



“Año de la superación del Analfabetismo”

Oficina de Acceso a la Información Pública

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias

Informe Estadístico Enero - Marzo 2014



Marzo, 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 – Marzo del año 2014.

Contenido

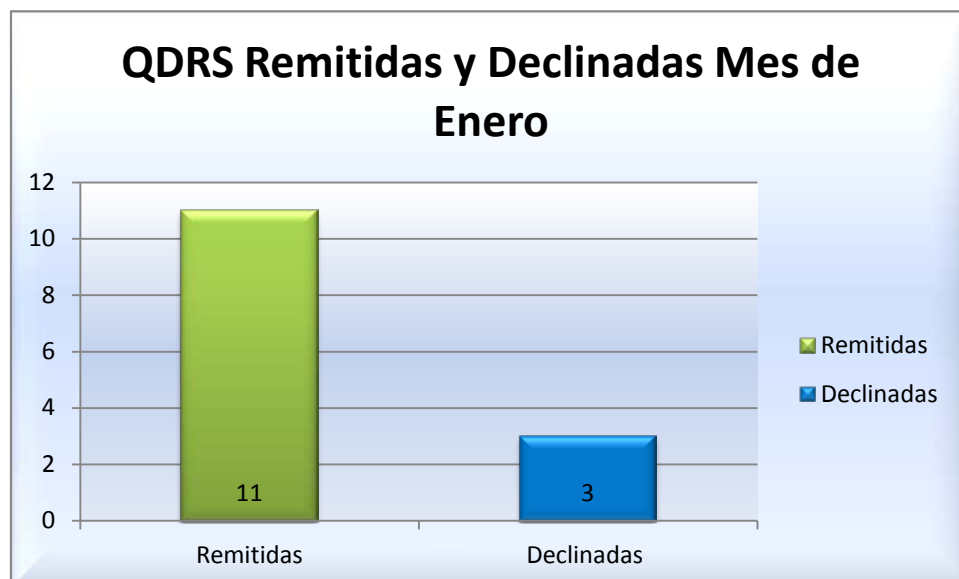
