



Oficina de Acceso a la Información Pública

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias

Informe Estadístico Enero - Agosto 2013



Agosto, 2013
Santo Domingo, D. N.

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 – Agosto 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

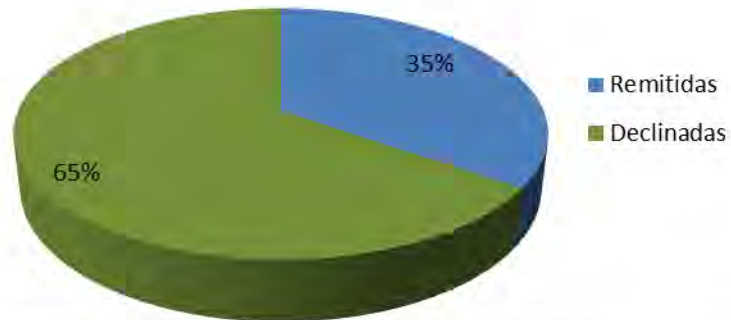
I. QDRS recibidas, remitidas y declinadas por la OAI

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

QDRS Remitidas y Declinadas			
Mes	Remitidas	Declinadas	Total Recibidas
Enero	18	11	29
Febrero	17	32	49
Marzo	15	15	30
Abril	15	6	21
Mayo	8	11	19
Junio	9	5	14
Julio	19	3	22
Agosto	12	4	16
Total	113	87	200



QDRS Remitidas y Declinadas Mes de Febrero

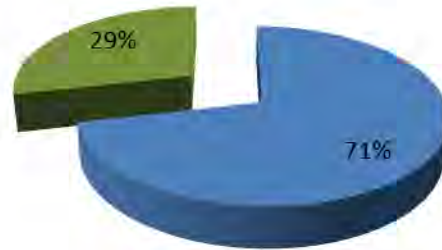


QDRS Remitidas y Declinadas mes de Marzo



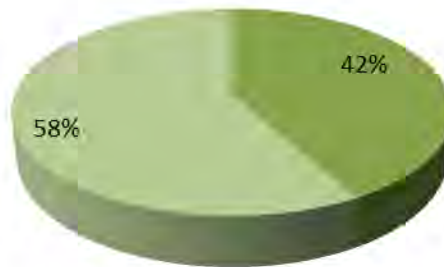
QDRS Remitidas y Declinadas en el mes de Abril

■ Remitidas ■ Declinadas



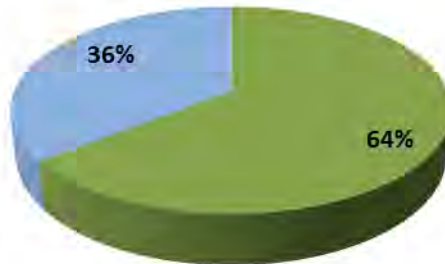
QDRS Remitidas y Declinadas mes de Mayo

■ Remitidas ■ Declinadas



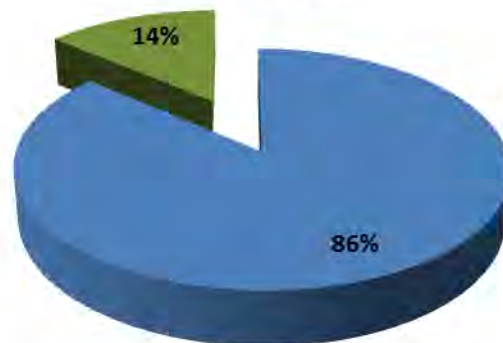
QDRS Remitidas y Declinadas mes de Junio

