



*“Año de la Superación del Analfabetismo”*

**Oficina de Acceso a la Información Pública**

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

---

**Informe Estadístico Enero - Septiembre 2014**



Septiembre, 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 – Septiembre 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

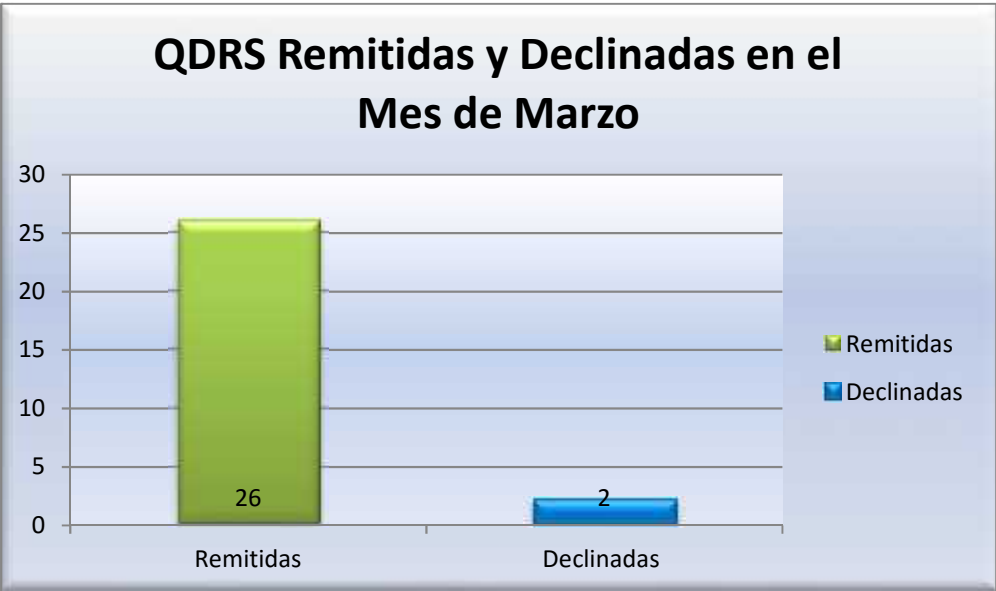
## I. QDRS recibidas, remitidas y declinadas por la OAI

*Cuadro No. 1*

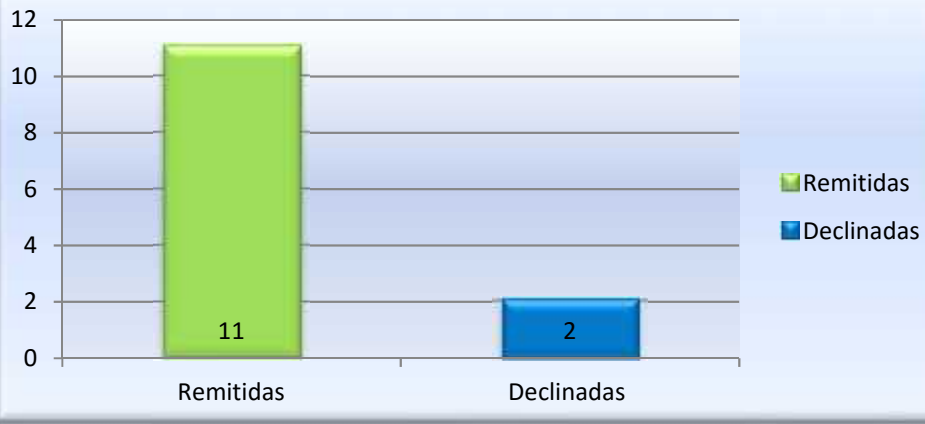
*Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Remitidas y Declinadas en los Meses de Enero – Septiembre del año 2014*

