



Oficina de Acceso a la Información Pública

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias

Informe Estadístico Enero - Septiembre 2013



Septiembre, 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 – Septiembre del año 2013.

Contenido

I. QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas.....	3
II. Tiempo de Tramitación de las QDRS.....	8
III. Medios de Recepción.....	14
IV. QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento.....	20

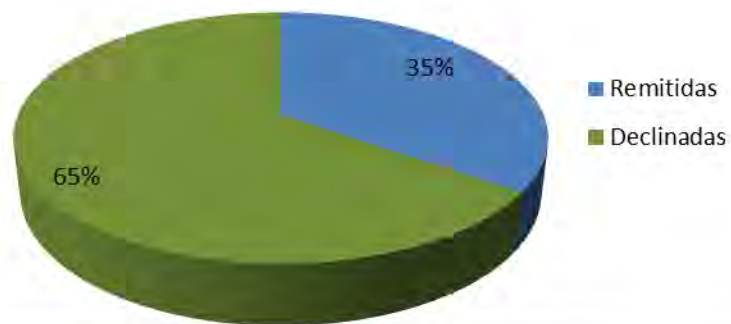
I. QDRS recibidas, remitidas y declinadas por la OAI

Cuadro No. 1
Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Remitidas y Declinadas en los Meses de
Enero – Septiembre 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
Septiembre	16	8	24
Total	129	95	224

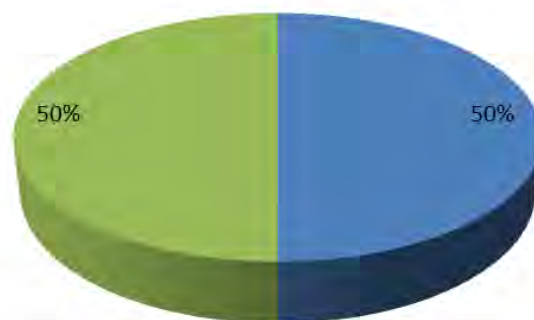


QDRS Remitidas y Declinadas Mes de Febrero



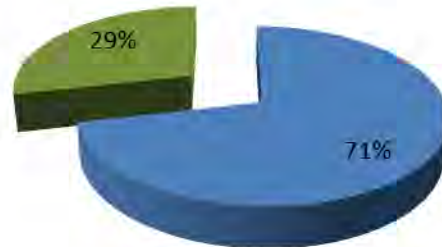
QDRS Remitidas y Declinadas mes de Marzo

■ Remitidas ■ Declinadas



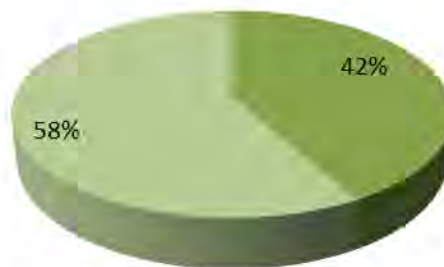
QDRS Remitidas y Declinadas en el mes de Abril

■ Remitidas ■ Declinadas



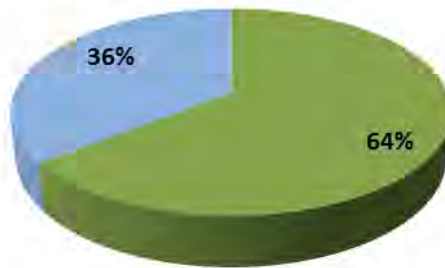
QDRS Remitidas y Declinadas mes de Mayo

■ Remitidas ■ Declinadas



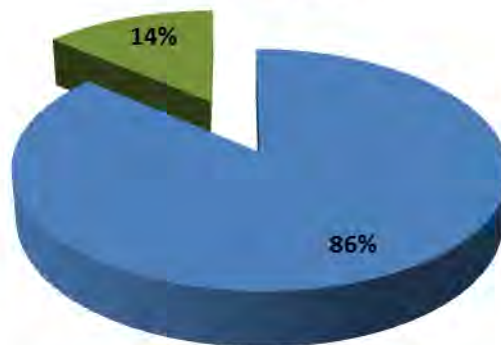
QDRS Remitidas y Declinadas mes de Junio

