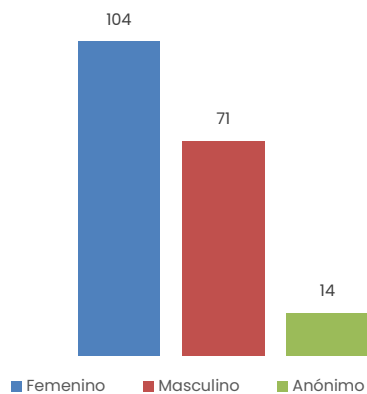


## 4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

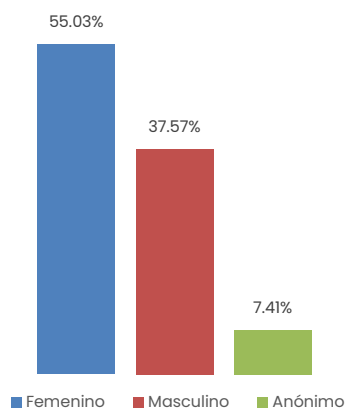
A continuación, se detalla la cantidad de incidencias por género:

INCIDENCIAS POR GÉNERO		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	104	55.03%
Masculino	71	37.57%
Anónimo	14	7.41%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100.00%</b>

**CANTIDAD DE INCIDENCIAS  
REPORTADAS POR GÉNERO**



**PORCENTAJE DE INCIDENCIAS  
REPORTADAS POR GÉNERO**

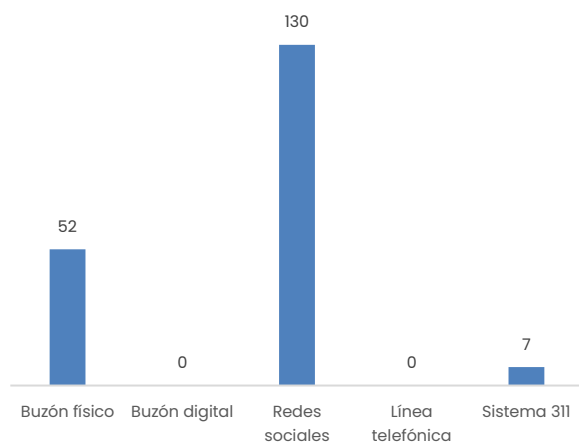


### 4.3 MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

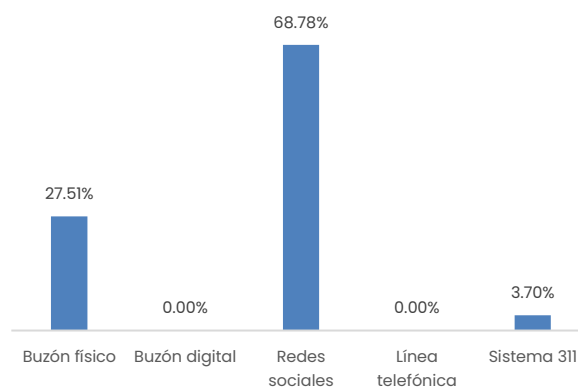
Las incidencias reportadas fueron presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios que se han habilitados para estos fines. A continuación, se detalla la cantidad que corresponde a cada medio de recepción:

INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón físico	52	27.51%
Buzón digital	0	0.00%
Redes sociales	130	68.78%
Línea telefónica	0	0.00%
Sistema 311	7	3.70%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100.00%</b>

