



*“Año de la Superación del Analfabetismo”*

**Oficina de Acceso a la Información Pública**

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

---

**Informe Estadístico Enero – Diciembre 2014**



Diciembre, 2014  
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 – Diciembre del año 2014.

## Contenido

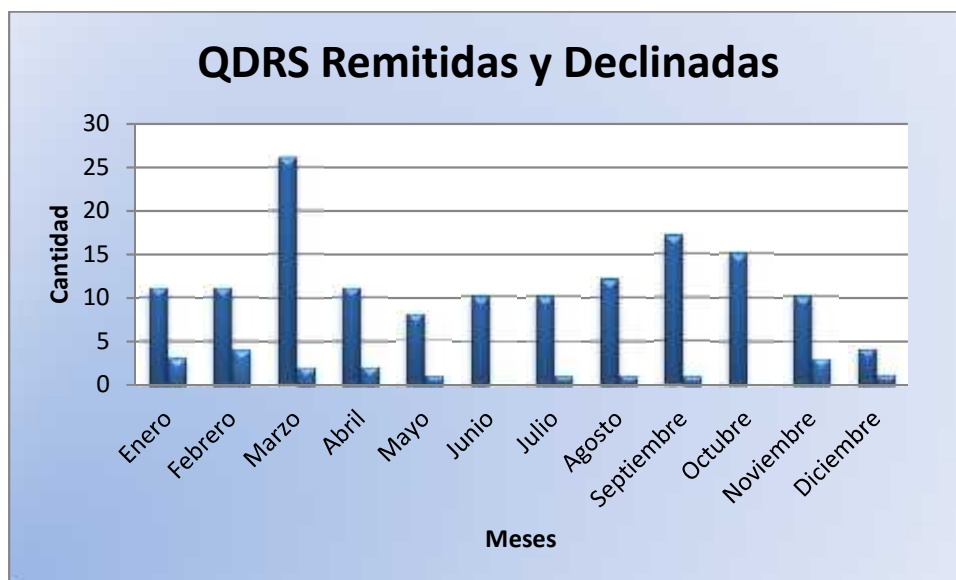
I.	QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas.....	3
II.	Tiempo de Tramitación de las QDRS.....	8
III.	Medios de Recepción.....	13
IV.	QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento.....	18

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

*Matriz No. 1*

*Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Remitidas y Declinadas en los Meses de Enero – Diciembre del año 2014*

QDRS Remitidas y Declinadas			
Mes	Remitidas	Declinadas	Total Recibidas
Enero	11	3	14
Febrero	11	4	15
Marzo	26	2	28
Abril	11	2	13
Mayo	8	1	9
Junio	10	0	10
Julio	10	1	11
Agosto	12	1	13
Septiembre	17	1	18
Octubre	15	0	15
Noviembre	10	3	13
Diciembre	4	1	5
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>19</b>	<b>164</b>



