



Reporte de la Gestión de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (QSRF)

Trimestre 4 - 2025
Dirección de Planificación y Desarrollo
(octubre, noviembre y diciembre)

Calidad en la Gestión

1. Introducción

Dando fiel cumplimiento al programa Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) y según lo establecido en el *Procedimiento de Recepción y Respuestas a Solicitudes de Atención (PRO-TAC-002)*, el Departamento de Calidad en la Gestión del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) presenta el siguiente reporte de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (QSRF), que han sido externadas por los ciudadanos/clientes, a través de los medios de recepción establecidos para estos fines, tales como Atención Ciudadana (a través Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana – DTAC) y a través del Sistema 311.

En lo adelante de este documento, aplicamos el término "*Incidencia*" para hacer referencia a una queja, sugerencia, reclamación o felicitación.

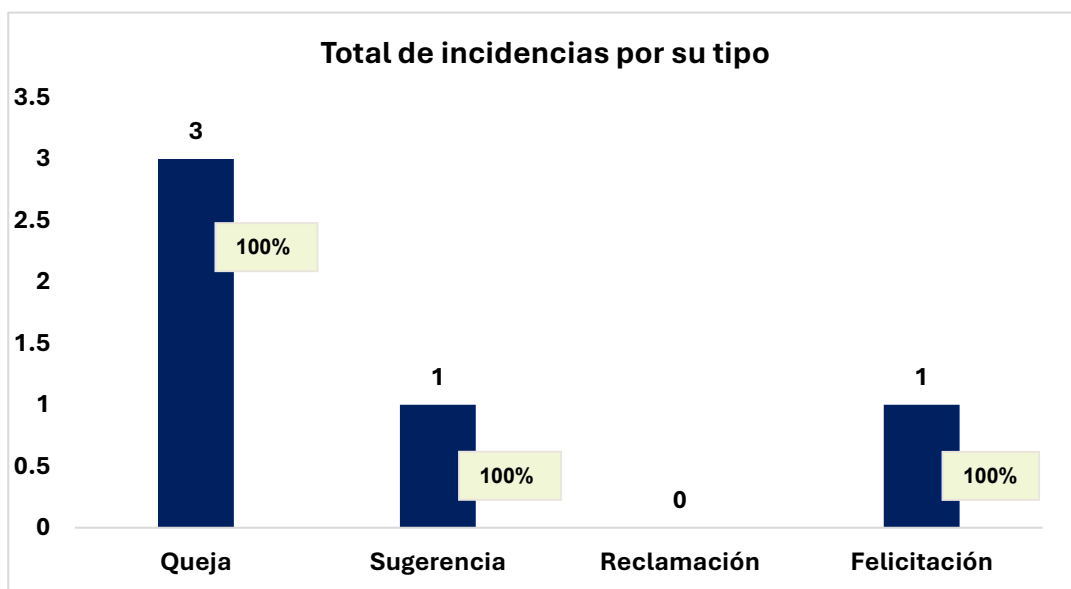
El presente reporte concierne a la gestión de las QSRF durante el **trimestre (octubre-diciembre) del 2025**. En este periodo se recibió un total de **tres (3) incidencias**.

2. Análisis y Seguimiento de las Incidencias

2.1. Clasificación de incidencias por su tipo:

A continuación, se muestra el total de incidencias presentadas por los ciudadanos/clientes de los servicios del IDAC en el periodo octubre-diciembre 2025, clasificadas según su tipo:

