MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Oficina de Acceso a la Información Pública

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias

Informe Estadístico Enero - Julio 2013

Julio, 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 – Julio del año 2013.

Contenido

I. QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas……..3
II. Tiempo de Tramitación de las QDRS……..7
III. Medios de Recepción……12
IV. QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento……17

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 – Julio 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**
Total	101	83	**184**

QDRS Remitidas y Declinadas Mes de Febrero
35%
65%
Remitidas
Declinadas

QDRS Remitidas y Declinadas mes de Marzo
Remitidas
Declinadas
50%
50%

QDRS Remitidas y Declinadas en el mes de Abril
Remitidas
Declinadas
29%
71%

QDRS Remitidas y Declinadas mes de Mayo
Remitidas
Declinadas
42%
58%

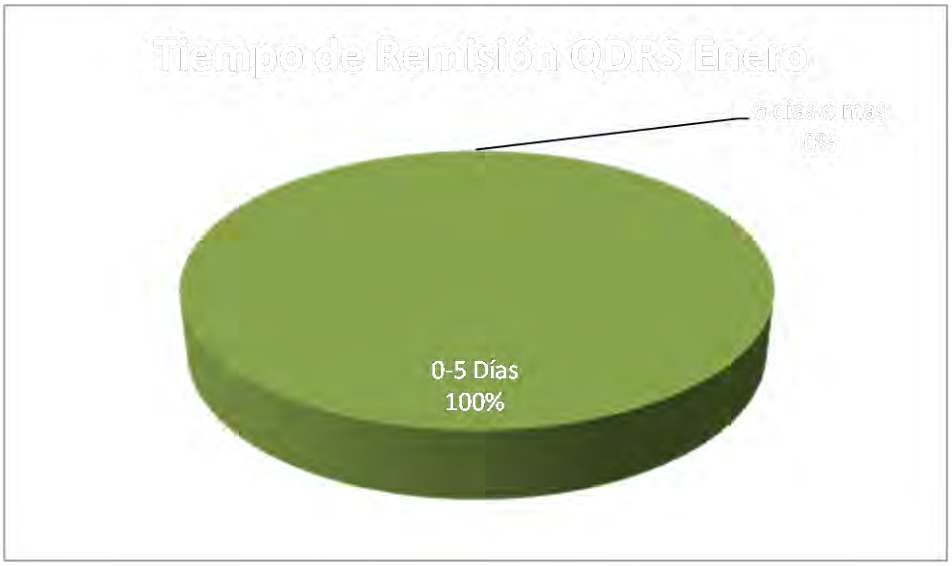
Fuente: Cuadro No.1

II. Tiempo de remisión de las QDRS

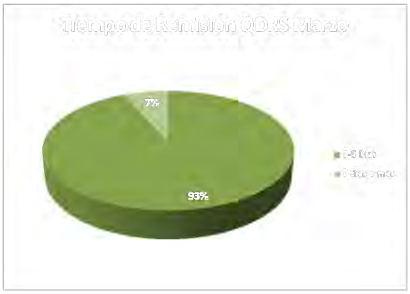
Cuadro No.2

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

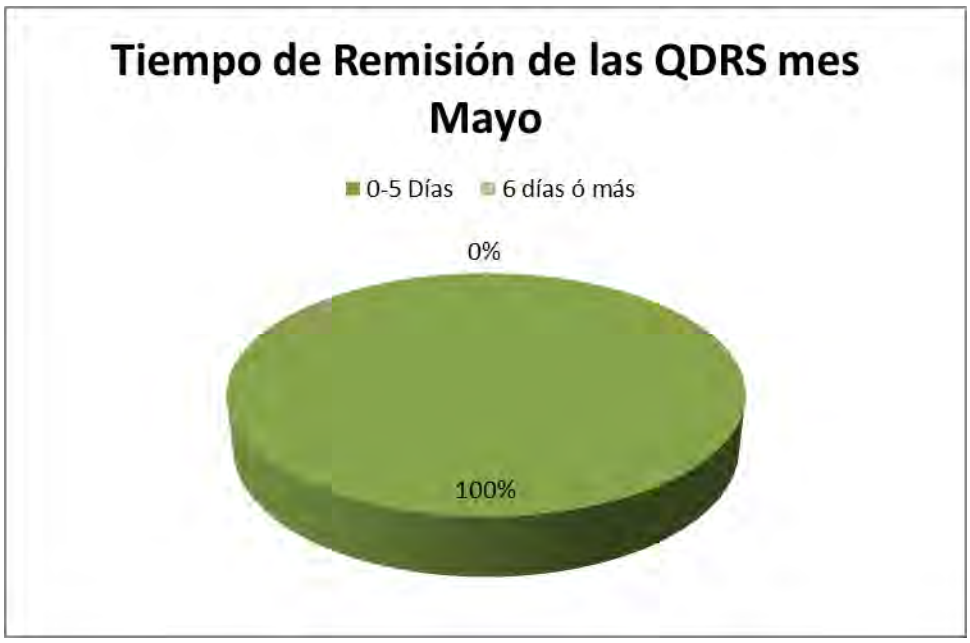
Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	**0-5 Días**	**6 días ó más**	**Porcentaje de menos de 5 días**
Enero	29	0	**100%**
Febrero	13	4	**76%**
Marzo	14	1	**93%**
Abril	15	0	**100%**
Mayo	8	0	**100%**
Junio	9	0	**100%**
Julio	19	0	**100%**
Total	107	5	**95%**