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
Total	116	15	131

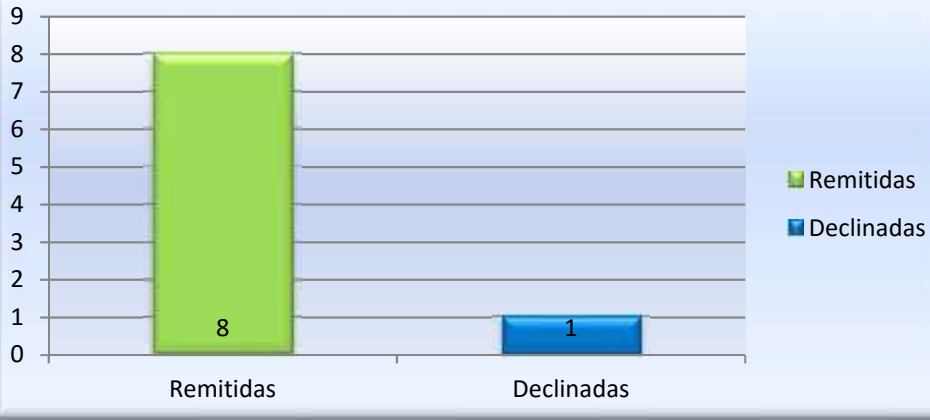




### QDRS Remitidas y Declinadas en el Mes de Abril



### QDRS Remitidas y Declinadas en el Mes de Mayo







Fuente: Cuadro No.1

## II. Tiempo de remisión de las QDRS

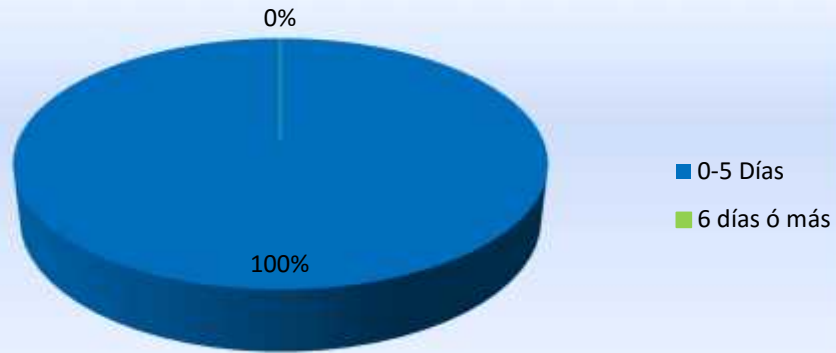
Cuadro No.2

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

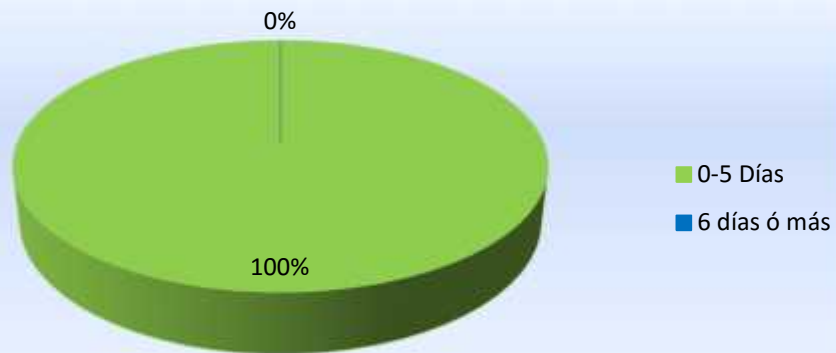
Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	0-5 Días	6 días ó más	Porcentaje de menos de 5 días
Enero	11	0	100%
Febrero	11	0	100%
Marzo	25	1	96%
Abril	11	0	100%
Mayo	8	0	100%
Junio	10	0	100%
Julio	10	0	100%
Agosto	12	0	100%
Septiembre	15	2	88%
Total	113	3	97%