I.	QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas.....	3
II.	Tiempo de Tramitación de las QDRS.....	5
III.	Medios de Recepción.....	7
IV.	QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento.....	9

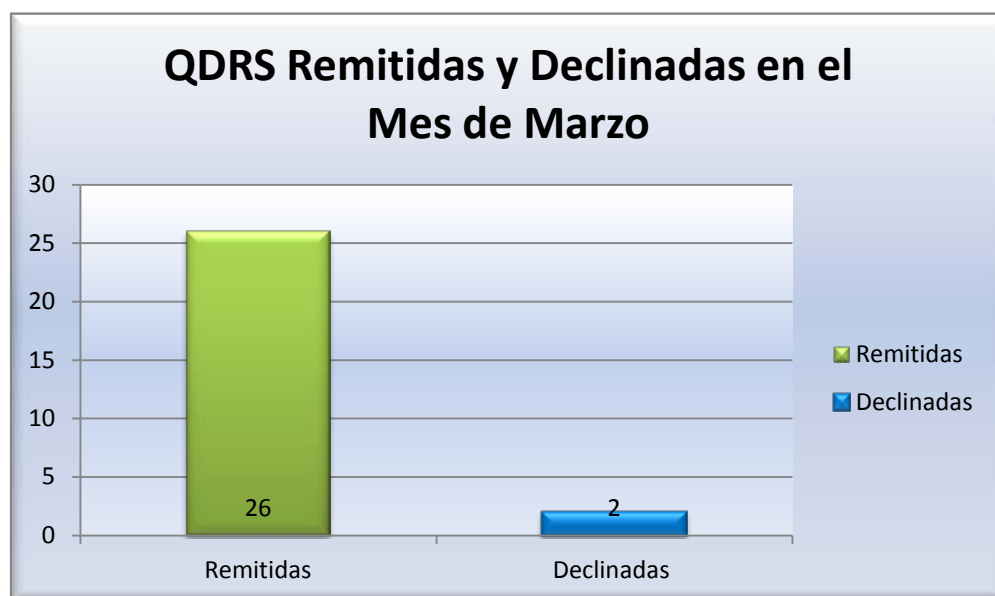
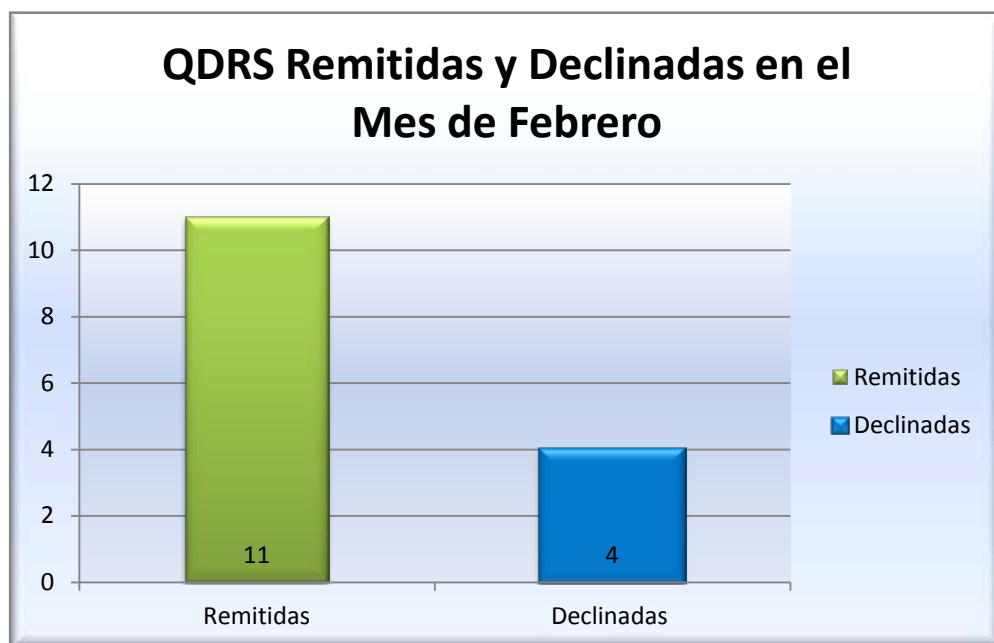
I. QDRS recibidas, remitidas y declinadas por la OAI

