

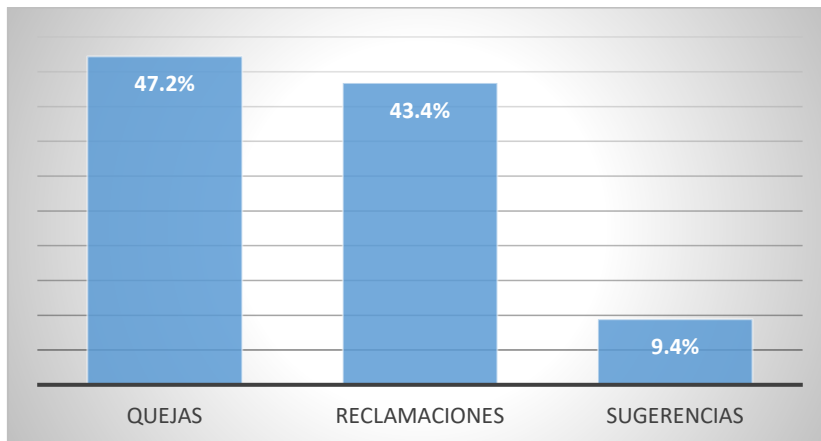
Informe de Gestión

Año 2023

1. CASOS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA 311.

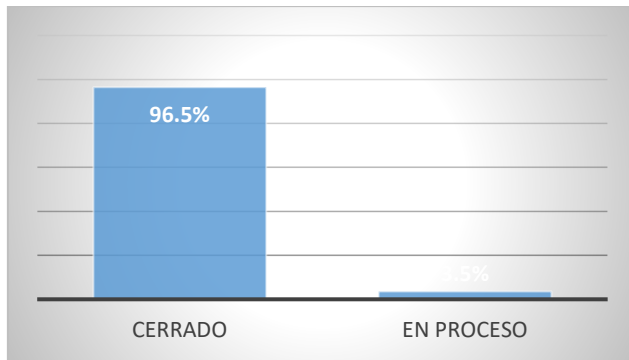
El Ministerio de Educación recibió un total de 339 casos de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del Sistema de Atención Ciudadana 311.

Gráfico 1. Tipos de casos.



El 47.2% correspondieron a quejas, seguido del 43.4% a reclamaciones y el 9.4% fueron sugerencias.

Gráfico 8. Estado de casos.



El 96.5% de los casos recibidos fueron cerrados, luego de que las áreas correspondientes realizaran las investigaciones de lugar y se brindaran la debida solución o respuesta, mientras que el 3.5% se mantienen en proceso, para ser resueltos de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Decreto 694-09, que instituye el Sistema de Atención Ciudadana.