■ Remitidas ■ Declinadas

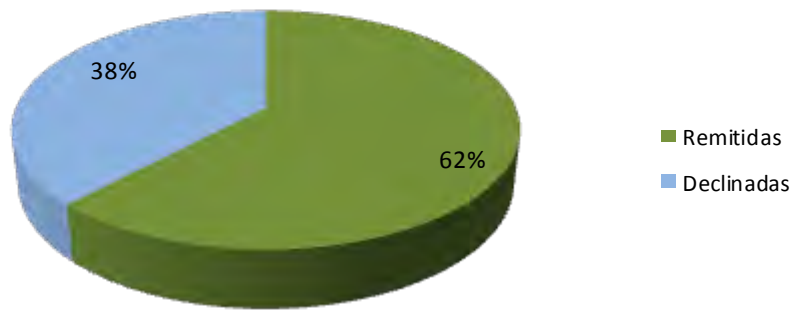


QDRS Remitidas y Declinadas Julio

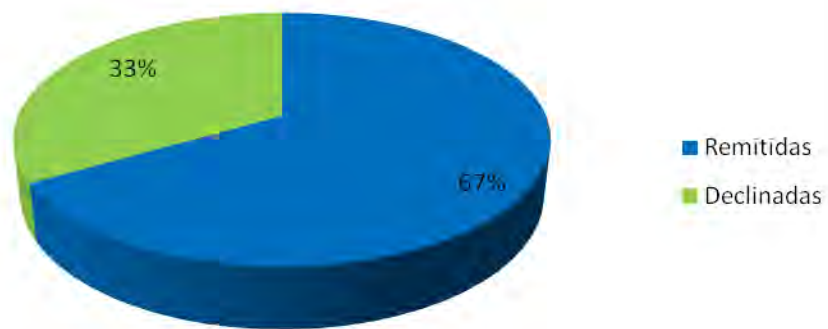
■ Remitidas ■ Declinadas



QDRS Remitidas y Declinadas mes de Agosto



QDRS Remitidas y Declinadas Mes de Septiembre



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 - Septiembre 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%
Septiembre	24	0	100%
Total	132	5	96%



