



**Oficina de Acceso a la Información Pública**

## **Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias**

**Informe Estadístico Enero - Abril 2013**



Este documento tiene una síntesis de las estadísticas realizadas con relación a las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) que ha recibido la Oficina de Acceso a la Información y luego las ha remitido a la demás dependencias del Ministerio de Salud Pública en los meses de Enero – Marzo del año 2013.

## Contenido

I	QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas.....	3
II	Tiempo de Tramitación de las QDRS.....	5
III	Medios de Recepción.....	6
IV	QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento.....	8

## I. QDRS recibidas, remitidas y declinadas por la OAI

**Cuadro No. 1**  
**Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Remitidas y Declinadas en los Meses de**  
**Enero – Abril 2013**

<b>QDRS Remitidas y Declinadas</b>			
<b>Mes</b>	<b>Remitidas</b>	<b>Declinadas</b>	<b>Total Recibidas</b>
<b>Enero</b>	18	11	<b>29</b>
<b>Febrero</b>	17	32	<b>49</b>
<b>Marzo</b>	15	15	<b>30</b>
<b>Abril</b>	15	6	<b>21</b>
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>129</b>

Fuente: Cuadro No.1

## II. Tiempo de remisión de las QDRS

Cuadro No.2  
Tiempo de Tramitación de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS)  
Enero - Abril 2013

Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	0-5 Días	6 días ó más	Porcentaje de menos de 5 días
Enero	29	0	100%
Febrero	13	4	76%
Marzo	14	1	93%
Abril	15	0	100%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>5</b>	<b>92%</b>

Fuente: Cuadro No.2

### III. Medios de Recepción

**Cuadro No. 3**  
**Medio de Recepción de las QRDS Recibida en los Meses**  
**Enero – Abril 2013**

Medios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Página web	19	46	20	15	85
Sistema 311	1	0	0	0	1
Buzón	0	0	0	0	0
Personal	4	3	5	5	12
Vía telefónica	5	0	4	1	9
Correo electrónico	0	0	1	0	1
<b>Total Anual</b>	<b>29</b>	<b>49</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>129</b>

Fuente: Cuadro No. 3

#### IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

Cuadro No.4  
Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos  
Enero - Abril 2013

QDRS Remitidas por Departamento								
Meses	Hospitales	CENCET	DIGESA	Garantía de la Calidad	Recursos Humanos	Asistencia Social	Otros	Total
Enero	7	2	3	1	1	3	1	18
Febrero	2	1	3	0	3	1	7	17
Marzo	3	4	1	1	2	1	3	15
Abril	4	2	4	1	4	0	0	15
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>65</b>

Fuente: Cuadro No.4

**VCGC** – Viceministerio de Garantía de la Calidad

**VCAS** – Viceministerio de Asistencia Social

**DGDF** – Dirección General de Drogas y Farmacias

**DDF-SRS** – Dirección General de Desarrollo y Fortalecimiento de los Servicios Regionales de Salud

**Salud Mental** – Dirección General de Salud Mental

**DIGESA** – Dirección General de Salud Ambiental

**Hospitales** – Dirección de los Servicios Especializados de Salud

**Recursos Humanos** – Dirección General de Recursos Humanos

**Ingeniería** – Dirección General de Ingeniería

**CAN** – Centro Antirrábico Nacional

**CENCET** - Centro Nacional de Control de las Enfermedades Tropicales