■ Remitidas ■ Declinadas

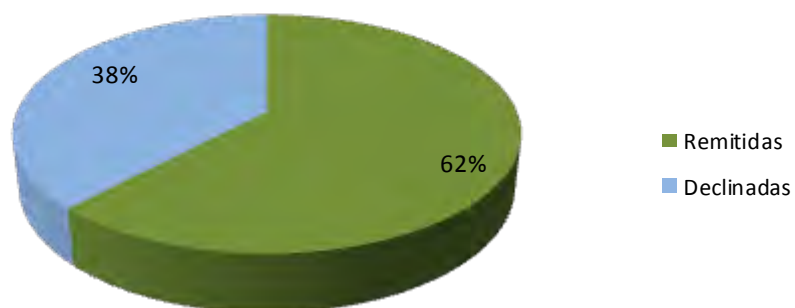


QDRS Remitidas y Declinadas Julio

■ Remitidas ■ Declinadas



QDRS Remitidas y Declinadas mes de Agosto



Fuente: Cuadro No.1

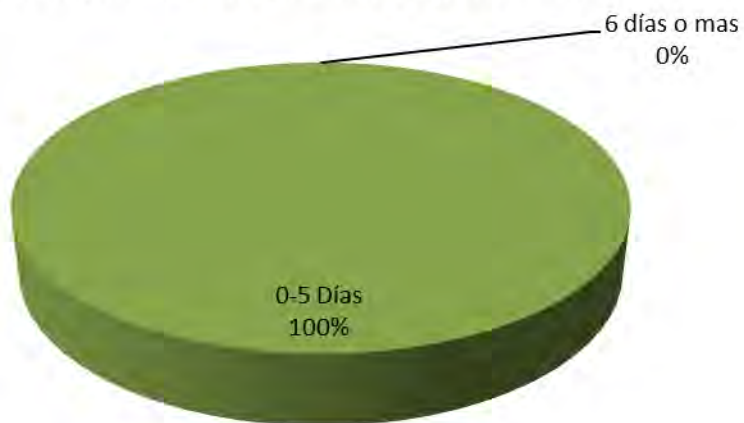
II. Tiempo de remisión de las QDRS

Cuadro No.2

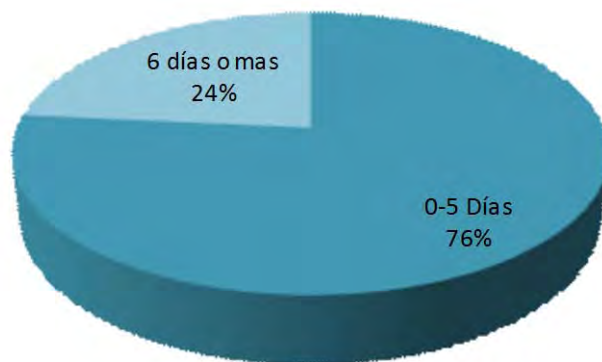
*Tiempo de Tramitación de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS)
Enero - Agosto 2013*

Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	0-5 Días	6 días ó más	Porcentaje de menos de 5 días
Enero	18	0	100%
Febrero	13	4	76%
Marzo	14	1	93%
Abril	15	0	100%
Mayo	8	0	100%
Junio	9	0	100%
Julio	19	0	100%
Agosto	12	0	100%
Total	108	5	96%