Cuadro No. 1

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

QDRS Remitidas y Declinadas			
Mes	Remitidas	Declinadas	Total Recibidas
Enero	11	3	14
Febrero	11	4	15
Marzo	26	2	28
Total	48	9	57





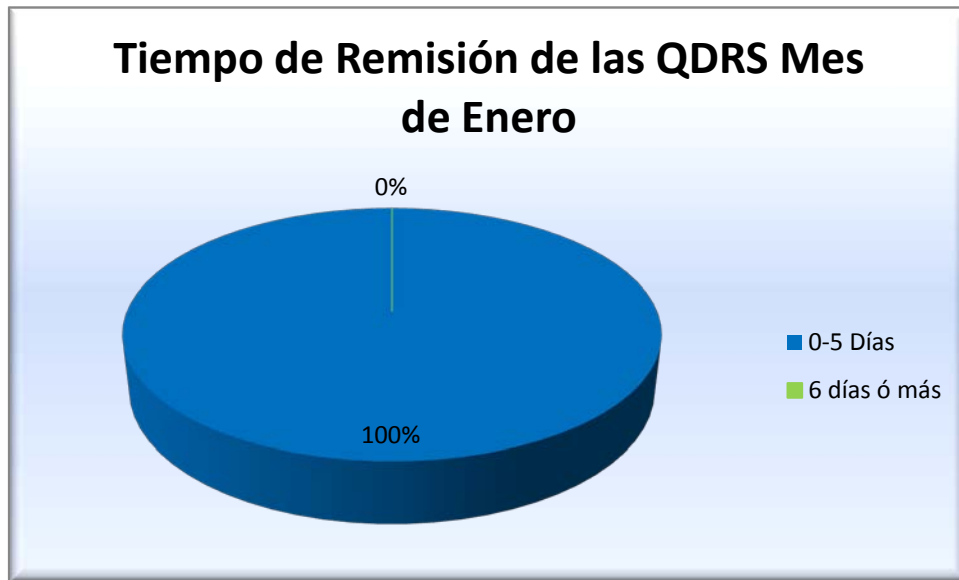
Fuente: Cuadro No.1

II. Tiempo de remisión de las QDRS

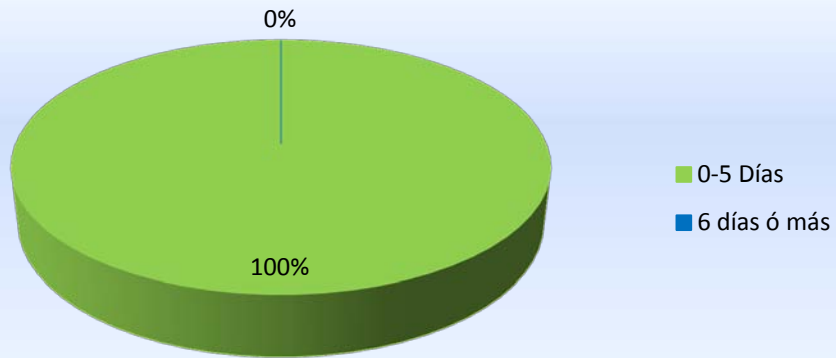
Cuadro No.2

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

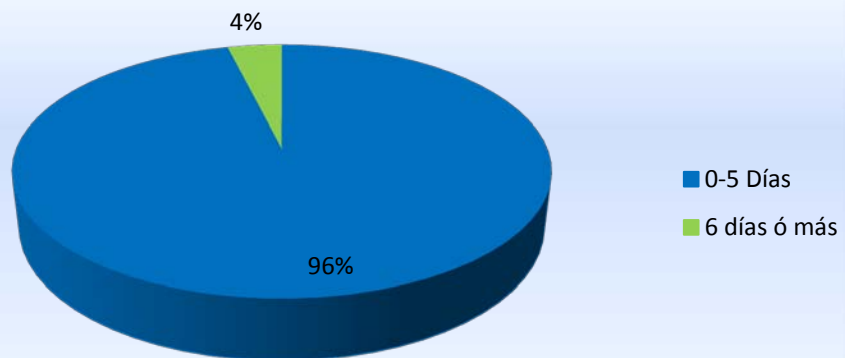
Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	0-5 Días	6 días ó más	Porcentaje de menos de 5 días
Enero	11	0	100%
Febrero	11	0	100%
Marzo	25	1	96%
Total	47	1	99%