Tiempo de Remisión QDRS Enero
6 días o mas
0%
0-5 Días
100%

Tiempo de Remisión QDRS
Febrero
6 días o mas
24%
0-5 Días
76%


7%
93%

Tiempo de Tramitación de las QDRS
Abril
0-5 Días
6 días ó más
0%
100%


Tiempo de Remisión de las QDRS mes Mayo
0-5 Días
6 días ó más
0%
100%

Tiempo de Remisión de las QDRS mes de Junio
6 días ó más
0%
0-5 Días
100%

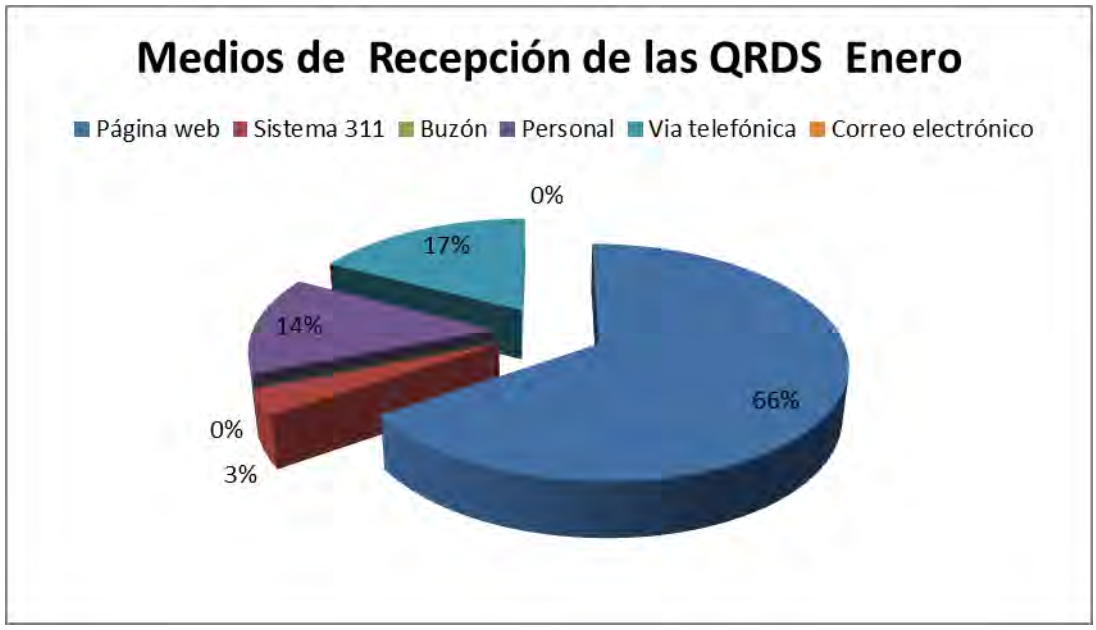
Fuente: Cuadro No.2

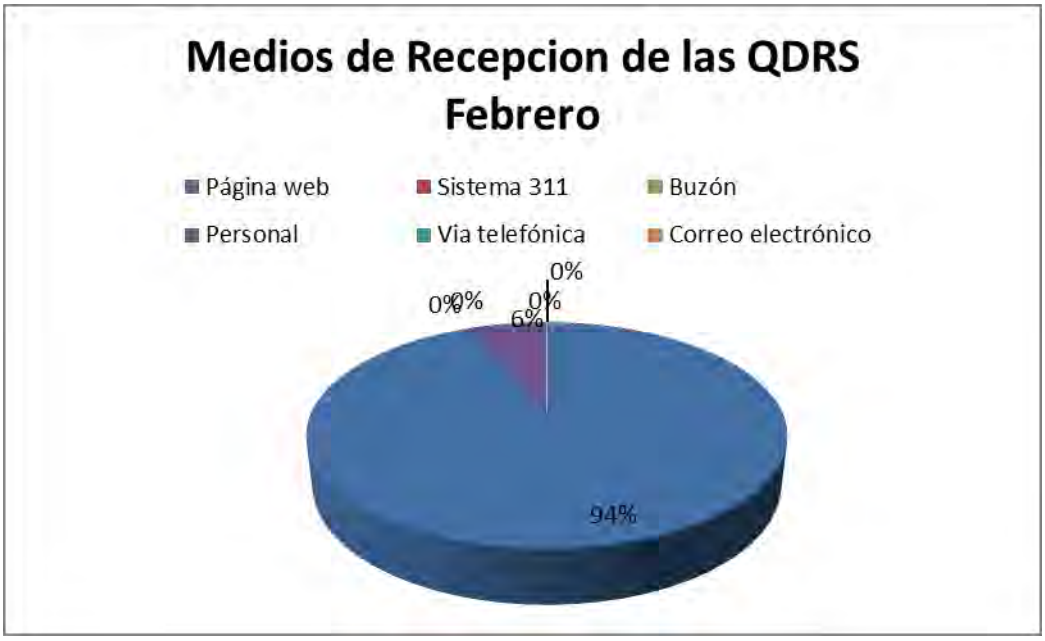
III. Medios de Recepción

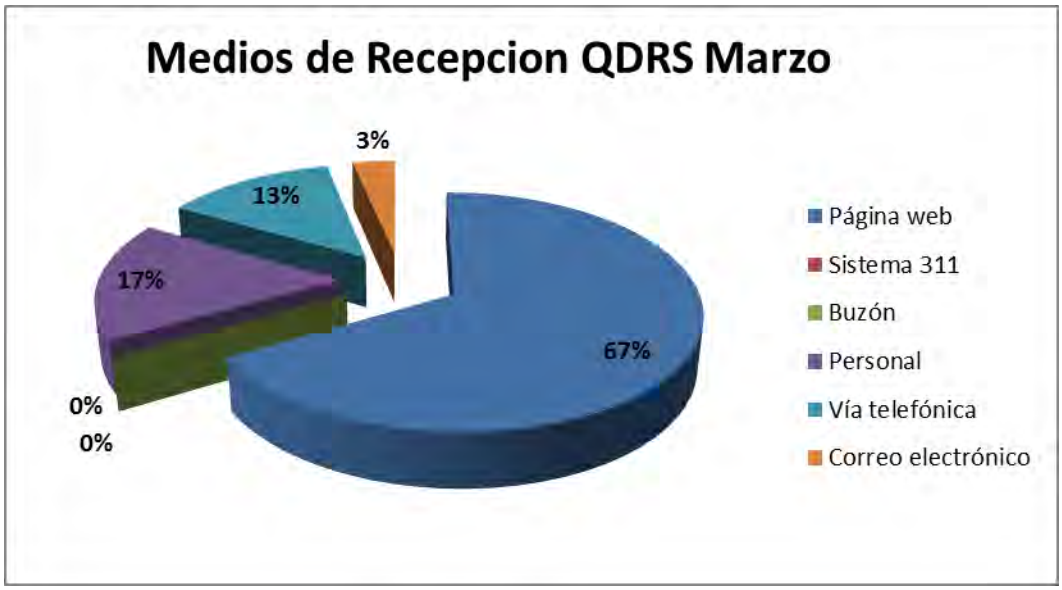
Cuadro No. 3

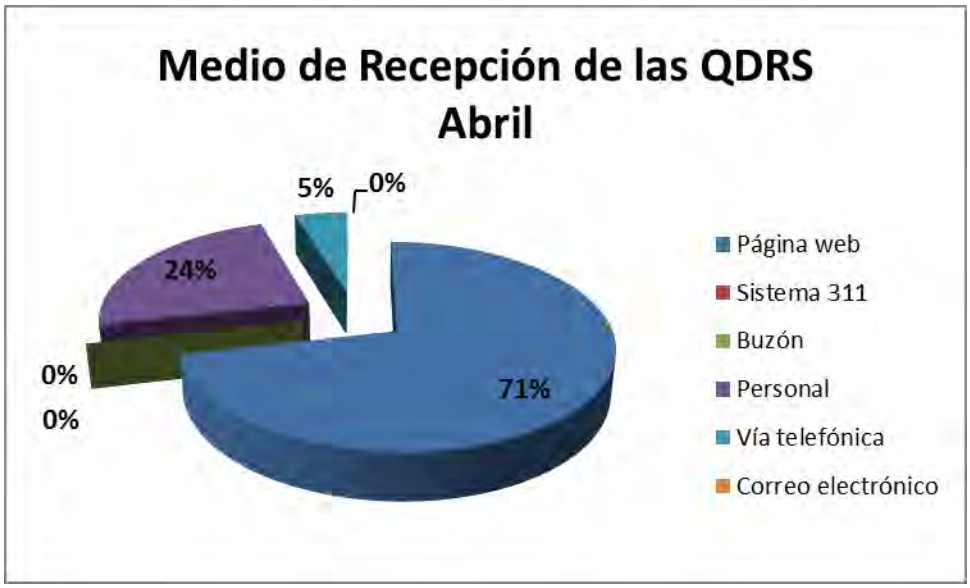
Medio de Recepción de las QRDS Recibida en los Meses Enero – Julio 2013