Tiempo de Remisión QDRS Enero



Tiempo de Remisión QDRS Febrero



Tiempo de Remisión QDRS Marzo

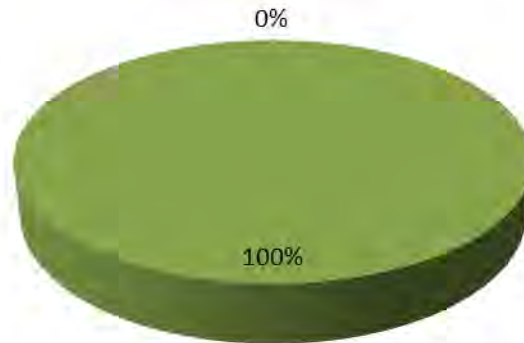


Tiempo de Tramitación de las QDRS Abril



Tiempo de Remisión de las QDRS mes Mayo

■ 0-5 Días ■ 6 días ó más



Tiempo de Remisión de las QDRS mes de Junio

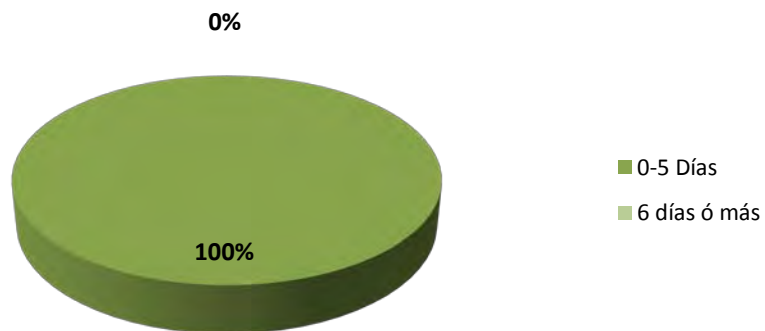
■ 6 días ó más
0%



Tiempo de Tramitación de las QDRS Julio



Tiempo de Remisión de las QDRS Agosto



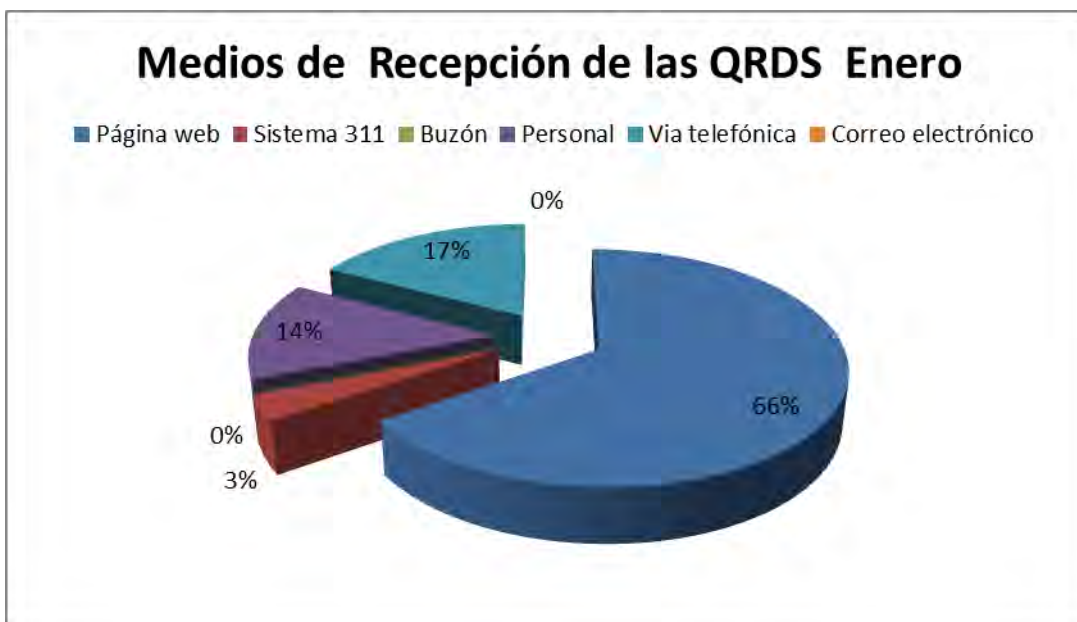
Fuente: Cuadro No.2

III. Medios de Recepción

Cuadro No. 3

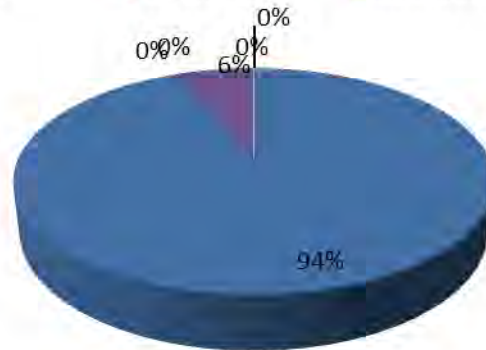
*Medio de Recepción de las QRDS Recibida
en los Meses Enero – Agosto 2013*

Medios	Página Web	Sistema 311	Buzón	Personal	Via Telefónica	Correo Electrónico	Total
Enero	19	1	0	4	5	0	29
Febrero	46	0	0	3	0	0	49
Marzo	20	0	0	5	4	1	30
Abril	15	0	0	5	1	0	21
Mayo	12	0	0	7	0	0	19
Junio	7	0	0	6	0	1	14
Julio	5	0	0	16	0	1	22
Agosto	9	0	0	6	1	0	16
Total Anual	133	1	0	52	11	3	200