**CANTIDAD DE INCIDENCIAS  
REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE  
RECEPCIÓN**



**PORCENTAJE DE INCIDENCIAS  
REPORTADAS SEGÚN MEDIO DE  
RECEPCIÓN**

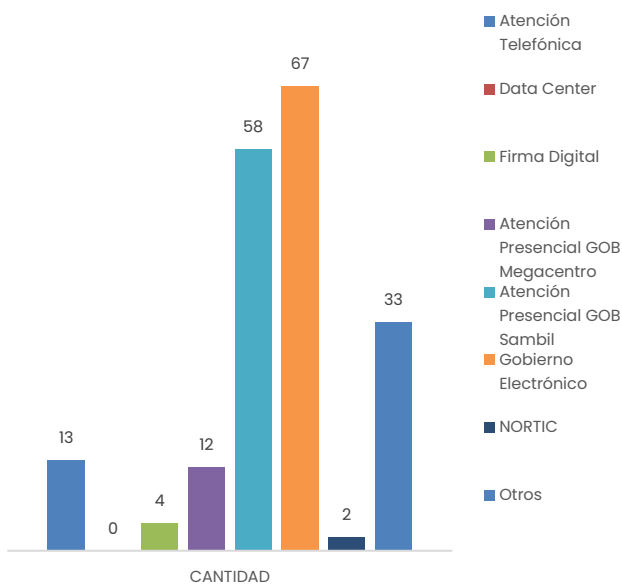


#### 4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

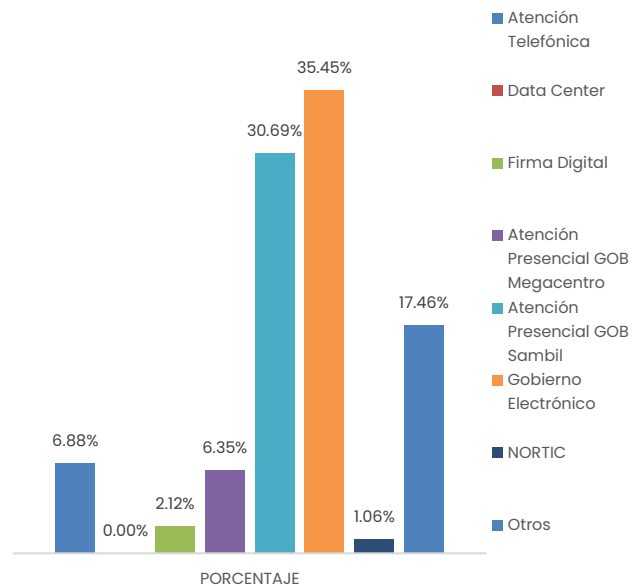
Las quejas y sugerencias recolectadas en este informe fueron generadas en base a los diferentes servicios ofrecidos por la OGTIC. En siguiente tabla y gráfico, se puede evidenciar la cantidad de incidencias que corresponden a cada servicio:

INCIDENCIAS POR SERVICIO		
SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Telefónica	13	6.88%
Data Center	0	0.00%
Firma Digital	4	2.12%
Atención Presencial GOB Megacentro	12	6.35%
Atención Presencial GOB Sambil	58	30.69%
Gobierno Electrónico	67	35.5%
NORTIC	2	1.06%
Otros	33	17.46%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100.00%</b>

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS  
POR SERVICIO



PORCENTAJE DE INCIDENCIAS  
REPORTADAS POR SERVICIO



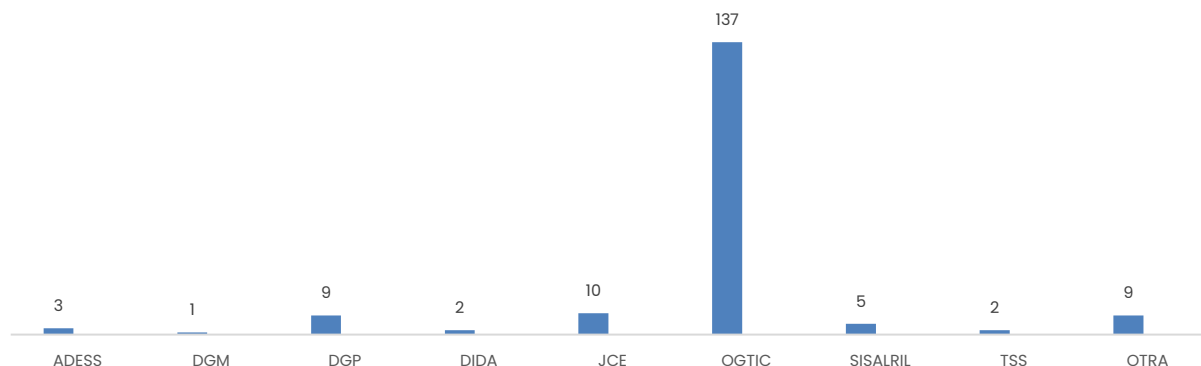
#### 4.5 INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

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 11 incidencias que no están visualizada en esta tabla debido a que el ciudadano no registro en el formulario en que institución ocurrió la incidencia.