Tiempo de Remisión QDRS Marzo

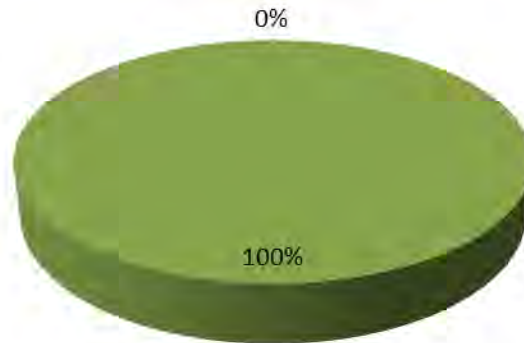


Tiempo de Tramitación de las QDRS Abril



Tiempo de Remisión de las QDRS mes Mayo

■ 0-5 Días ■ 6 días ó más

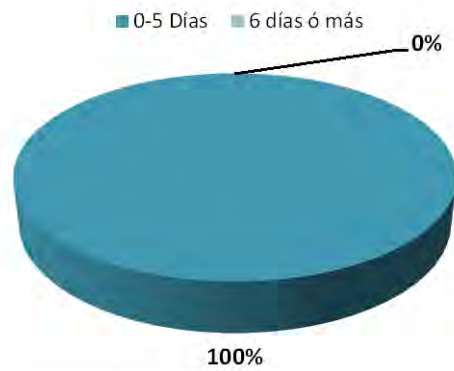


Tiempo de Remisión de las QDRS mes de Junio

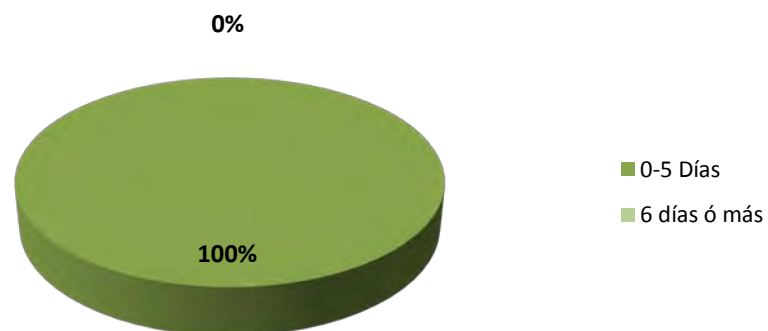
■ 6 días ó más
0%



Tiempo de Tramitación de las QDRS Julio



Tiempo de Remisión de las QDRS Agosto





Fuente: Cuadro No.2

III. Medios de Recepción

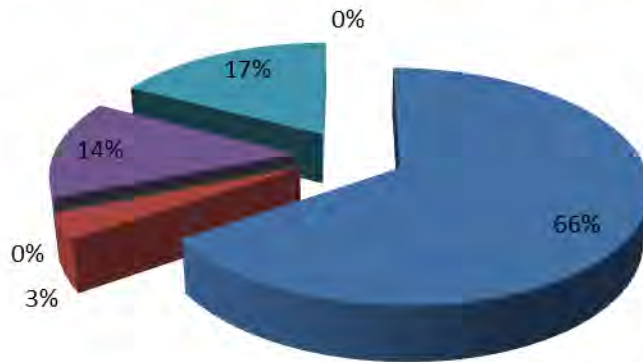
Cuadro No. 3

*Medio de Recepción de las QRDS Recibida
en los Meses Enero – Septiembre 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
Septiembre	12	0	0	6	4	2	24
Total Anual	145	1	0	58	15	5	224