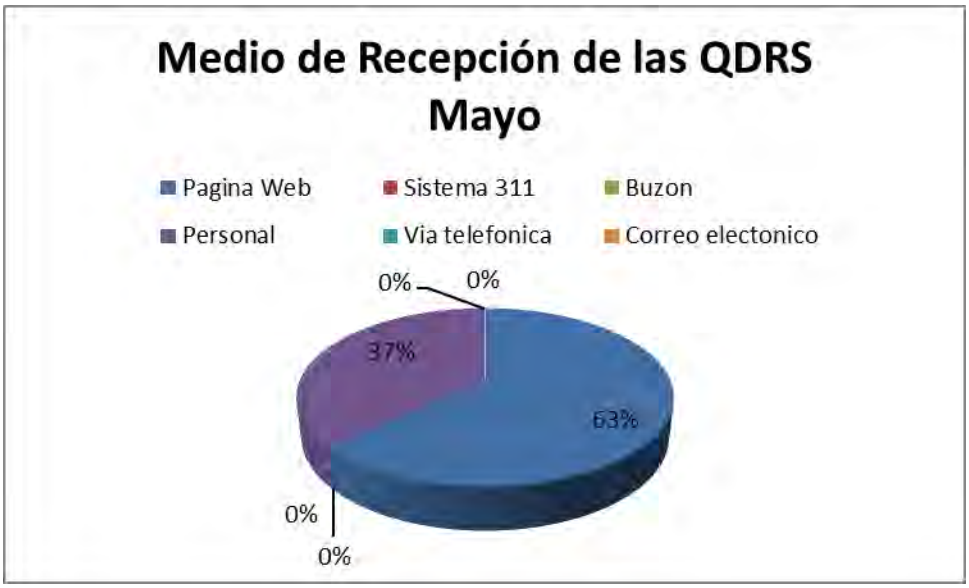
Medios	Página Web	Sistema 311	Buzón	Personal	Via Telefónica	Correo Electrónico	Total
Enero	19	1	0	4	5	0	29
Febrero	46	0	0	3	0	0	49
Marzo	20	0	0	5	4	1	30
Abril	15	0	0	5	1	0	21
Mayo	12	0	0	7	0	0	14
Junio	7	0	0	6	0	1	14
Julio	2	0	0	16	0	1	19
Total Anual	**121**	**1**	**0**	**46**	**10**	**3**	**176**

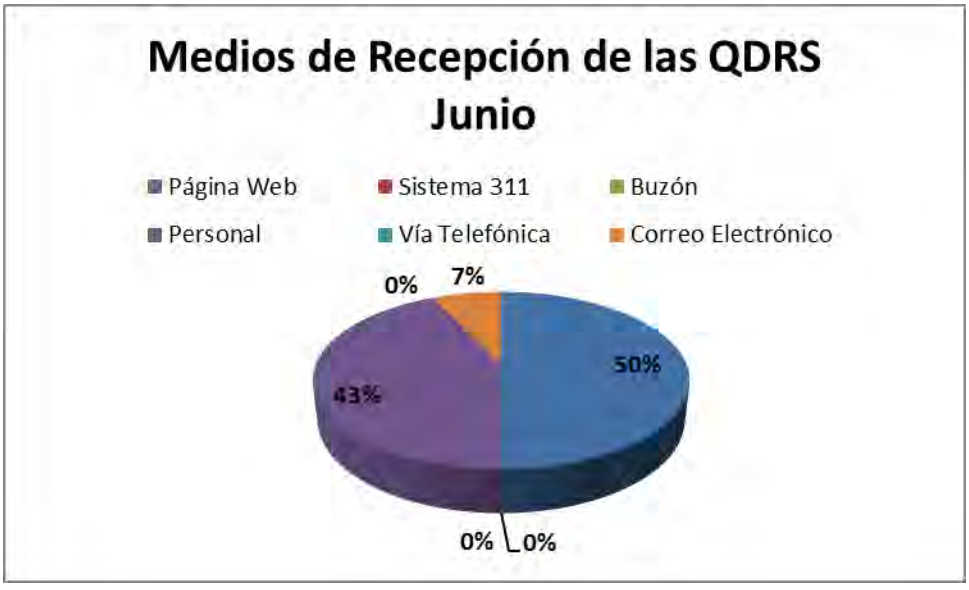

Medios de Recepción de las QRDS Enero
Página web
Sistema 311
Buzón
Personal
Via telefónica
Correo electrónico
0%
17%
14%
66%
0%
3%