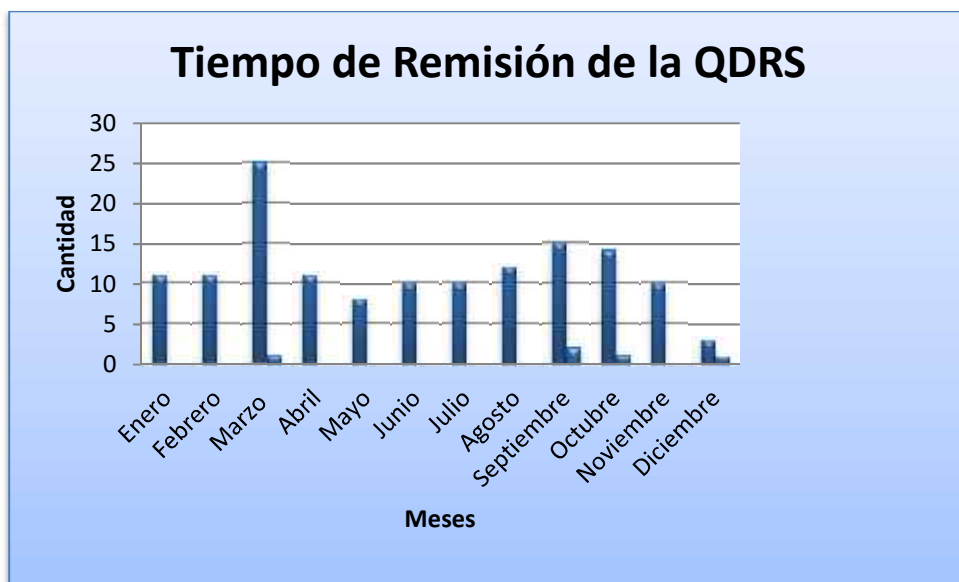
Fuente: Matriz No.1

## II. Tiempo de remisión de las QDRS

### Matriz No.2

*Tiempo de Tramitación de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) en los meses de Enero – Diciembre del año 2014*

Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	0-5 Días	6 días ó más	Porcentaje de menos de 5 días
Enero	11	0	100%
Febrero	11	0	100%
Marzo	25	1	96%
Abril	11	0	100%
Mayo	8	0	100%
Junio	10	0	100%
Julio	10	0	100%
Agosto	12	0	100%
Septiembre	15	2	88%
Octubre	14	1	93%
Noviembre	10	0	100%
Diciembre	3	1	75%
Total	130	5	96%



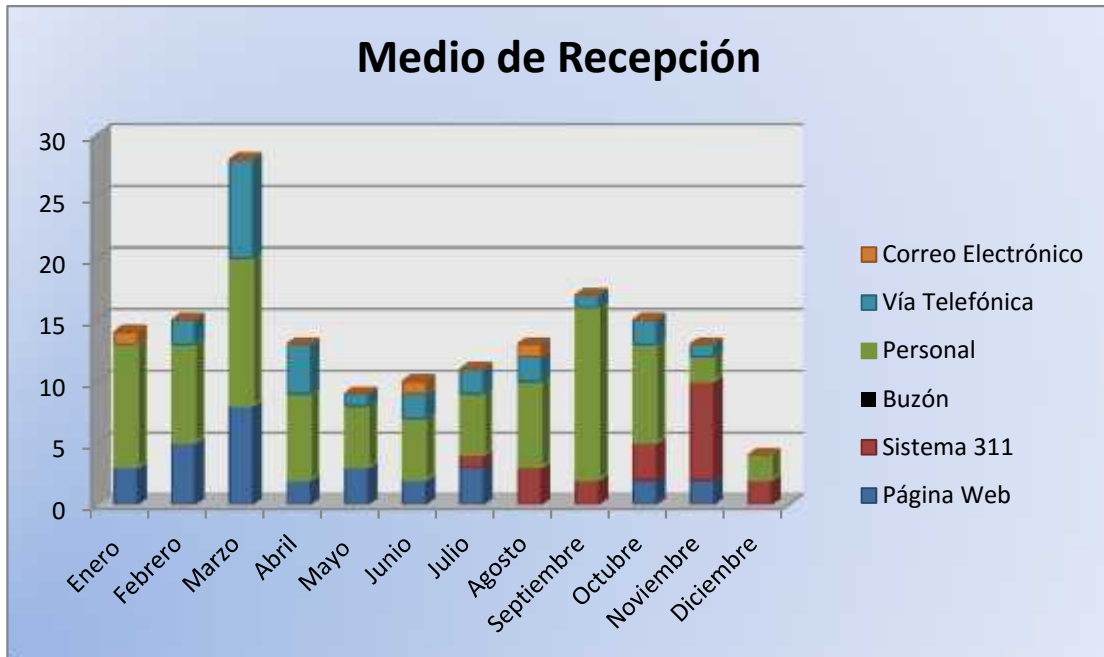
Fuente: Matriz No.2

### III. Medios de Recepción

#### *Matriz No. 3*

*Medio de Recepción de las QRDS Recibida en los meses de Enero – Diciembre del año 2014*