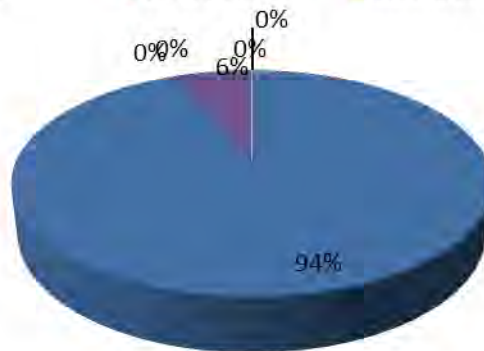
Medios de Recepción de las QRDS Enero

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

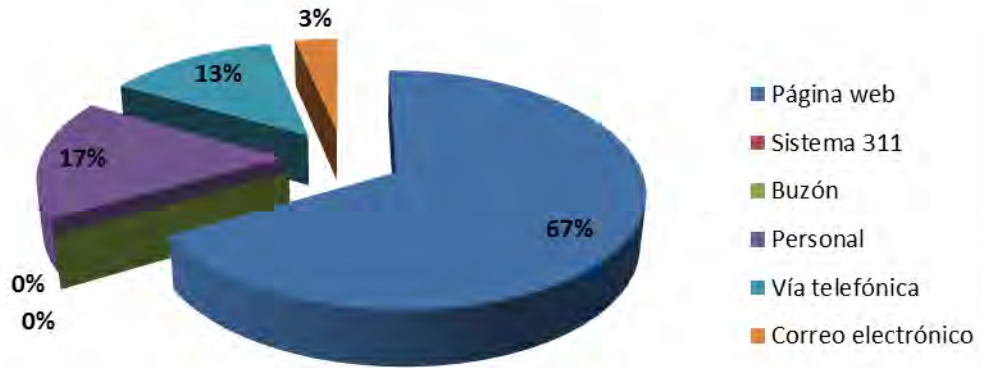


Medios de Recepción de las QDRS Febrero

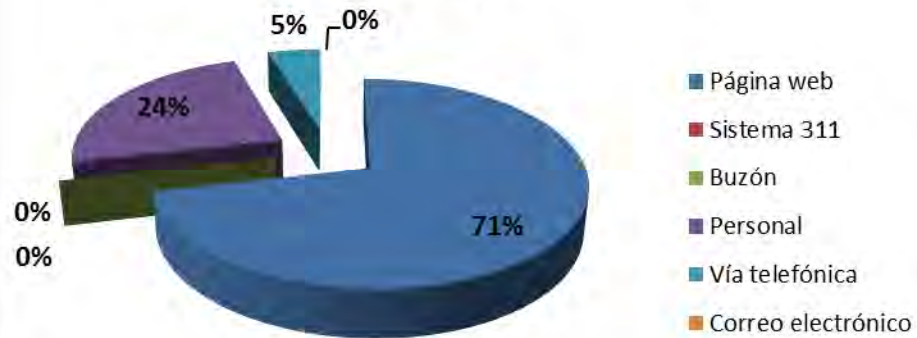
■ Página web ■ Sistema 311 ■ Buzón
■ Personal ■ Vía telefónica ■ Correo electrónico



Medios de Recepcion QDRS Marzo

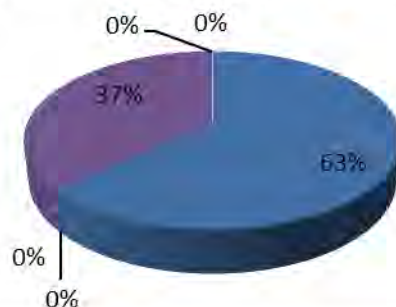


Medio de Recepción de las QDRS Abril



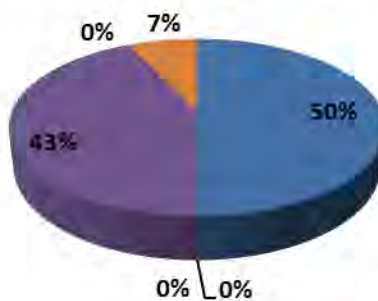
Medio de Recepción de las QDRS Mayo

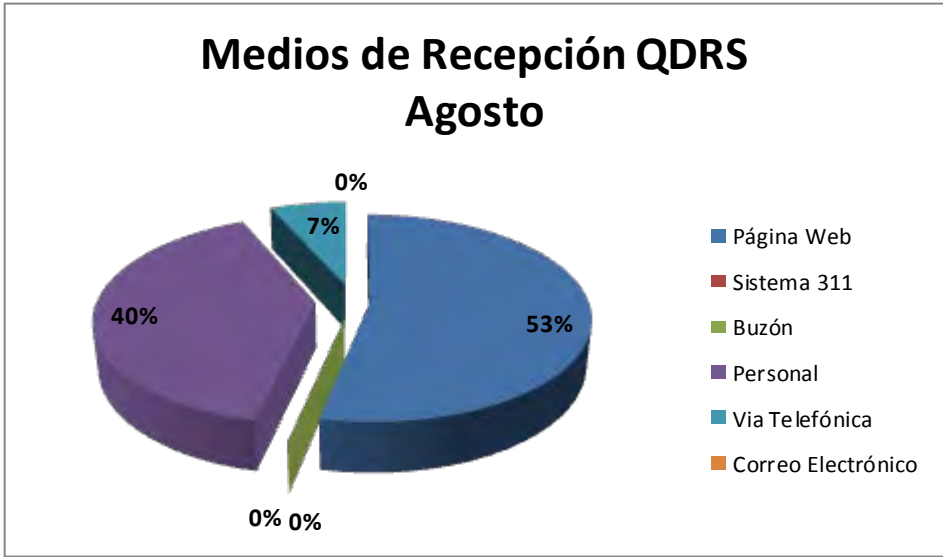
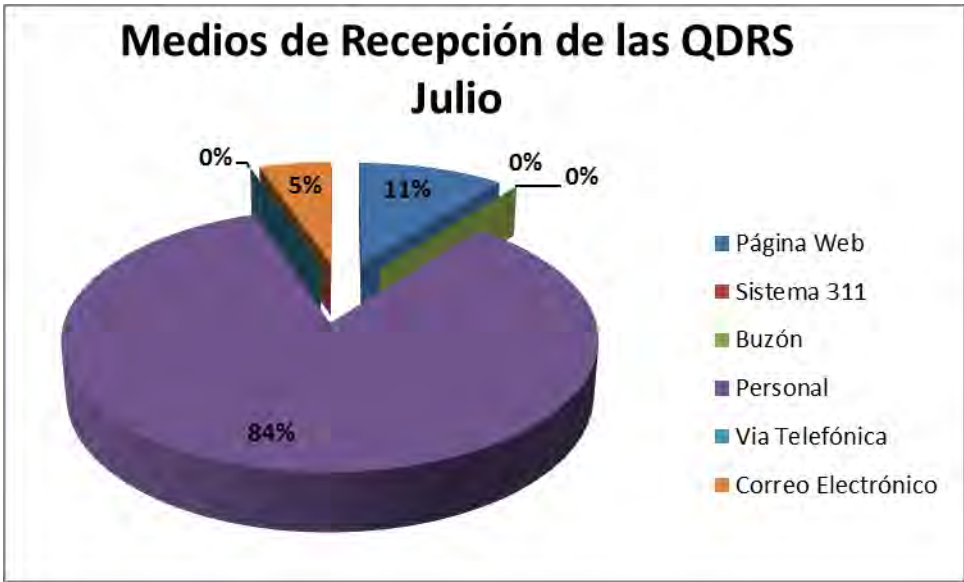
■ Pagina Web ■ Sistema 311 ■ Buzon
■ Personal ■ Via telefonica ■ Correo electronico



