

INFORME

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

Enero, 2024

Índice

| | |
|--|----|
| 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 |
| 4.7 DIMENSIONES DE CALIDAD..... | 9 |
| 5. CONCLUSIÓN..... | 11 |
| 6. RECOMENDACIONES..... | 12 |

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 **cuarto trimestre octubre - diciembre** 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), Atención Presencial Puntos GOB: Megacentro, Sambil, Occidental Mall y Santiago, así como el Gobierno Electrónico.

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:

CANTIDAD Y PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIAS REPORTADAS

| TIPO DE INCIDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Queja | 36 | 17.06% |
| Sugerencia | 31 | 14.69% |
| Reclamación | 11 | 5.21% |
| Felicitación | 86 | 40.76% |
| No aplica (N/A) | 29 | 13.74% |
| Varios | 18 | 8.53% |
| TOTAL | 211 | 100% |

CANTIDAD POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS



PORCENTAJE POR TIPO DE INCIDENCIA REPORTADAS

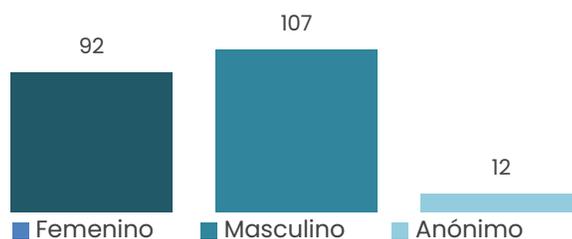


4.2 INCIDENCIAS POR GÉNERO

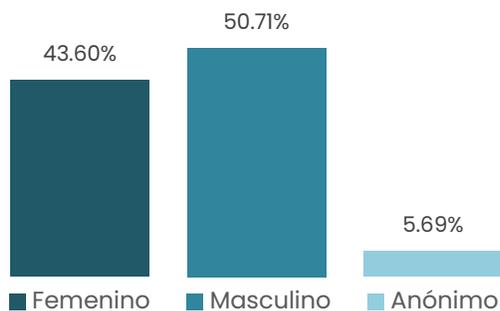
A continuación, se detalla la cantidad y porcentaje de incidencias por género:

| INCIDENCIAS POR GÉNERO | | |
|------------------------|------------|-------------|
| GÉNERO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Femenino | 92 | 43.60% |
| Masculino | 107 | 50.71% |
| Anónimo | 12 | 5.69% |
| TOTAL | 211 | 100% |

CANTIDAD DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



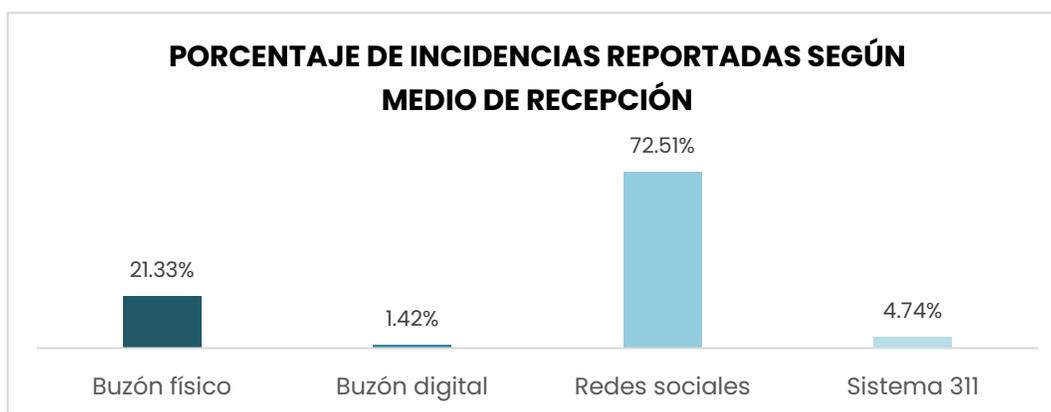
PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR GÉNERO



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:

