



República Digital

GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE

Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Capturadas Vía Web en el 311

CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL (CCG)

Trimestre Abril – Junio 2016

ÍNDICE

| | | |
|----|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. | QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR INSTITUCIÓN..... | 6 |
| 3. | QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR TIPO | 8 |
| 4. | QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ORDENADAS POR INSTITUCIÓN POR TIPO | 9 |
| 5. | QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR PROVINCIA POR INSTITUCIÓN POR TIPO..... | 15 |

1. INTRODUCCIÓN

Este documento recopila las estadísticas de los tipos de quejas capturadas por la línea 311 vía web por trimestre.

2. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR INSTITUCIÓN

| INSTITUCIÓN | CASOS | PORCENTAJE |
|---|-------|------------|
| Progresando con Solidaridad | 48 | 13.60% |
| Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911 | 41 | 11.61% |
| Procuraduría General de la República (PGR) | 24 | 6.80% |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 23 | 6.52% |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 18 | 5.10% |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) | 17 | 4.82% |
| Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Este | 14 | 3.97% |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 12 | 3.40% |
| Servicio Regional de Salud Metropolitano | 12 | 3.40% |
| Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) | 11 | 3.12% |
| Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) | 9 | 2.55% |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 9 | 2.55% |
| Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (Antes SEOPC) | 7 | 1.98% |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR) | 7 | 1.98% |
| Ministerio de Interior y Policía | 7 | 1.98% |
| Ministerio de Trabajo | 6 | 1.70% |
| Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura | 6 | 1.70% |
| Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) | 6 | 1.70% |
| Seguro Nacional de Salud (SENASA) | 5 | 1.42% |
| Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | 5 | 1.42% |
| Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) | 4 | 1.13% |
| Ministerio de la Presidencia | 4 | 1.13% |
| Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) | 3 | 0.85% |
| Suprema Corte de Justicia | 3 | 0.85% |
| Superintendencia de Bancos | 3 | 0.85% |
| Ministerio de Agricultura | 3 | 0.85% |
| Autoridad Portuaria Dominicana | 3 | 0.85% |
| Dirección General de Impuestos Internos DGII | 3 | 0.85% |
| Ayuntamiento Santo Domingo Norte | 3 | 0.85% |
| Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) | 2 | 0.57% |
| Dirección General del Catastro Nacional | 2 | 0.57% |
| Dirección de Información y Defensa de los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA) | 2 | 0.57% |
| Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) | 2 | 0.57% |
| Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) | 2 | 0.57% |
| Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) | 2 | 0.57% |
| Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS) | 2 | 0.57% |
| Dirección General de Migración (DGM) | 2 | 0.57% |
| Archivo General de la Nación, (AGN) | 2 | 0.57% |
| Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI) | 1 | 0.28% |

| | | |
|---|------------|----------------|
| Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) | 1 | 0.28% |
| Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) | 1 | 0.28% |
| Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) | 1 | 0.28% |
| Ministerio de Cultura | 1 | 0.28% |
| Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP) | 1 | 0.28% |
| Superintendencia de Pensiones | 1 | 0.28% |
| Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) | 1 | 0.28% |
| Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC) | 1 | 0.28% |
| Ministerio de Defensa (Fuerzas Armadas Dominicanas) | 1 | 0.28% |
| Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA) | 1 | 0.28% |
| Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) | 1 | 0.28% |
| Instituto Nacional de la Vivienda INVI | 1 | 0.28% |
| Dirección General de Aduanas (DGA) | 1 | 0.28% |
| Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) | 1 | 0.28% |
| Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME) | 1 | 0.28% |
| Comisión Nacional de Energía | 1 | 0.28% |
| Policía Nacional | 1 | 0.28% |
| Ministerio de Hacienda | 1 | 0.28% |
| TOTAL | 353 | 100.00% |

3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR TIPO

| TIPO (CLASIFICACIÓN) | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|------------|----------------|
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 103 | 29.18% |
| OTROS | 52 | 14.73% |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 26 | 7.37% |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 24 | 6.80% |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 23 | 6.52% |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 22 | 6.23% |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 22 | 6.23% |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 19 | 5.38% |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 18 | 5.10% |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 10 | 2.83% |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 9 | 2.55% |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 | 2.27% |
| DISCRIMINACIÓN | 4 | 1.13% |
| DESPIDOS INJUSTIFICADOS | 3 | 0.85% |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 3 | 0.85% |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 3 | 0.85% |
| Solicitud de indemnización por daños a la propiedad | 2 | 0.57% |
| RETRASO EN PAGOS A PERSONAL TEMPORERO (CONTRATISTAS) | 2 | 0.57% |
| TOTAL | 353 | 100.00% |