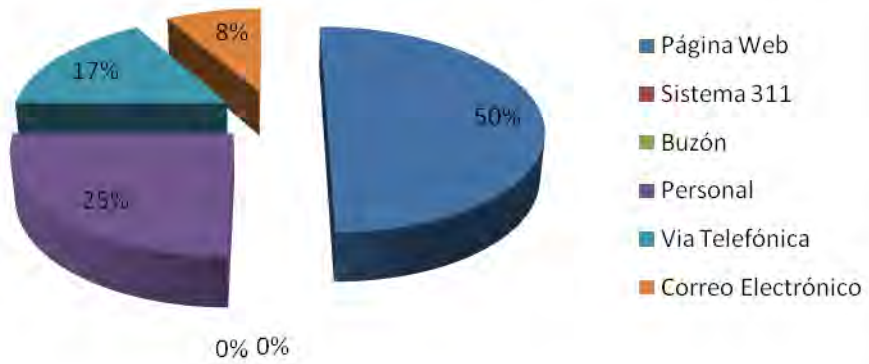
Medios de Recepción de las QDRS Junio

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





Medios de Recepción QDRS Septiembre



Fuente: Cuadro No. 3

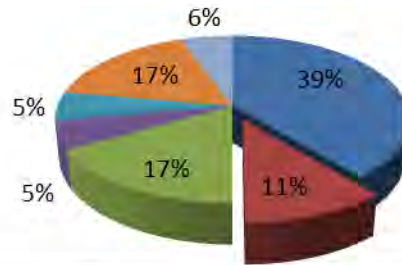
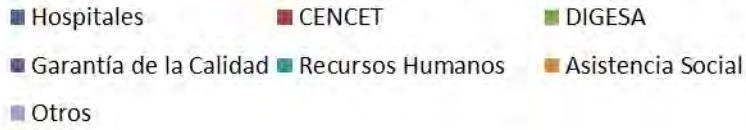
IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

Cuadro No.4

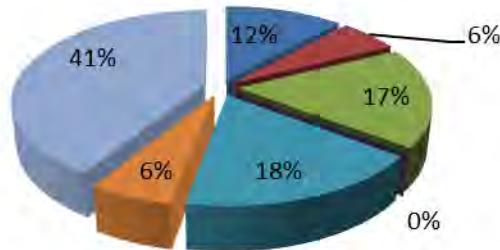
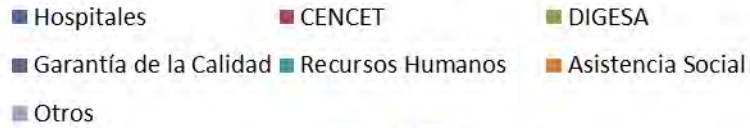
Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos
Enero - Septiembre 2013