Medio de Recepción QDRS							
Medios	Página Web	Sistema 311	Buzón	Personal	Vía Telefónica	Correo Electrónico	Total
Enero	3	0	0	10	0	1	14
Febrero	5	0	0	8	2	0	15
Marzo	8	0	0	12	8	0	28
Abril	2	0	0	7	4	0	13
Mayo	3	0	0	5	1	0	9
Junio	2	0	0	5	2	1	10
Julio	3	1	0	5	2	0	11
Agosto	0	3	0	7	2	1	13
Septiembre	0	2	0	14	1	0	17
Octubre	2	3	0	8	2	0	15
Noviembre	2	8	0	2	1	0	13
Diciembre	0	2	0	2	0	0	4
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>162</b>



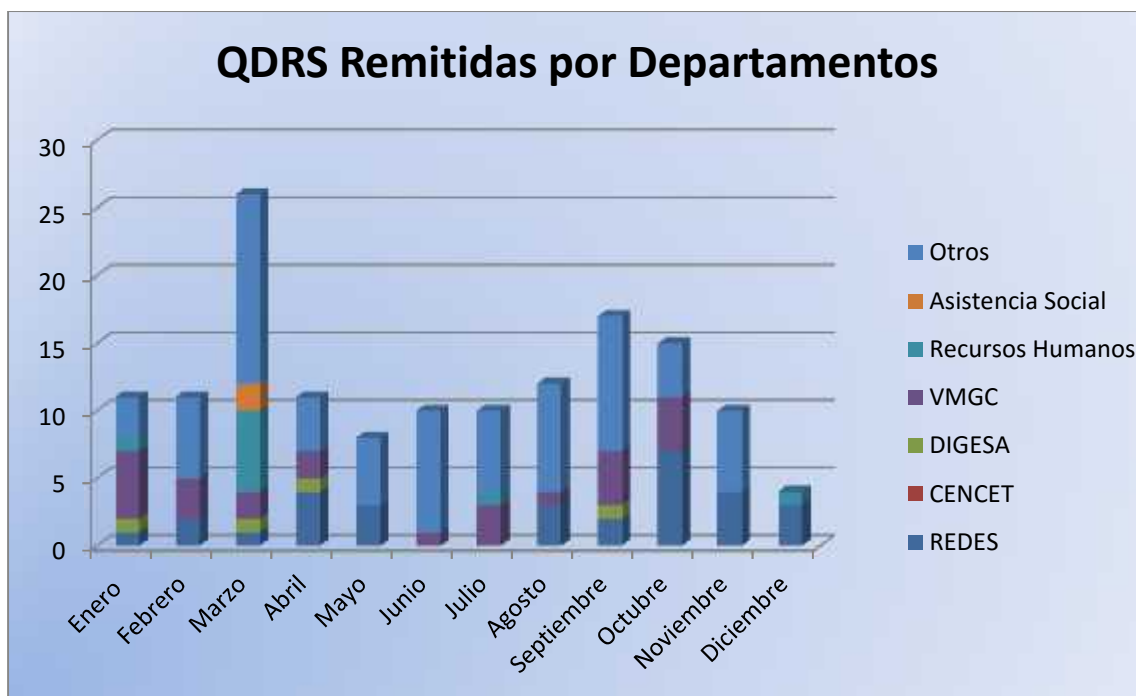
Fuente: Matriz No.3

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

##### Matriz No.4

*Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos en los meses de Enero – Diciembre del año 2014*

QDRS Remitidas por Departamentos								
Meses	REDES	CENCET	DIGESA	VMGC	Recursos Humanos	Asistencia Social	Otros	Total
Enero	1	0	1	5	1	0	3	11
Febrero	2	0	0	3	0	0	6	11
Marzo	1	0	1	2	6	2	14	26
Abril	4	0	1	2	0	0	4	11
Mayo	3	0	0	0	0	0	5	8
Junio	0	0	0	1	0	0	9	10
Julio	0	0	0	3	1	0	6	10
Agosto	3	0	0	1	0	0	8	12
Septiembre	2	0	1	4	0	0	10	17
Octubre	7	0	0	4	0	0	4	15
Noviembre	4	0	0	0	0	0	6	10
Diciembre	3	0	0	0	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>75</b>	<b>145</b>



Fuente: Matriz No.4

## Glosario:

**VMGC** – Viceministerio de Garantía de la Calidad

**Asistencia Social** – Coordinadora General 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

**Redes**- Servicios Regionales de Atención en Salud