Tiempo de Remisión de las QDRS en el Mes de Febrero



Tiempo de Remision de las QDRS en el Mes de Marzo



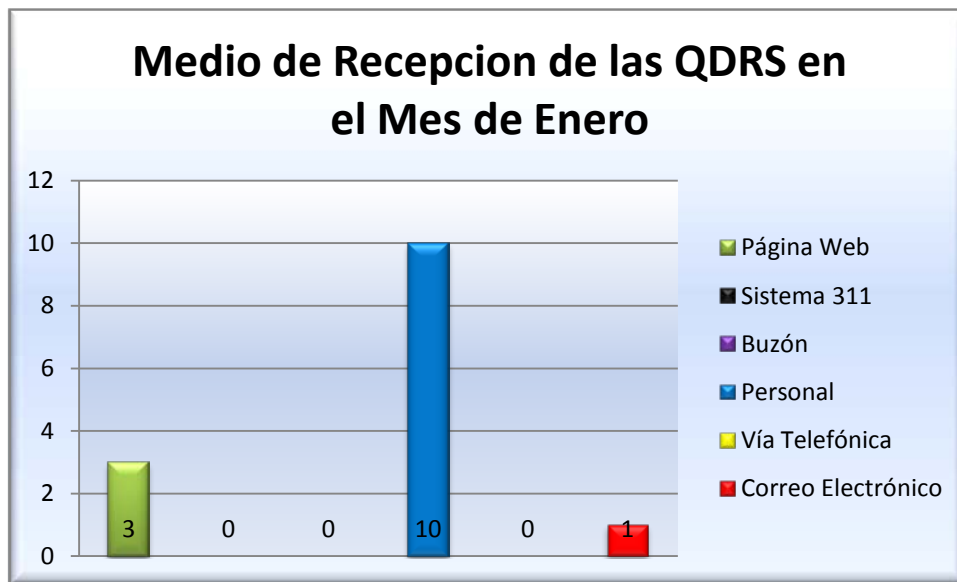
Fuente: Cuadro No.2

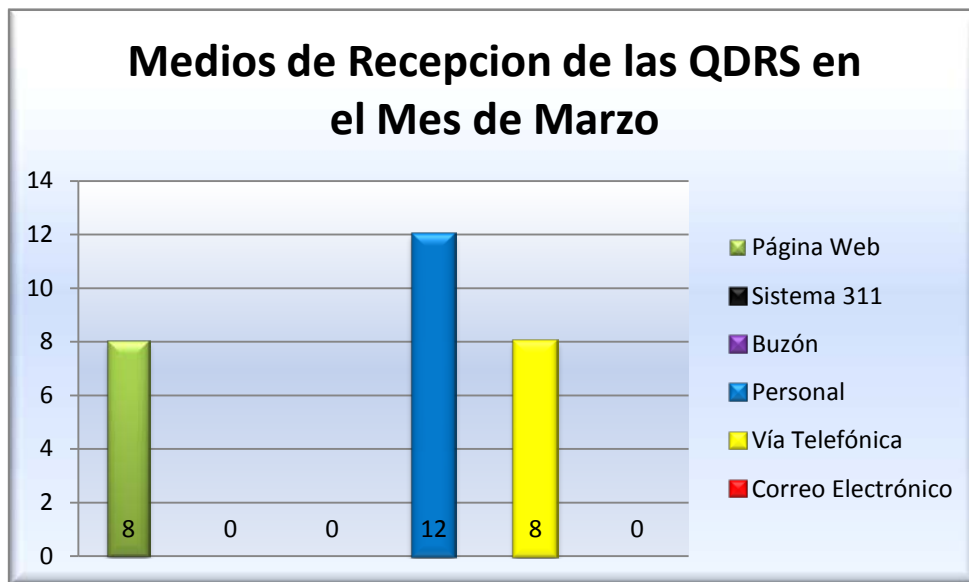
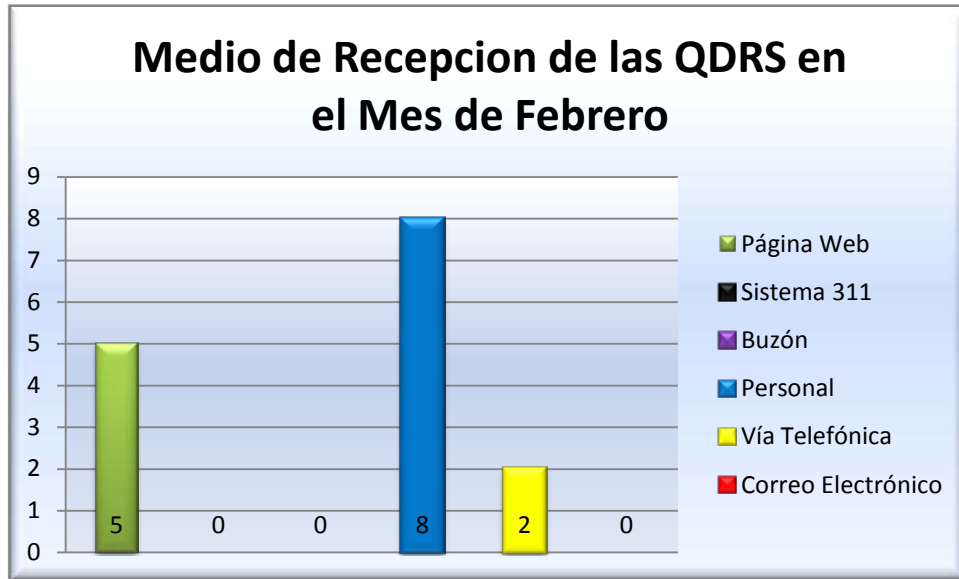
III. Medios de Recepción

Cuadro No. 3

Medio de Recepción de las QRDS Recibida en los meses de Enero - Marzo 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
Total	16	0	0	30	10	1	57