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
Septiembre	3	1	5	1	4	0	2	16
Total	27	10	25	11	20	7	29	129

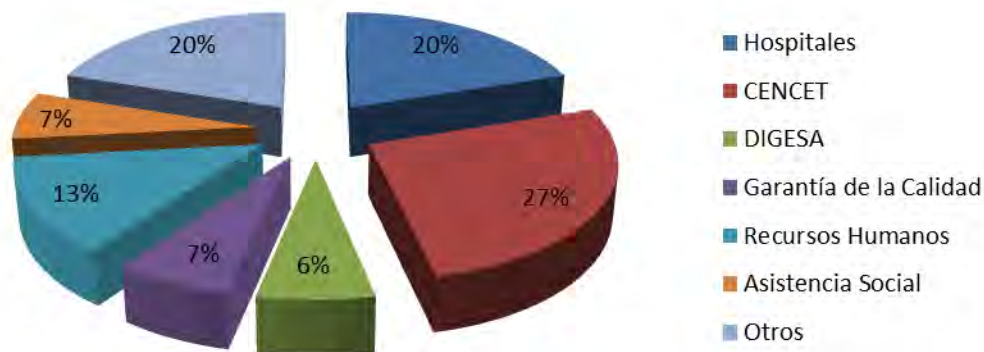
QDRS Remitidas por Departamento Enero



QDRS Remitidas por Departamento Febrero



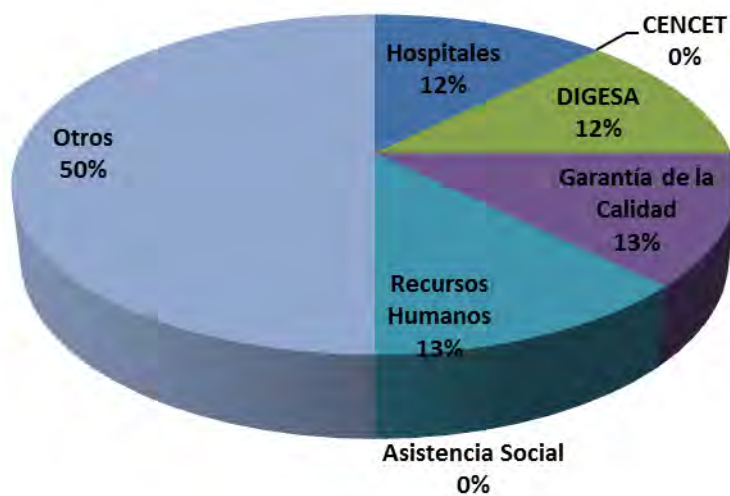
QDRS Remitidas por Departamento Marzo



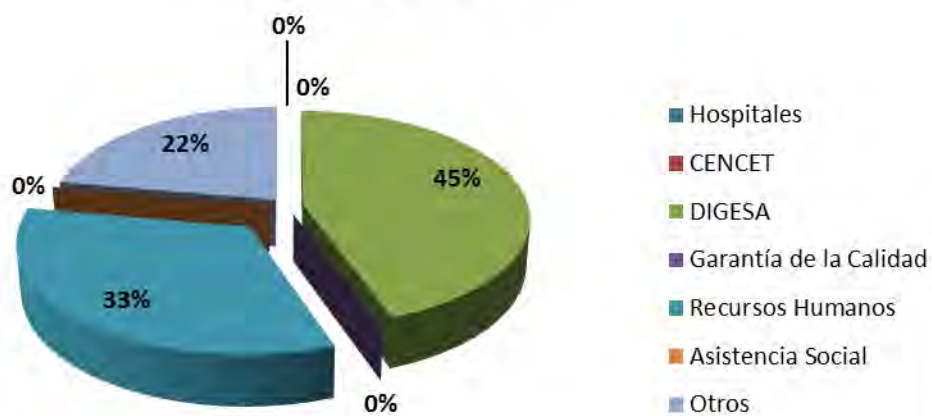