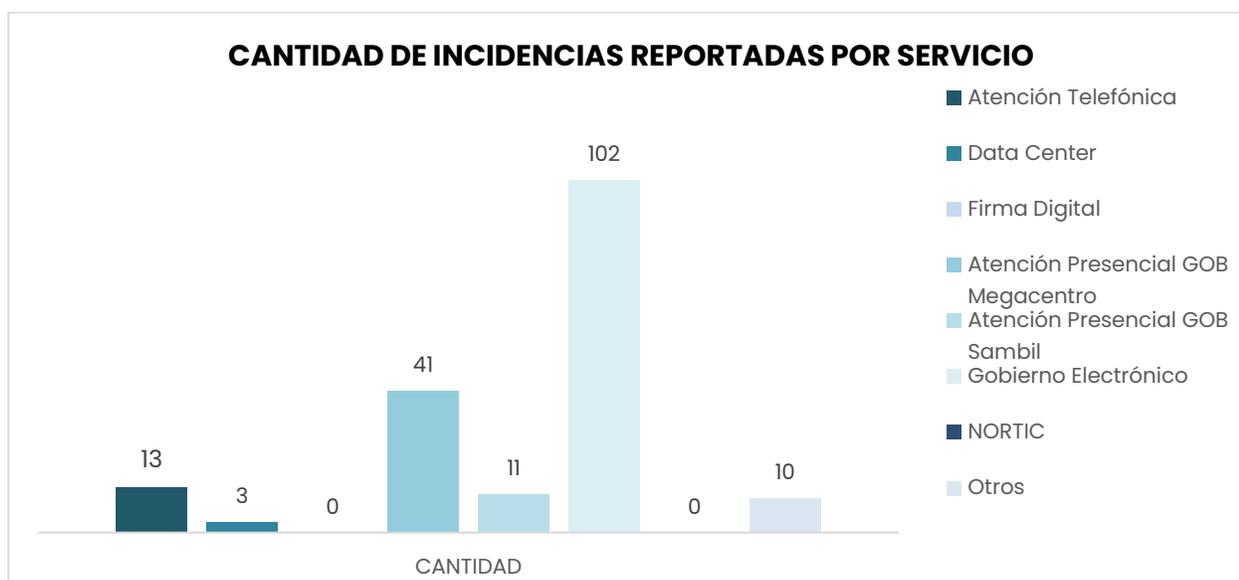
| INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN | | |
|------------------------------------|------------|-------------|
| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Buzón físico | 45 | 21.33% |
| Buzón digital | 3 | 1.42% |
| Redes sociales | 153 | 72.51% |
| Sistema 311 | 10 | 4.74% |
| TOTAL | 211 | 100% |



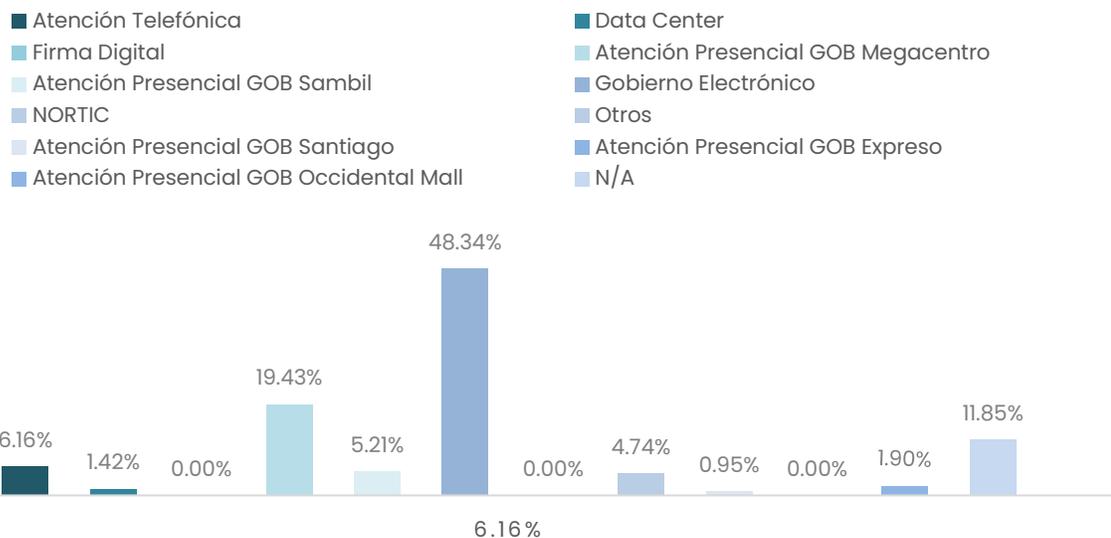
4.4 SERVICIO DONDE SE GENERÓ LA INCIDENCIA