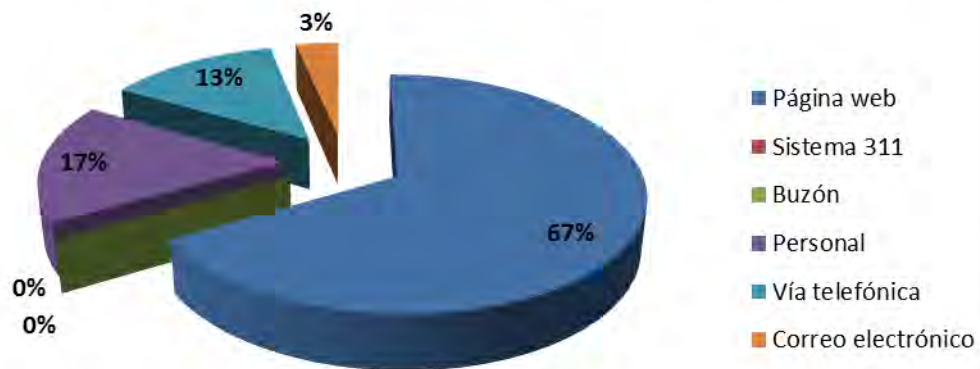


Medios de Recepcion de las QDRS Febrero

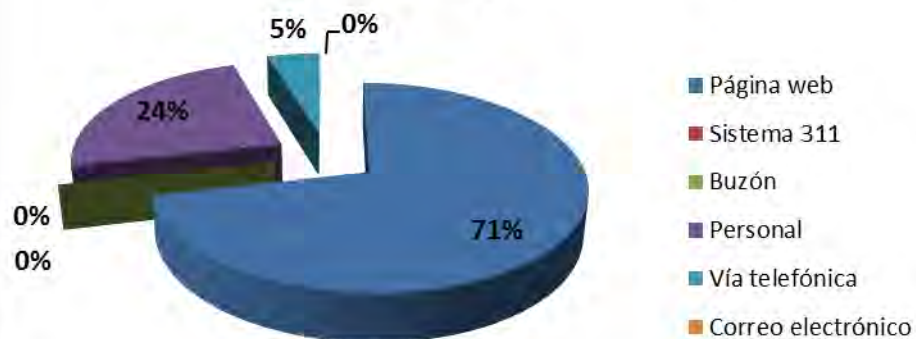
■ Página web ■ Sistema 311 ■ Buzón
■ Personal ■ Via telefónica ■ Correo electrónico