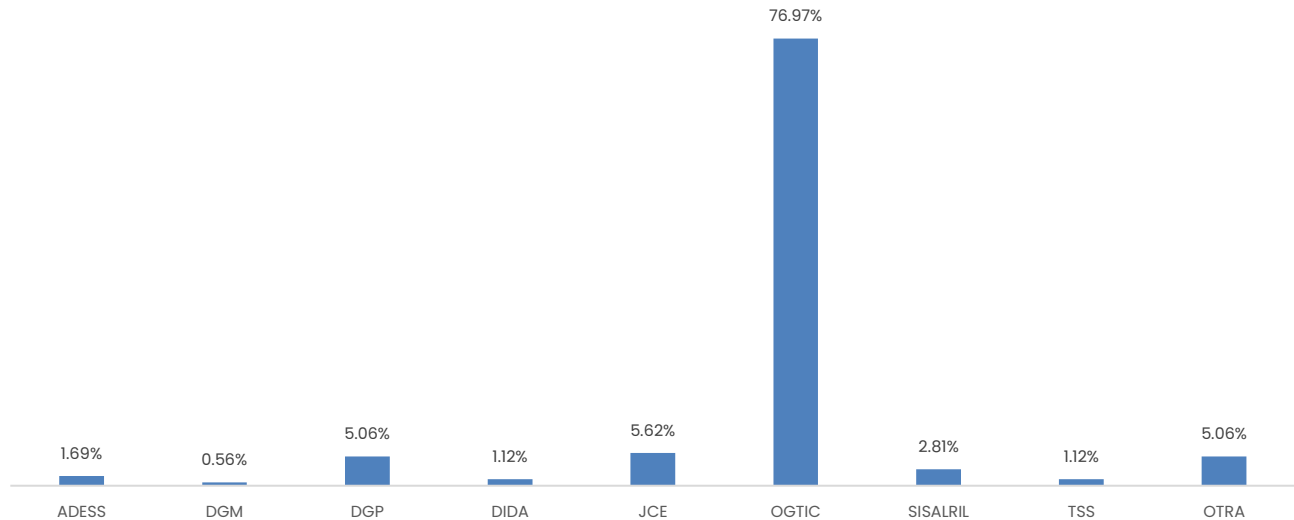
INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN			
INSTITUCIÓN		CANTIDAD	PORCENTAJE
ADESS	Administradora de Subsidios Sociales	3	1.69%
DGM	Dirección General de Migración	1	0.56%
DGP	Dirección General de Pasaportes	9	5.06%
DIDA	Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados	2	1.12%
JCE	Junta Central Electoral	10	5.62%
OGTIC	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación	137	76.97%
SISALRIL	Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	5	2.81%
TSS	Tesorería de la Seguridad Social	2	1.12%
OTRA	OTRA INSTITUCIÓN	9	5.06%
<b>TOTAL</b>		<b>178</b>	<b>100.00%</b>

CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN





### PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN

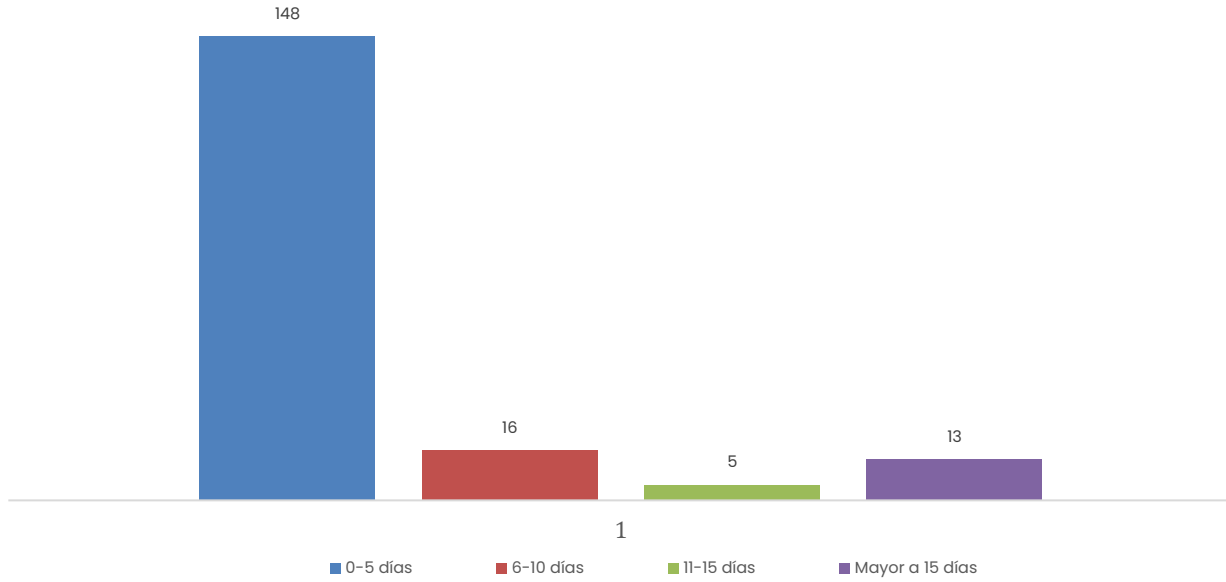


#### 4.6 TIEMPO DE RESPUESTA

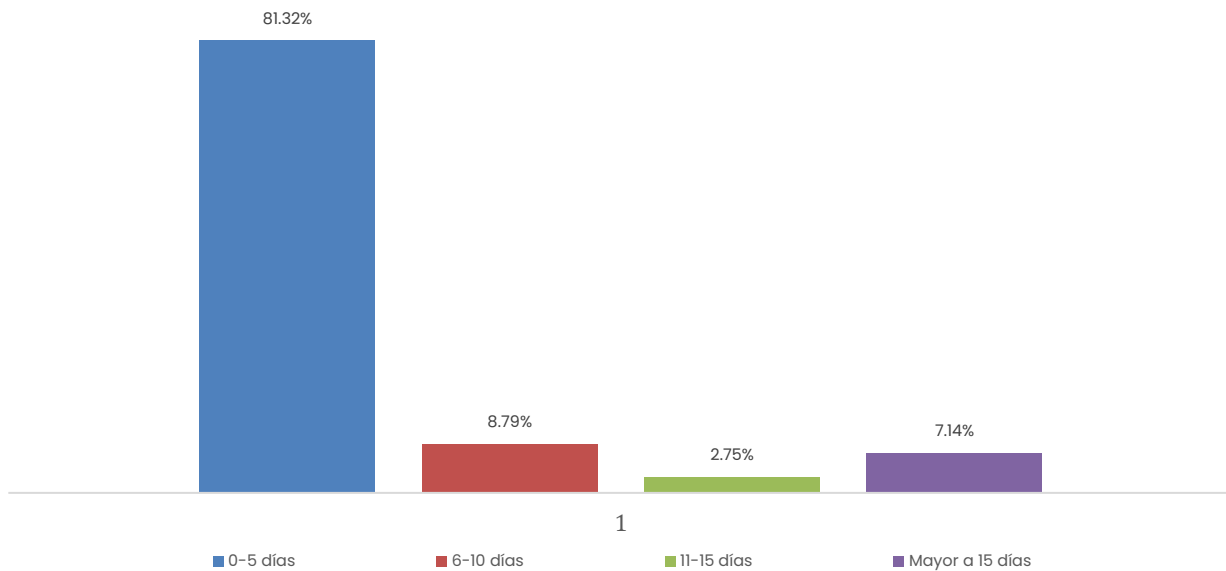
El tiempo comprometido para dar respuesta a las incidencias es de quince (15) días laborables. Se registra una discrepancia entre el total de incidencias y el total en el tiempo de respuesta, debido a que hay incidencias que el ciudadano no registró la fecha en que completó el formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones. Así mismo, no se registró en la matriz la fecha de respuesta la diferencia es de siete (7) incidencias. De acuerdo al 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	148	16	5	13	182
PORCENTAJE	81.32%	8.79%	2.75%	7.14%	100.00%

### CANTIDAD DE INCIDENCIAS POR TIEMPO DE RESPUESTAS



### PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TIEMPO DE RESPUESTAS



## 5. VERIFICACIÓN AL TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS

Acogiendo nuestro compromiso de escuchar a nuestros ciudadanos vía el Buzón Físico en este trimestre se recibieron cincuenta y dos (52) incidencias, de las cuales veinte (20) fueron Quejas, Reclamaciones o Sugerencias.

Para verificar el tratamiento de la incidencia y el tiempo establecido, se contactaron a los veinte (20) ciudadanos que reportaron incidencias tipo (Quejas, Sugerencias o Reclamaciones), de los cuales 13 (trece) fueron contactados y 07 (siete) no se obtuvo respuestas.

Las personas contactadas confirmaron que antes de los cinco (5) días luego de haber expresado su opinión en uno de los puntos GOB fueron contactados para escuchar su experiencia, así mismo le informaron sobre el proceso a seguir en el tratamiento de la incidencia. Cabe destacar que la mayoría del ciudadano contactado dijo que volvería a los Puntos GOB y los recomendarían.

## 6. CONCLUSIÓN

- De acuerdo con el análisis de este informe, las quejas recibidas corresponden al 16.49 % de las incidencias. Mientras que las felicitaciones obtuvieron un 61.70 %, 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 y la manera de llevar los procesos de algunas instituciones, como lo es 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 55.03%.
- En comparación al trimestre octubre – diciembre 2022, en este trimestre se puede evidenciar un aumento de un 87% 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 68.78%, tomando en cuenta que la mayoría de ellas fueron felicitaciones por proyectos y logros de nuestra institución que impactan a los ciudadanos.
- El 76.97 % de las incidencias recibidas, han sido a los servicios directos que ofrece la OGTIC. Sin embargo, el 5.62 % de las incidencias realizadas por los ciudadanos ha sido a la Junta Central Electoral (JCE), el 5.06% a la Dirección General de Pasaportes (DGP), mientras que el 5.06 % restante corresponden a OTRAS INSTITUCIONES.
- El 92.86 % de las incidencias han sido respondidas dentro de los 15 días establecidos y el 7.14 % restante se respondió después de este plazo.

## 7. RECOMENDACIONES

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

- Difundir los resultados en el Portal Institucional OGTIC y socializar con los responsables de los servicios donde se presentaron las incidencias para conocimiento de los resultados de sus servicios comprometidos y así identificar acciones correctivas en caso de ser necesario.
- 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.