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 | 13 | 6.16% |
| Data Center | 3 | 1.42% |
| Firma Digital | 0 | 0.00% |
| Atención Presencial GOB Megacentro | 41 | 19.43% |
| Atención Presencial GOB Sambil | 11 | 5.21% |
| Atención Presencial GOB Expreso | 0 | 0.00% |
| Atención Presencial GOB Occidental Mall | 4 | 1.90% |
| Atención Presencial GOB Santiago | 2 | 0.95% |
| Atención Presencial GOB Colinas Centro | 0 | 0.00% |
| Gobierno Electrónico | 102 | 48.34% |
| NORTIC | 0 | 0.00% |
| N/A | 25 | 11.85% |
| Otros | 10 | 4.74% |
| TOTAL | 211 | 100% |



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 cinco (5) incidencias identificadas como "Otro" 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 | 0.95% |
| 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% |
| CORAASAN | Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago | 0 | 0.00% |
| CNSS | Consejo Nacional De Seguridad Social | 0 | 0.00% |
| DGM | Dirección General de Migración | 0 | 0.00% |
| DGP | Dirección General de Pasaportes | 1 | 0.47% |
| DIDA | Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados | 0 | 0.00% |
| EDENORTE | Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte S.A. | 1 | 0.47% |
| GCPS | Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales | 0 | 0.00% |

| INCIDENCIAS POR INSTITUCIÓN | | | |
|-----------------------------|---|------------|-------------|
| INSTITUCIÓN | | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| INABIMA | Instituto Nacional de Bienestar Magisterial | 0 | 0.00% |
| INDOTEL | Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones | 0 | 0.00% |
| INPOSDOM | Instituto Postal Dominicano | 0 | 0.00% |
| INTRANT | Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre | 8 | 3.79% |
| JCE | Junta Central Electoral | 2 | 0.95% |
| MAPRE | Ministerio Administrativo de la Presidencia | 2 | 0.95% |
| MICM | Ministerio de Industria Comercio y MiPymes | 0 | 0.00% |
| MINPRE | Ministerio de la Presidencia | 0 | 0.00% |
| MIP | Ministerio de Interior y Policía | 0 | 0.00% |
| MSP | Ministerio de Salud Pública | 1 | 0.47% |
| MT | Ministerio de Trabajo | 0 | 0.00% |
| OGTIC | Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación | 162 | 76.78% |
| ONAPI | Oficina Nacional de la Propiedad Industrial | 0 | 0.00% |
| PN | Policía Nacional | 0 | 0.00% |
| PROCONSUMIDOR | Protección de los Derechos del Consumidor | 0 | 0.00% |
| PGR | Procuraduría General de la República | 5 | 2.37% |
| PROSOLI | Programa Progresando con Solidaridad | 0 | 0.00% |
| PROTECOM | Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad | 0 | 0.00% |
| SeNaSa | Seguro Nacional de Salud | 0 | 0.00% |
| SISALRIL | Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales | 8 | 3.79% |
| SIUBEN | Sistema Único de Beneficiarios | 1 | 0.47% |
| SIE | Superintendencia de Electricidad | 0 | 0.00% |
| Supérate | Supérate | 0 | 0.00% |
| TSS | Tesorería de la Seguridad Social | 2 | 0.95% |
| N/A | No Aplica | 11 | 5.21% |
| OTRA | OTRA INSTITUCIÓN | 5 | 2.37% |
| MESCyT | Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología | 0 | 0.00% |
| TOTAL | | 211 | 100% |

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 veinte (20) incidencias. De acuerdo con el

tiempo de respuesta, hemos agrupado las incidencias en cinco (5) 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 | N/A | TOTAL |
| CANTIDAD | 157 | 22 | 12 | 17 | 3 | 211 |
| PORCENTAJE | 74.41% | 10.43% | 5.69% | 8.06% | 1.42% | 100% |



| RESUMEN TIEMPO DE RESPUESTA | | |
|---|------------|----------------|
| | Cantidad | Porcentaje |
| Respondidas dentro del tiempo establecido | 191 | 91.00% |
| Respondidas fuera del tiempo establecido | 20 | 9.00% |
| TOTAL | 211 | 100.00% |