Medios de Recepcion QDRS Marzo



Medio de Recepción de las QDRS Abril

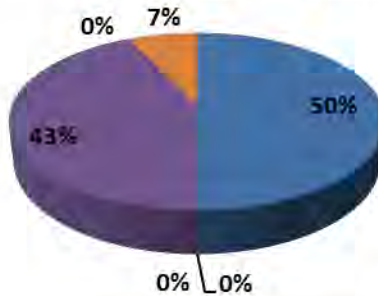


Medio de Recepción de las QDRS Mayo

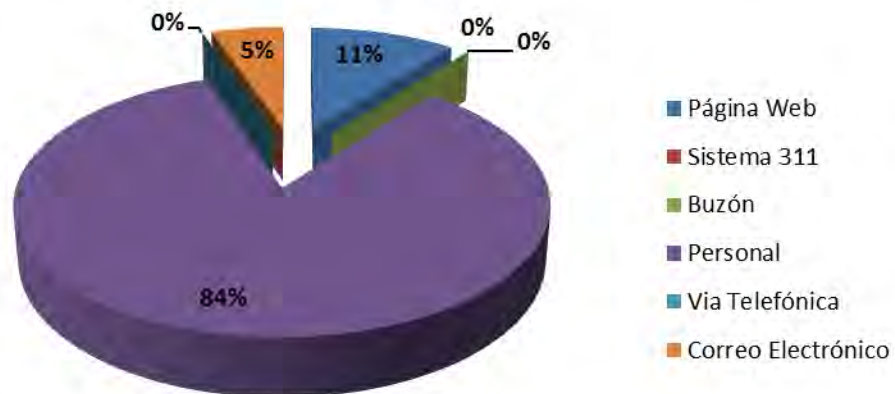


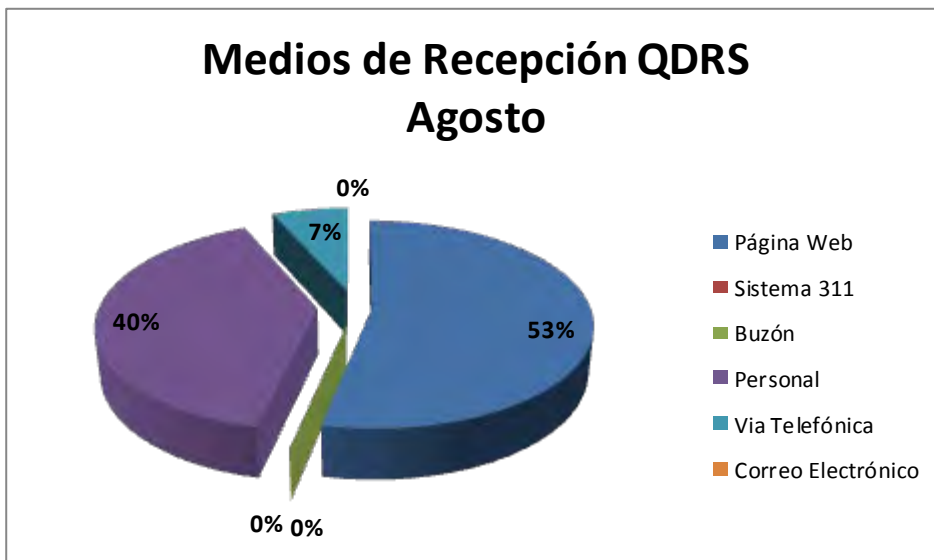
Medios de Recepción de las QDRS Junio

■ Página Web ■ Sistema 311 ■ Buzón
■ Personal ■ Vía Telefónica ■ Correo Electrónico



Medios de Recepción de las QDRS Julio





Fuente: Cuadro No. 3

IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

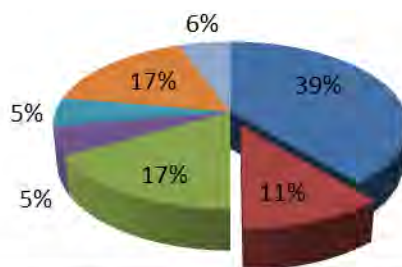
Cuadro No.4

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos
Enero - Agosto 2013

Meses	QDRS Remitidas por Departamento							Total
	Hospitales	CENCET	DIGESA	Garantía de la Calidad	Recursos Humanos	Asistencia Social	Otros	
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
Mayo	1	0	1	1	1	0	4	8
Junio	0	0	4	0	3	0	2	9
Julio	1	0	2	6	2	1	7	19
Agosto	6	0	2	0	0	1	3	12
Total	24	9	20	10	16	7	27	113

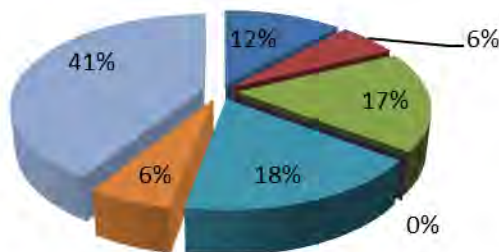
QDRS Remitidas por Departamento Enero

- Hospitales
- CENCET
- DIGESA
- Garantía de la Calidad
- Recursos Humanos
- Asistencia Social
- Otros

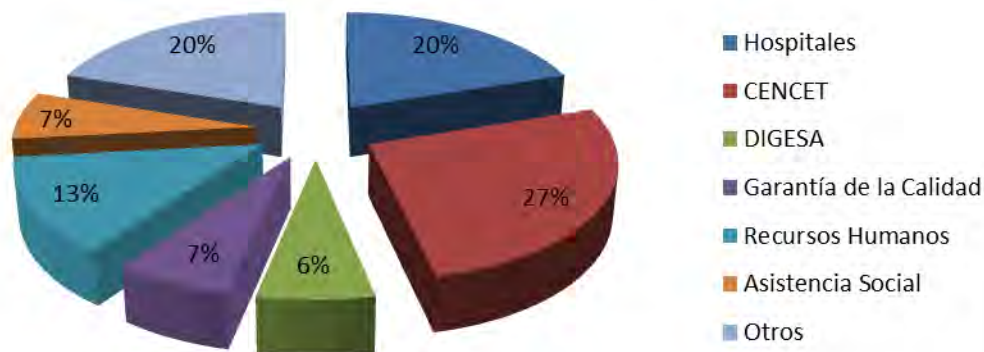


QDRS Remitidas por Departamento Febrero

- Hospitales
- CENCET
- DIGESA
- Garantía de la Calidad
- Recursos Humanos
- Asistencia Social
- Otros