QDRS Remitidas por Departamentos Abril



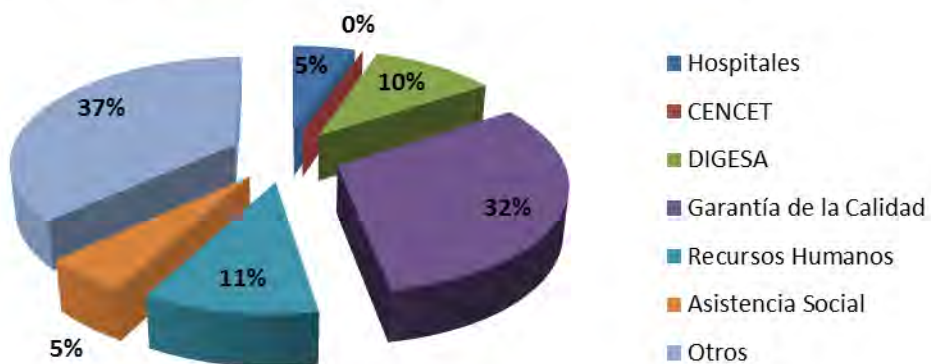
QDRS Remitidas por Departamento Mayo



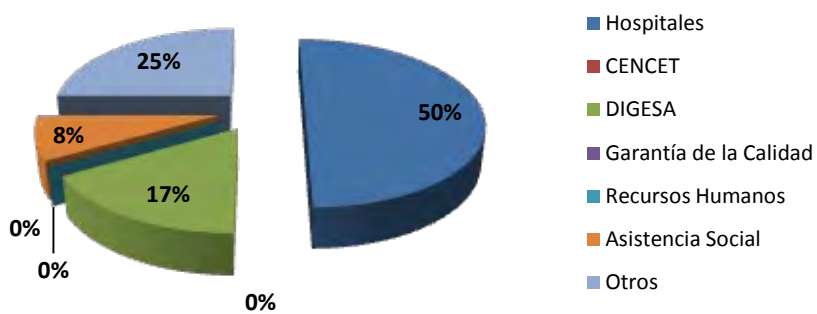
QDRS Tramitadas por Departamento Junio

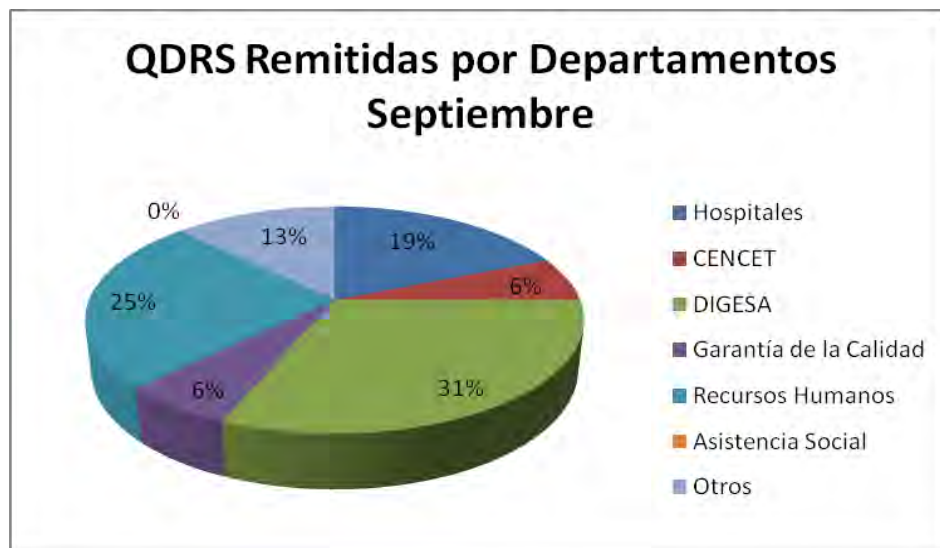


QDRS Remitidas por Departamento Julio



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