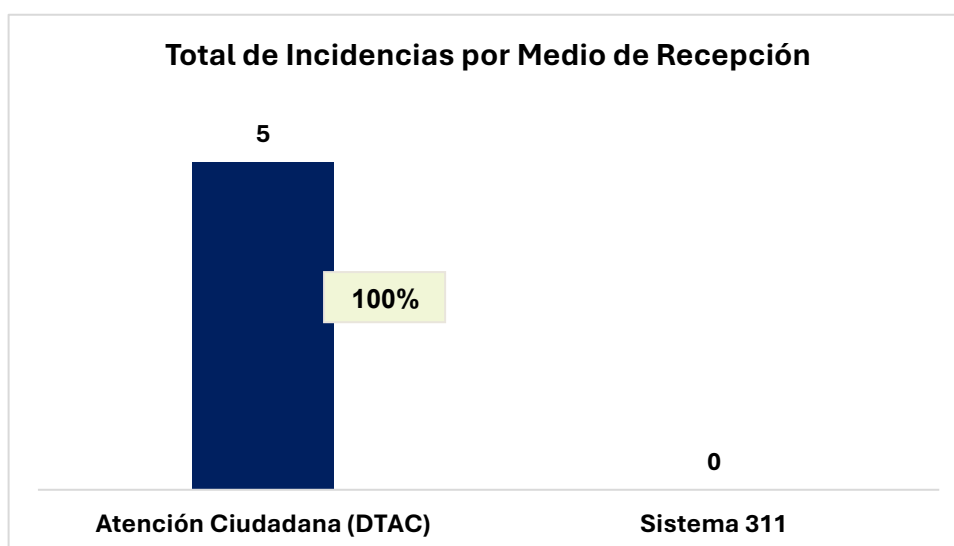
Cantidad y Porcentaje por Tipo de Incidencias Reportadas		
TIPO DE INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Queja	3	100%
Sugerencia	1	100%
Reclamación	0	0%
Felicitación	1	100%
TOTAL	5	100%



2.2. Clasificación de las incidencias por medio de recepción:

En la tabla y gráficos siguientes, se detalla la cantidad y porcentaje correspondiente a las incidencias recibidas a través de los diferentes medios de recepción habilitados para estos fines:

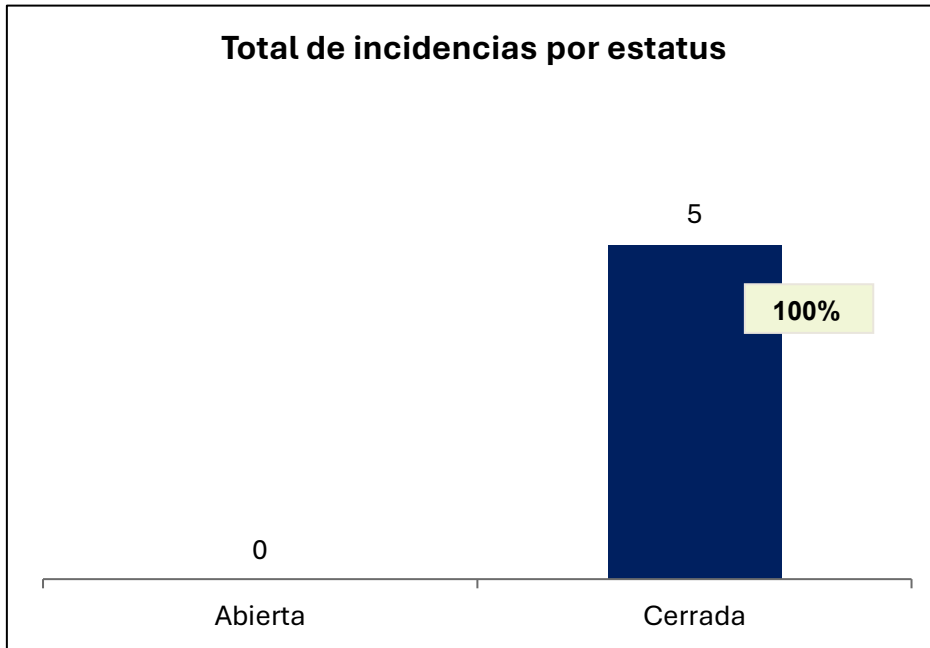
INCIDENCIAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención Ciudadana (DTAC)	5	100%
Sistema 311	0	0%
TOTAL	5	100.00%



2.3. Clasificación de incidencias por estatus:

En la tabla presentada a continuación, se detalla la cantidad de incidencias por estatus:

INCIDENCIAS POR ESTATUS		
ESTATUS DE LA INCIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Abierta	0	0%
Cerrada	5	100%
TOTAL	5	100%



D/o María C. P.

Departamento de Calidad en la Gestión

Dirección de Planificación y Desarrollo