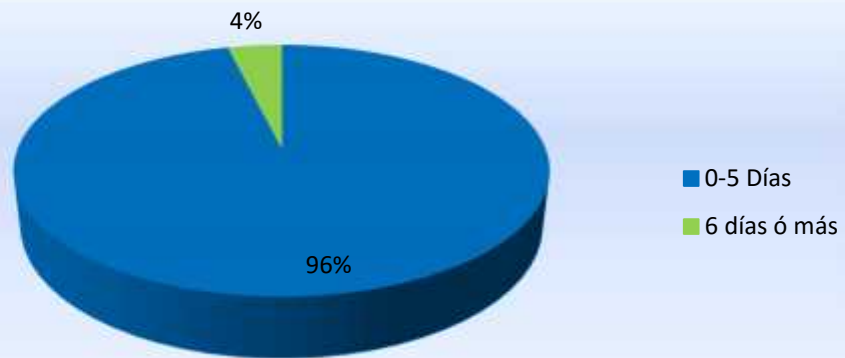
### Tiempo de Remisión de las QDRS Mes de Enero



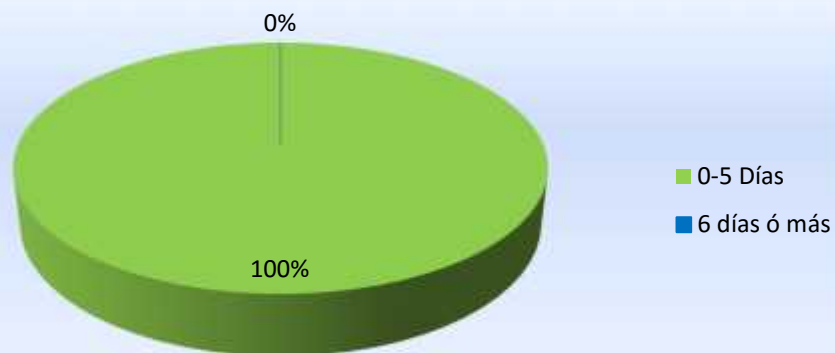
### Tiempo de Remisión de las QDRS en el Mes de Febrero



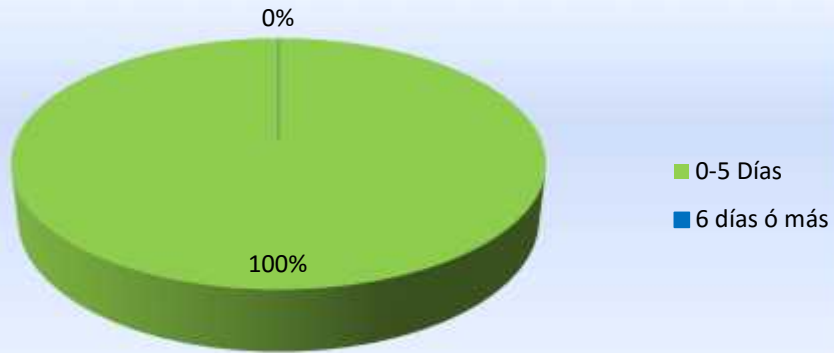
### Tiempo de Remisión de las QDRS en el Mes de Marzo



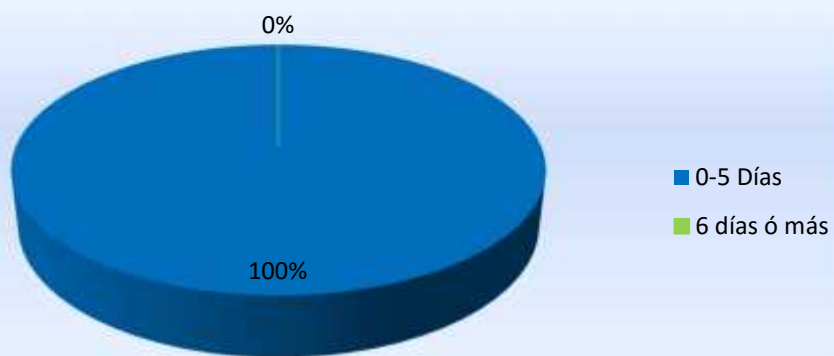
### Tiempo de Remisión de las QDRS en el Mes de Abril