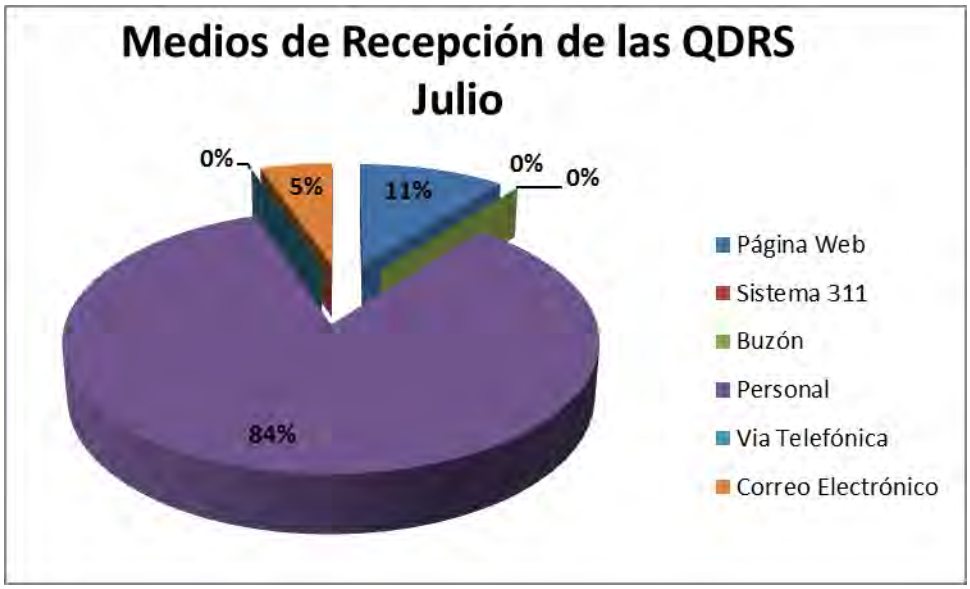

Medios de Recepcion de las QDRS Febrero
Página web
Sistema 311
Buzón
Personal
Via telefónica
Correo electrónico
0%
0%
0%
0%
6%
94%


Medios de Recepcion QDRS Marzo
3%
13%
17%
67%
0%
0%
Página web
Sistema 311
Buzón
Personal
Vía telefónica
Correo electrónico


Medio de Recepción de las QDRS Abril
5%
0%
24%
0%
0%
71%
Página web
Sistema 311
Buzón
Personal
Vía telefónica
Correo electrónico


Medio de Recepción de las QDRS Mayo
Pagina Web
Sistema 311
Buzon
Personal
Via telefonica
Correo electonico
0%
0%
37%
63%
0%
0%


Medios de Recepción de las QDRS Junio
Página Web
Sistema 311
Buzón
Personal
Vía Telefónica
Correo Electrónico
0%
7%
50%
43%
0%
0%