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

| INSTITUCIÓN-TIPO (CLASIFICACIÓN) | CASOS |
|---|--------------|
| Progresando con Solidaridad | 48 |
| OTROS | 15 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 15 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 10 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 5 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911 | 41 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 18 |
| OTROS | 9 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 5 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 3 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Solicitud de indemnización por daños a la propiedad | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| Procuraduría General de la República (PGR) | 24 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 9 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 7 |
| OTROS | 3 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 23 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 5 |
| OTROS | 4 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 3 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 18 |

| | |
|--|-----------|
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 6 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 3 |
| OTROS | 2 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 2 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) | 17 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 5 |
| OTROS | 5 |
| RETRASO EN PAGOS A PERSONAL TEMPORERO (CONTRATISTAS) | 2 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 1 |
| Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Este | 14 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 6 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 2 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 12 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 3 |
| OTROS | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Servicio Regional de Salud Metropolitano | 12 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 8 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 1 |
| Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) | 11 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 6 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 4 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) | 9 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |

| | |
|--|----------|
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 9 |
| DISCRIMINACIÓN | 2 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| OTROS | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (Antes SEOPC) | 7 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 3 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| OTROS | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR) | 7 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| OTROS | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| Ministerio de Interior y Policía | 7 |
| OTROS | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ministerio de Trabajo | 6 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 4 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| OTROS | 1 |
| Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura | 6 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| OTROS | 2 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) | 6 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 2 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| Seguro Nacional de Salud (SENASA) | 5 |

| | |
|--|----------|
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | 5 |
| OTROS | 2 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) | 4 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| Ministerio de la Presidencia | 4 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 3 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 3 |
| Suprema Corte de Justicia | 3 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Superintendencia de Bancos | 3 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Agricultura | 3 |
| DESPIDOS INJUSTIFICADOS | 3 |
| Autoridad Portuaria Dominicana | 3 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 3 |
| Dirección General de Impuestos Internos DGII | 3 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 2 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ayuntamiento Santo Domingo Norte | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) | 2 |
| OTROS | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección General del Catastro Nacional | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Dirección de Información y Defensa de los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA) | 2 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |

| | |
|--|----------|
| Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) | 2 |
| OTROS | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) | 2 |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) | 2 |
| Solicitud de indemnización por daños a la propiedad | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS) | 2 |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección General de Migración (DGM) | 2 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Archivo General de la Nación, (AGN) | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Cultura | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP) | 1 |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 1 |
| Superintendencia de Pensiones | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Defensa (Fuerzas Armadas Dominicanas) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA) | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| Instituto Nacional de la Vivienda INVI | 1 |

| | |
|--|------------|
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Dirección General de Aduanas (DGA) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) | 1 |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 1 |
| Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Comisión Nacional de Energía | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| Policía Nacional | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Ministerio de Hacienda | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| TOTAL | 353 |

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

| PROVINCIA-INSTITUCIÓN-TIPO | CASOS |
|---|------------|
| SANTO DOMINGO | 171 |
| Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911 | 28 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 11 |
| OTROS | 9 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 2 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 2 |
| Solicitud de indemnización por daños a la propiedad | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 22 |
| OTROS | 8 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 7 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 5 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| Ayuntamiento Municipal de Santo Domingo Este | 14 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 6 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Servicio Regional de Salud Metropolitano | 11 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 8 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) | 11 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 5 |
| OTROS | 4 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 9 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 2 |
| OTROS | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |

| | |
|--|----------|
| Procuraduría General de la República (PGR) | 8 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 5 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| OTROS | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 7 |
| OTROS | 4 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 3 |
| Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) | 7 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ministerio de Interior y Policía | 4 |
| OTROS | 2 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 4 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| OTROS | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR) | 4 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 4 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 3 |
| OTROS | 1 |
| Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) | 3 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Agricultura | 3 |
| DESPIDOS INJUSTIFICADOS | 3 |
| Autoridad Portuaria Dominicana | 3 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 3 |
| Ayuntamiento Santo Domingo Norte | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Seguro Nacional de Salud (SENASA) | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (Antes SEOPC) | 2 |

| | |
|--|-----------|
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Dirección General de Impuestos Internos DGII | 2 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 2 |
| Archivo General de la Nación, (AGN) | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Superintendencia de Bancos | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) | 1 |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 1 |
| Dirección General de Migración (DGM) | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Ministerio de Defensa (Fuerzas Armadas Dominicanas) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección de Información y Defensa de los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) | 1 |
| Solicitud de indemnización por daños a la propiedad | 1 |
| Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Hacienda | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Superintendencia de Pensiones | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| Comisión Nacional de Energía | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Trabajo | 1 |
| OTROS | 1 |
| Ministerio de la Presidencia | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| DISTRITO NACIONAL | 47 |