RESUMEN TIEMPO DE RESPUESTA



RESUMEN TIEMPO DE RESPUESTA



4.7 DIMENSIONES DE CALIDAD

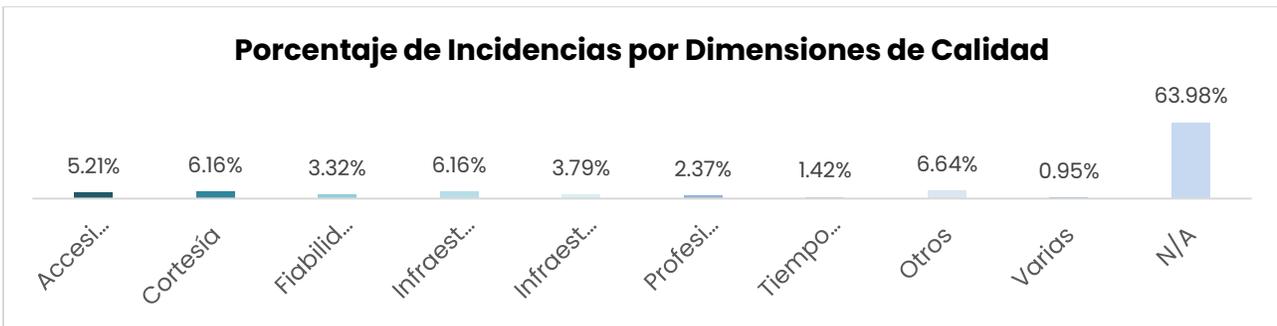
En este trimestre iniciamos con la evaluación de las dimensiones de calidad, de las cuales las incidencias recibidas impactan en nuestra institución. Dichas dimensiones, se encuentran comprometidas acorde a los servicios que ofrecemos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

| Dimensiones de la Calidad | | |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Dimensiones | Cantidad | Porcentaje |
| Accesibilidad | 11 | 5.21% |
| Cortesía | 13 | 6.16% |
| Fiabilidad | 7 | 3.32% |
| Infraestructura Física | 13 | 6.16% |
| Infraestructura Tecnológica | 8 | 3.79% |
| Profesionalidad | 5 | 2.37% |
| Tiempo de Espera | 3 | 1.42% |
| Otros | 14 | 6.64% |
| Varias | 2 | 0.95% |
| N/A | 135 | 63.98% |
| Total | 211 | 100% |

Cantidad de Incidencia por Dimensiones de Calidad



Porcentaje de Incidencias por Dimensiones de Calidad



5. CONCLUSIÓN

- Este informe evidenció las dimensiones de la calidad en las cuales presentamos mayores incidencias por parte de los ciudadanos/usuarios, mostrando en un top 5, a la infraestructura física con un 6.16%, a la cortesía en un 6.16%, accesibilidad con un 5.21%, un 3.79% para infraestructura tecnológica y 3.32% para fiabilidad.
- En comparación, en el trimestre julio-septiembre 2023 y el trimestre octubre-diciembre 2023 se puede evidenciar una disminución de un 4.52% de reportes de incidencias por parte de los ciudadanos, a través de los canales establecidos. Presentando una disminución en las quejas del 44%.
- De acuerdo con el análisis de este informe, las quejas recibidas corresponden al 17.06% de las incidencias, mientras que, las felicitaciones obtuvieron un 40.76%, 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 72.51%, tomando en cuenta que la mayoría de ellas fueron felicitaciones por proyectos y logros de nuestra institución que impactan a los ciudadanos.
- El género masculino es el grupo que mayor uso hace del derecho a la libertad de expresión, representado con un 50.71%.
- Respecto a las instituciones que recibieron incidencias, el 76,78 % se orientaron a los servicios directos de la OGTIC. Sin embargo, el 3,79 % de las incidencias de los ciudadanos fue al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), y de igual forma a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), y a la Procuraduría General de la República con un 2,37 %.

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.
- Se recomienda para el Servicio de Firma Digital con Certificado enfatizar en la amabilidad y profesionalidad en los colaboradores, así como en la fiabilidad y la accesibilidad del servicio en cuestión.