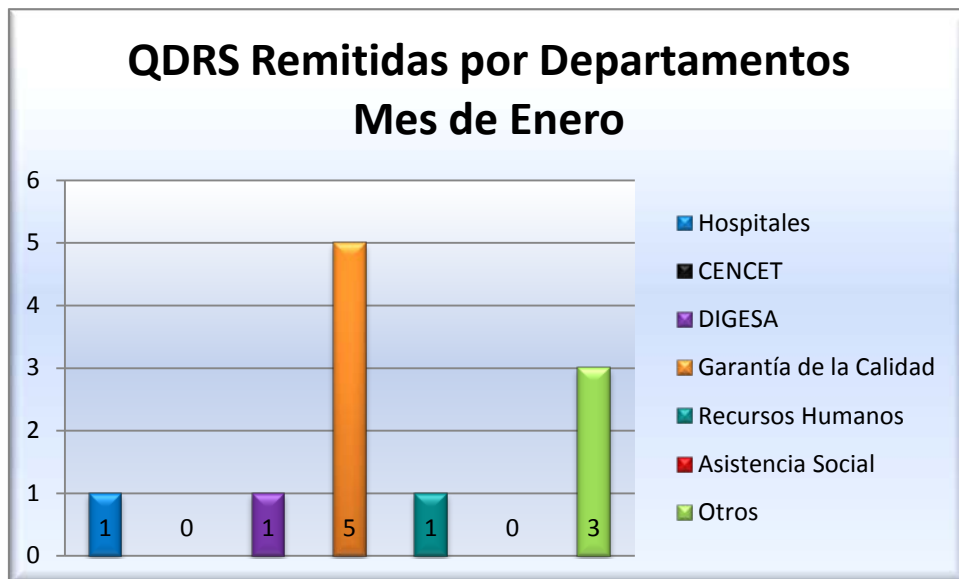
Fuente: Cuadro No.3

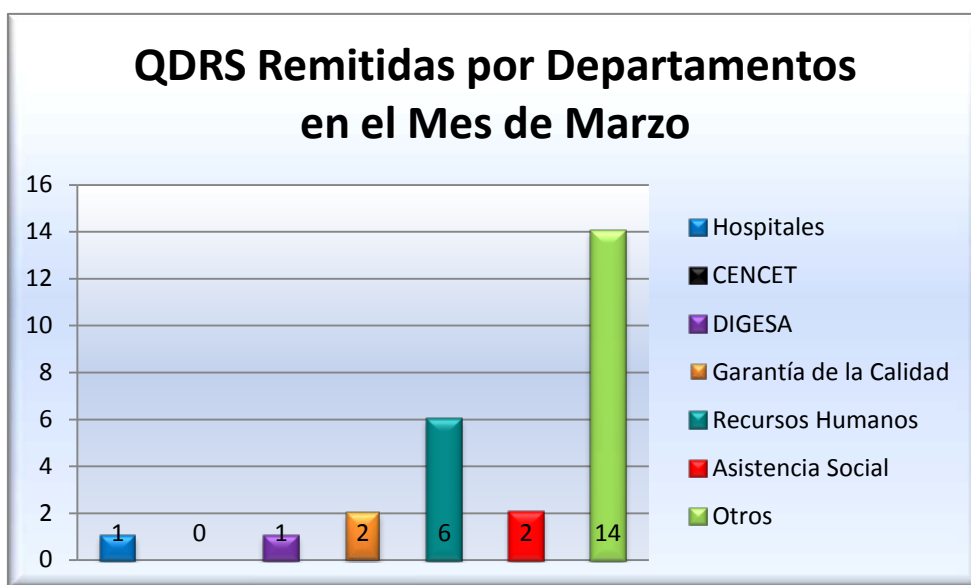
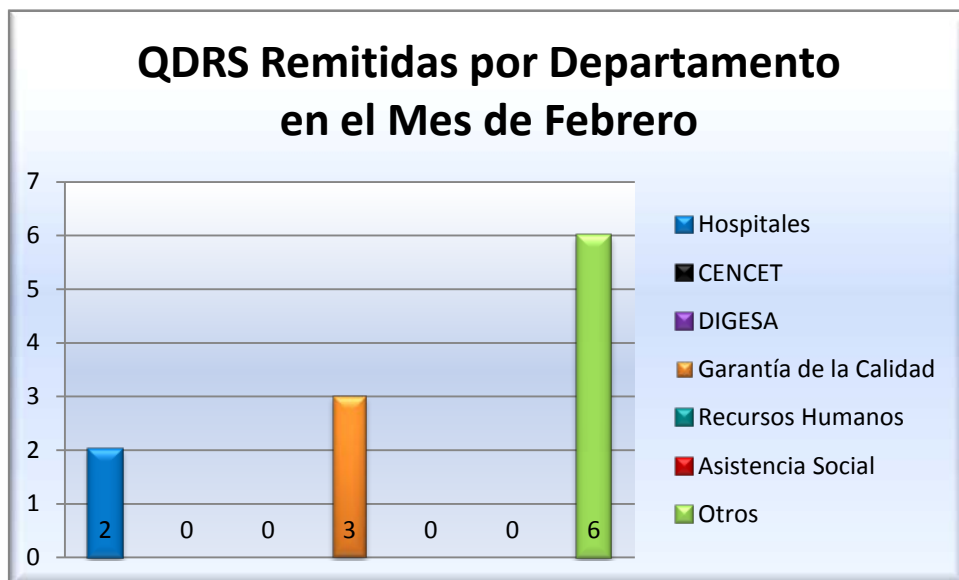
IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

Cuadro No.4

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos en los meses de Enero - Marzo del año 2014

QDRS Remitidas por Departamentos								
Meses	Hospitales	CENCET	DIGESA	Garantía de la Calidad	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
Total	4	0	2	10	7	2	23	48





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