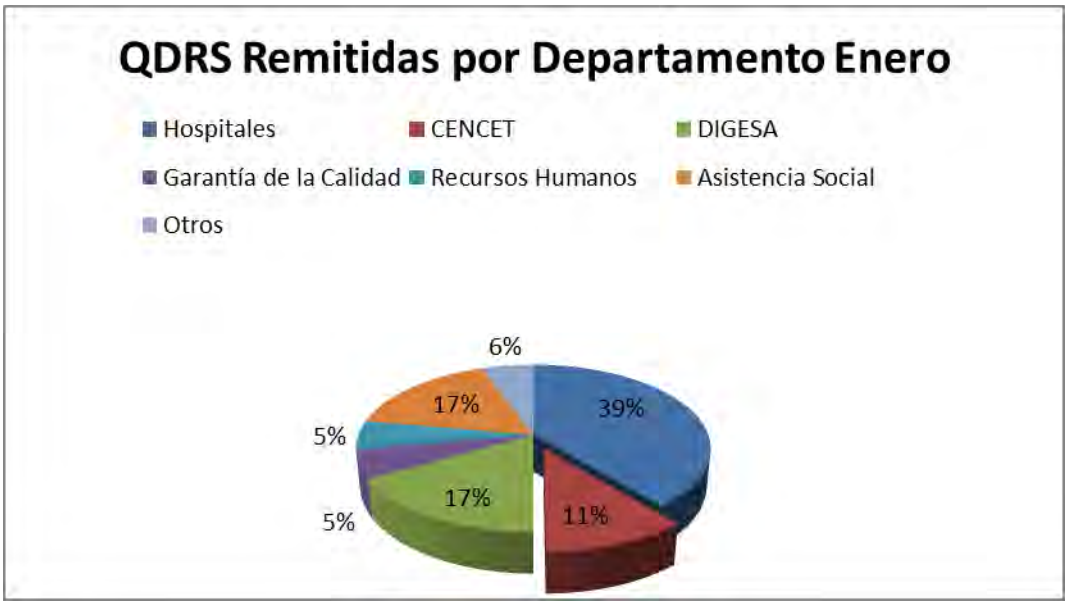
Fuente: Cuadro No. 3

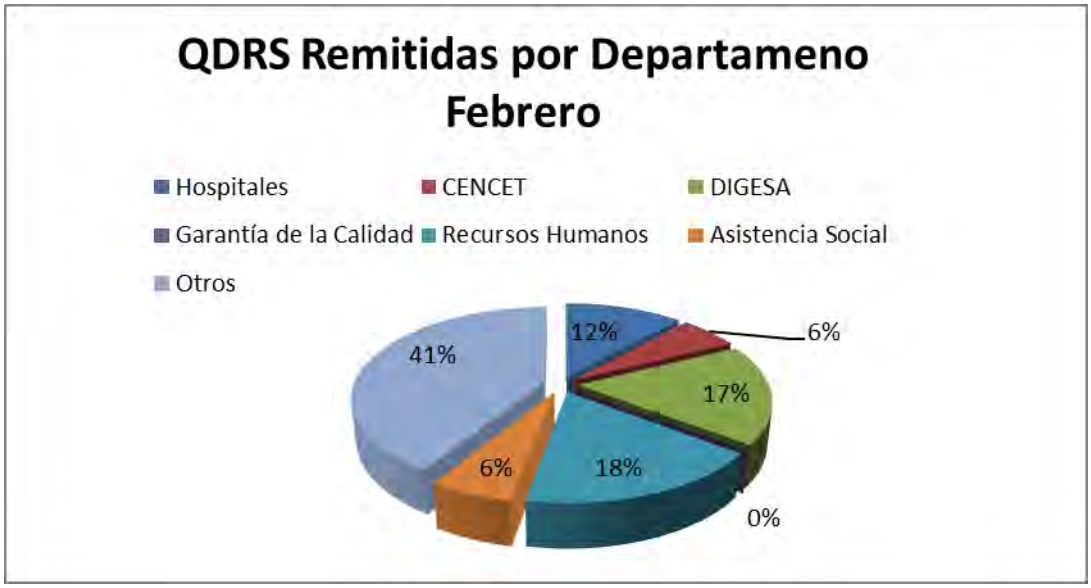
IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