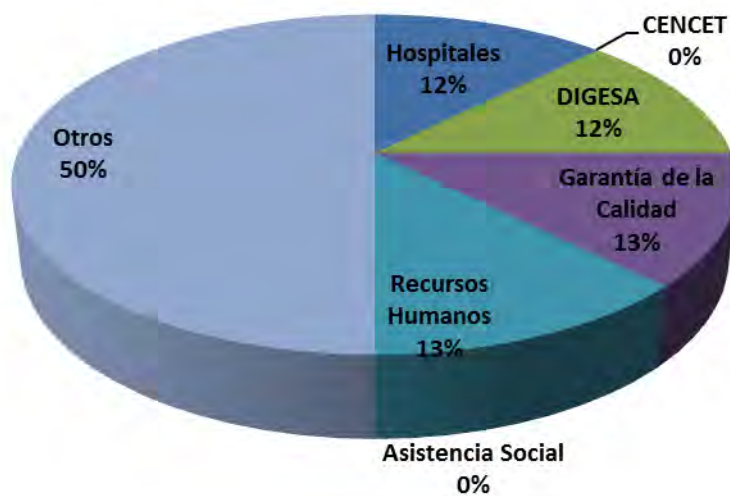
QDRS Remitidas por Departamento Marzo



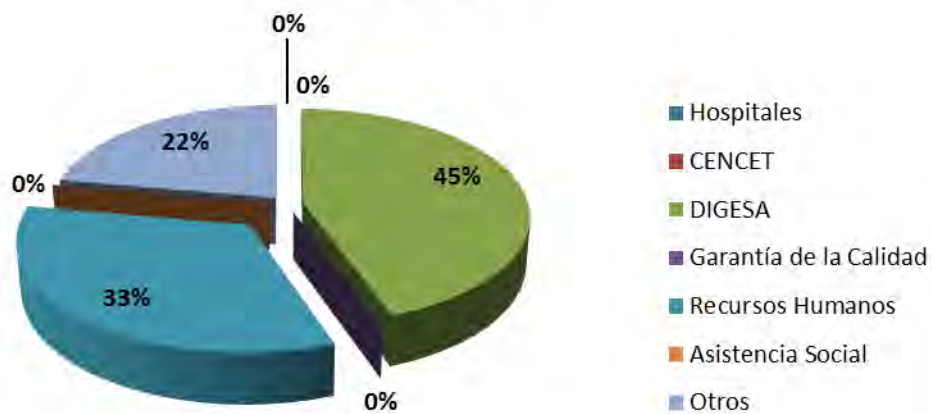
QDRS Remitidas por Departamentos Abril



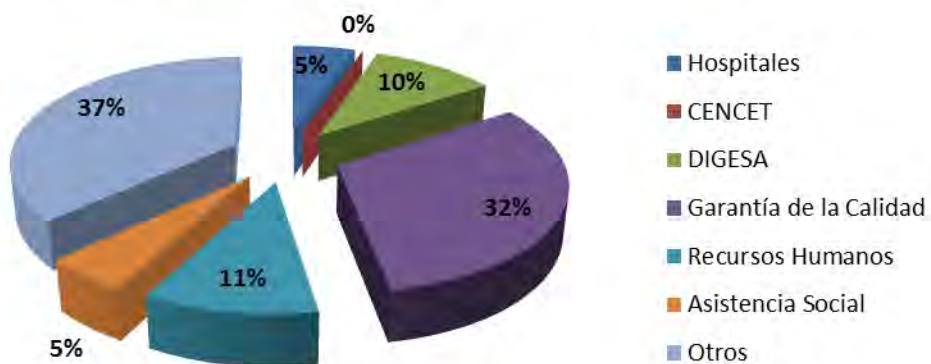
QDRS Remitidas por Departamento Mayo



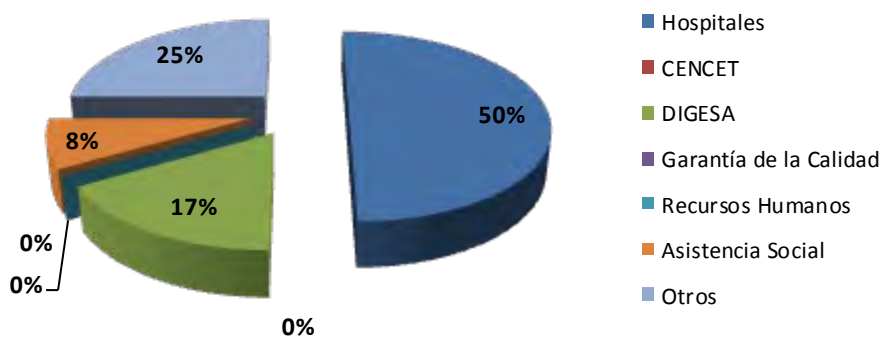
QDRS Tramitadas por Departamento Junio



QDRS Remitidas por Departamento Julio



QDRS Remitidas por Departamento Agosto



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