| | |
|--|-----------|
| Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911 | 12 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 6 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 3 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) | 5 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| RETRASO EN PAGOS A PERSONAL TEMPORERO (CONTRATISTAS) | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 4 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| OTROS | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 3 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| OTROS | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de la Presidencia | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Procuraduría General de la República (PGR) | 2 |
| OTROS | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) | 2 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | 2 |
| OTROS | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR) | 2 |
| OTROS | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| Ministerio de Cultura | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Trabajo | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |

| | |
|---|-----------|
| Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) | 1 |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 1 |
| Superintendencia de Bancos | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ministerio de Administración Pública (Antes la ONAP/SEAP) | 1 |
| PROBLEMAS PAGO A SERVIDORES PÚBLICOS | 1 |
| Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS) | 1 |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 1 |
| Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Interior y Policía | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| SANTIAGO | 18 |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 4 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Trabajo | 4 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 4 |
| Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) | 3 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 3 |
| Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | 2 |
| OTROS | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 2 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Suprema Corte de Justicia | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| Servicio Regional de Salud Metropolitano | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 1 |
| Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (Antes SEOPC) | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| LA VEGA | 18 |
| Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) | 8 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 6 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 5 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 3 |
| COBRO POR SERVICIO GRATUITO | 1 |

| | |
|--|-----------|
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 2 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Instituto Nacional de la Vivienda INVI | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Procuraduría General de la República (PGR) | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| BARAHONA | 15 |
| Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura | 6 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 3 |
| OTROS | 2 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 3 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| RETRASO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS UNIDADES | 1 |
| OTROS | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 3 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 1 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) | 1 |
| OTROS | 1 |
| LA ALTAGRACIA | 12 |
| Procuraduría General de la República (PGR) | 10 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 9 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Seguro Nacional de Salud (SENASA) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| SAN CRISTÓBAL | 10 |
| Progresando con Solidaridad | 3 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |

| | |
|---|----------|
| Procuraduría General de la República (PGR) | 1 |
| OTROS | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911 | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 1 |
| COBRO IRREGULAR POR SERVICIOS | 1 |
| Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| SAN PEDRO DE MACORÍS | 9 |
| Procuraduría General de la República (PGR) | 2 |
| ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES EN PAGINA WEB | 2 |
| Suprema Corte de Justicia | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| OTROS | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Dirección General de Aduanas (DGA) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Interior y Policía | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| LA ROMANA | 8 |
| Progresando con Solidaridad | 3 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 2 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Policía Nacional | 1 |
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 1 |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 1 |
| OTROS | 1 |
| Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| SAN JUAN | 6 |

| | |
|--|----------|
| Progresando con Solidaridad | 3 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| OTROS | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) | 1 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| MARIA TRINIDAD SANCHEZ | 4 |
| Progresando con Solidaridad | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Dirección General de Impuestos Internos DGII | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| MONSEÑOR NOUEL | 4 |
| Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| Seguro Nacional de Salud (SENASA) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| MONTE PLATA | 4 |
| Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA) | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE) | 1 |
| OTROS | 1 |
| Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| AZUA | 3 |
| Dirección General de Migración (DGM) | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| Seguro Nacional de Salud (SENASA) | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| Dirección de Información y Defensa de los Afiliados de la Seguridad Social (DIDA) | 1 |
| RETRASO EN RESPUESTAS A SOLICITUDES | 1 |
| PERAVIA | 3 |
| Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (Antes SEOPC) | 3 |

| | |
|--|----------|
| DIFICULTAD PARA CONTACTAR INSTITUCIÓN | 3 |
| ESPAILLAT | 3 |
| Dirección General del Catastro Nacional | 2 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 2 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| SANTIAGO RODRIGUEZ | 3 |
| Dirección General de Pasaportes (DGP) | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 1 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 1 |
| MALTRATO AL CIUDADANO | 1 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| PUERTO PLATA | 3 |
| Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre, (DIGESETT), Antes (AMET) | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | 2 |
| Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) | 1 |
| OTROS | 1 |
| SANCHEZ RAMÍREZ | 2 |
| Ministerio de Educación (MINERD) | 2 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| NEGACIÓN A BRINDAR SERVICIO | 1 |
| DUARTE | 2 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| OTROS | 1 |
| Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| HERMANAS MIRABAL | 2 |
| Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (Antes SEOPC) | 1 |
| OTROS | 1 |
| VALVERDE | 2 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSP (Antes SESPAS) | 1 |
| CASOS DE NEGLIGENCIA | 1 |
| Ministerio de Interior y Policía | 1 |
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| DAJABON | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| OTROS | 1 |
| MONTE CRISTI | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |

| | |
|---|------------|
| SOLICITUD DE AYUDA SOCIAL | 1 |
| PEDERNALES | 1 |
| Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | 1 |
| MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| INDEPENDENCIA | 1 |
| Progresando con Solidaridad | 1 |
| OTROS | 1 |
| TOTAL CASOS | 353 |