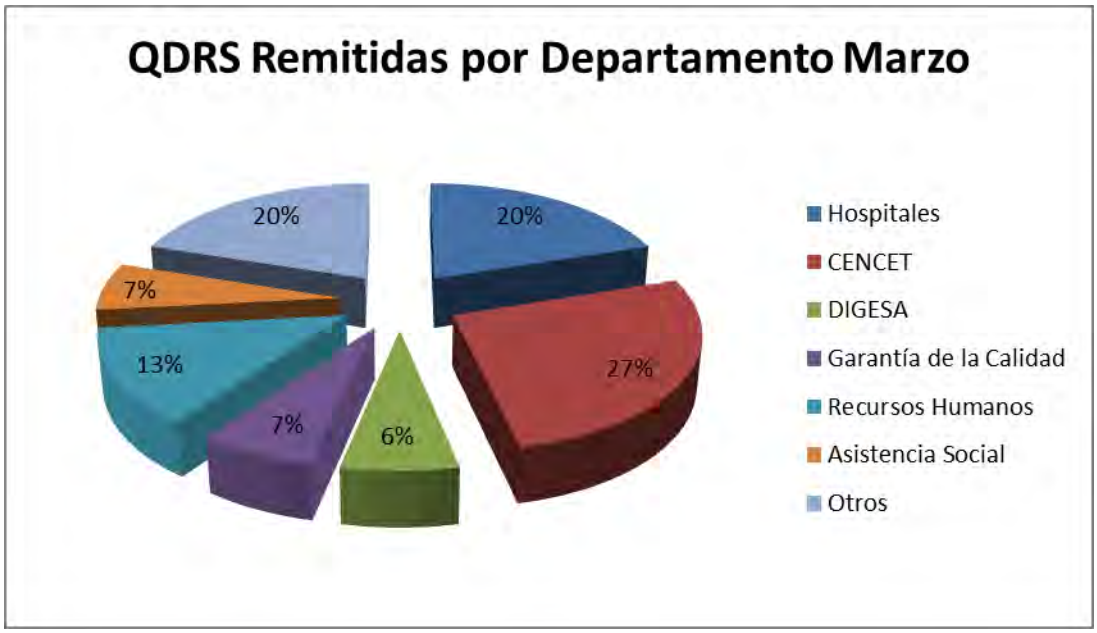
Cuadro No.4

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

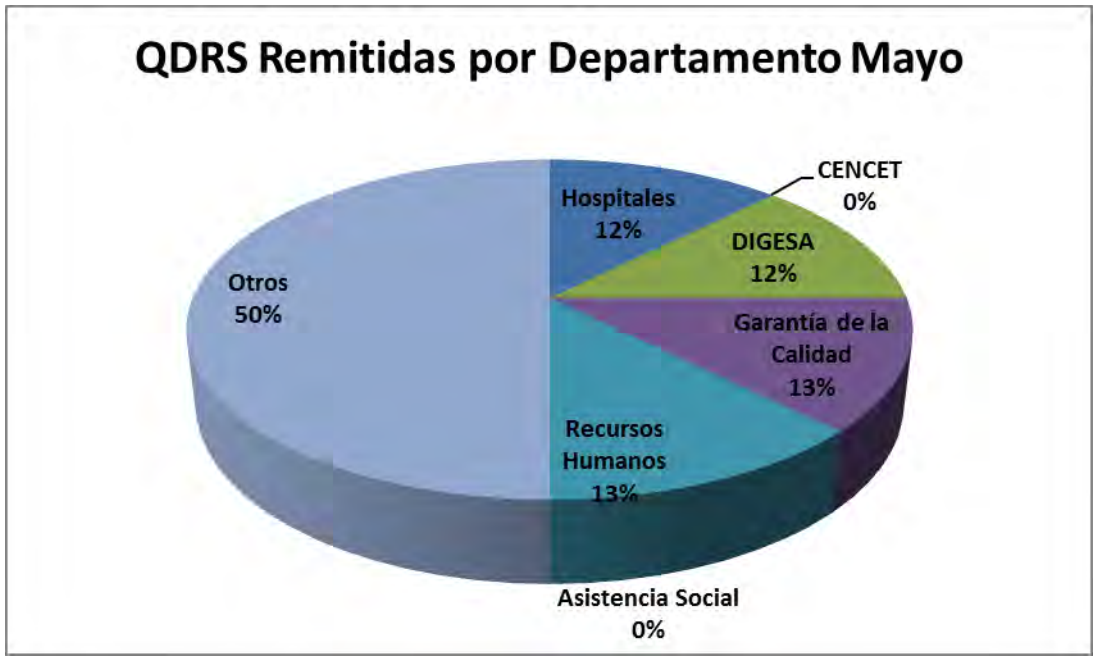
Meses	QDRS Remitidas por Departamento							
	Hospitales	CENCET	DIGESA	Garantía de la Calidad	Recursos Humanos	Asistencia Social	Otros	Total
Enero	7	2	3	1	1	3	1	18
Febrero	2	1	3	0	3	1	7	17
Marzo	3	4	1	1	2	1	3	15
Abril	4	2	4	1	4	0	0	15
Mayo	1	0	1	1	1	0	4	8
Junio	0	0	4	0	3	0	2	14
Julio	1	0	2	6	2	1	7	19
Total	18	9	18	10	16	6	24	106

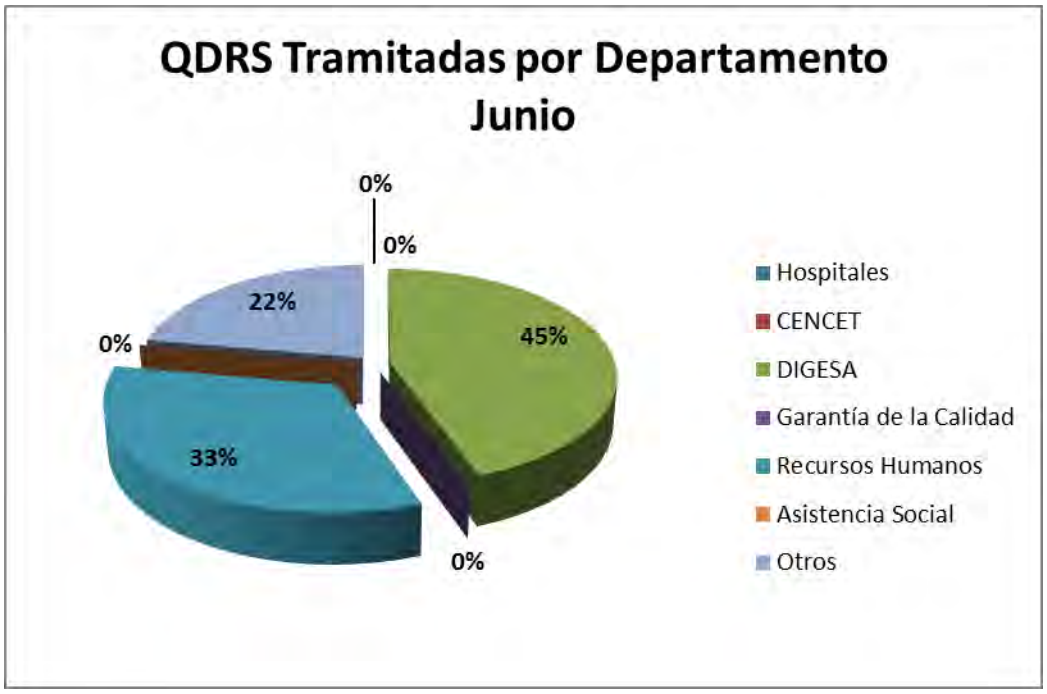

QDRS Remitidas por Departamento Enero
Hospitales
CENCET
DIGESA
Garantía de la Calidad
Recursos Humanos
Asistencia Social
Otros
6%
17%
39%
5%
17%
5%
11%

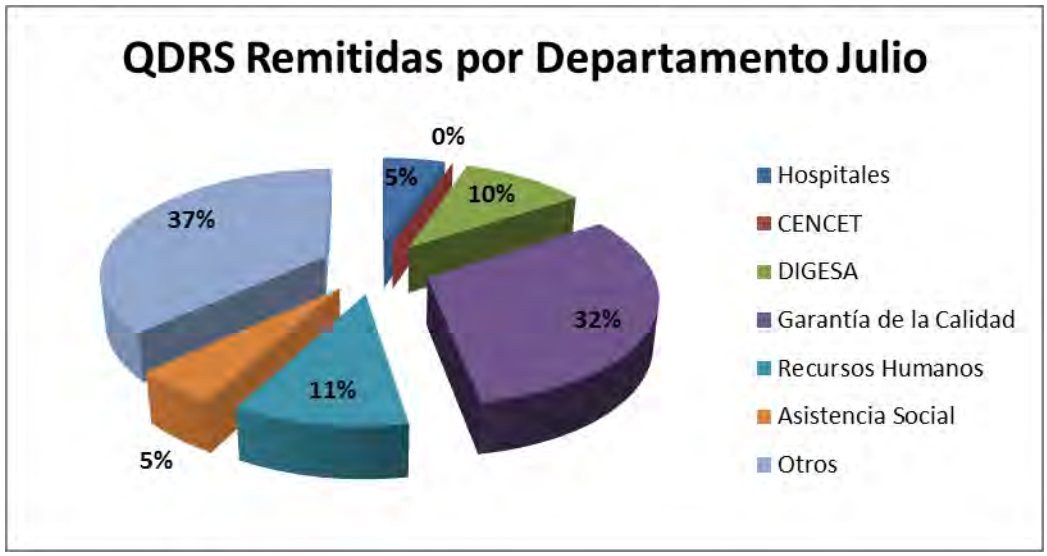

QDRS Remitidas por Departameno Febrero
Hospitales
CENCET
DIGESA
Garantía de la Calidad
Recursos Humanos
Asistencia Social
Otros
12%
6%
41%
17%
6%
18%
0%


QDRS Remitidas por Departamento Marzo
20%
20%
7%
13%
27%
7%
6%
Hospitales
CENCET
DIGESA
Garantía de la Calidad
Recursos Humanos
Asistencia Social
Otros

QDRS Remitidas por Departamentos Abril
0%
Hospitales
CENCET
DIGESA
Garantía de la Calidad
Recursos Humanos
Asistencia Social
Otros
0%
27%
27%
6%
13%
27%


QDRS Remitidas por Departamento Mayo
Hospitales 12%
CENCET 0%
DIGESA 12%
Garantía de la Calidad 13%
Recursos Humanos 13%
Asistencia Social 0%
Otros 50%


QDRS Tramitadas por Departamento Junio
0%
0%
22%
0%
45%
33%
0%
Hospitales
CENCET
DIGESA
Garantía de la Calidad
Recursos Humanos
Asistencia Social
Otros



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