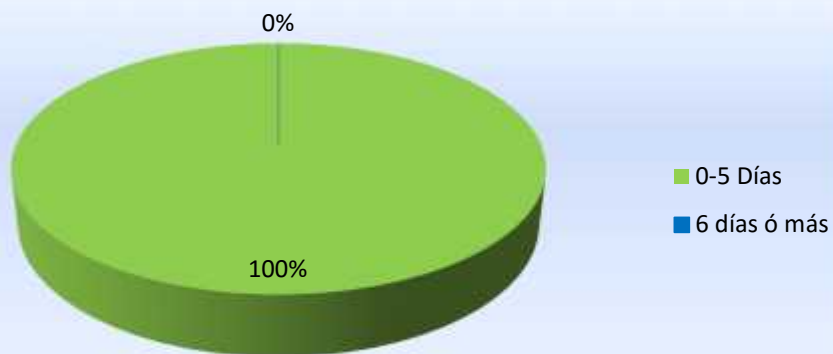
### Tiempo de Remisión de las QDRS en el Mes de Mayo



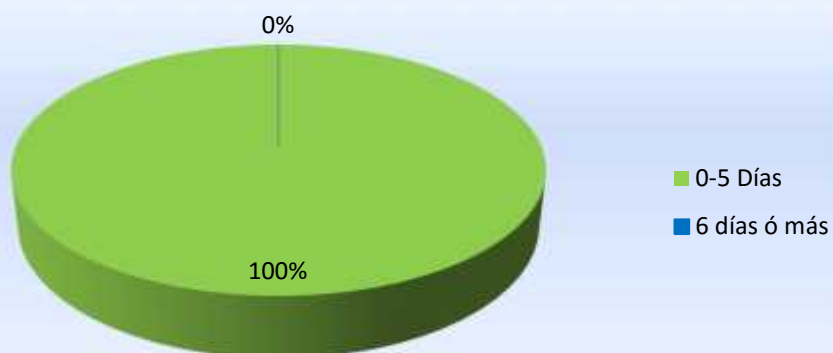
### Tiempo de Remisión de las QDRS Mes de Junio



### Tiempo De Remisión de las QDRS mes de Julio



### Tiempo De Remisión de las QDRS mes de Agosto





Fuente: Cuadro No.2

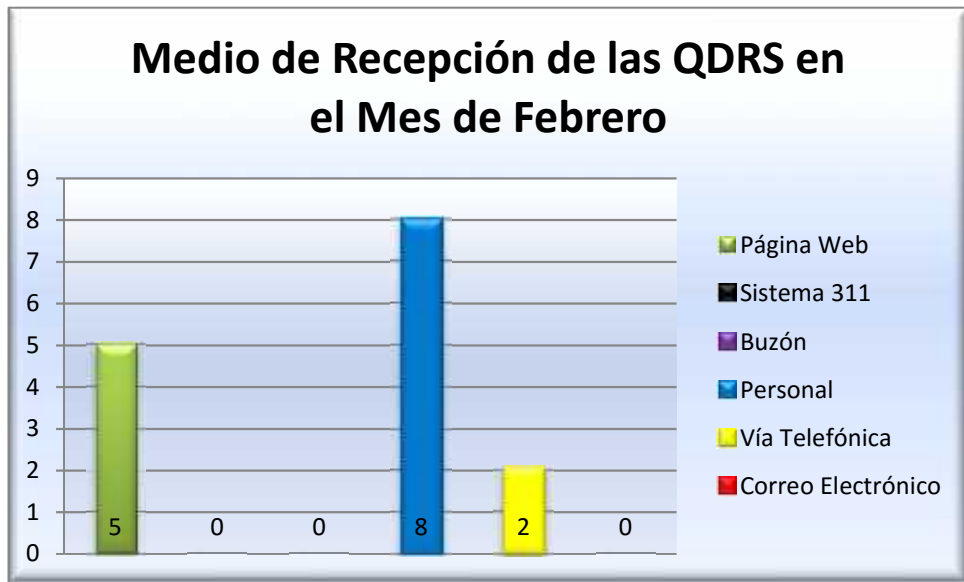
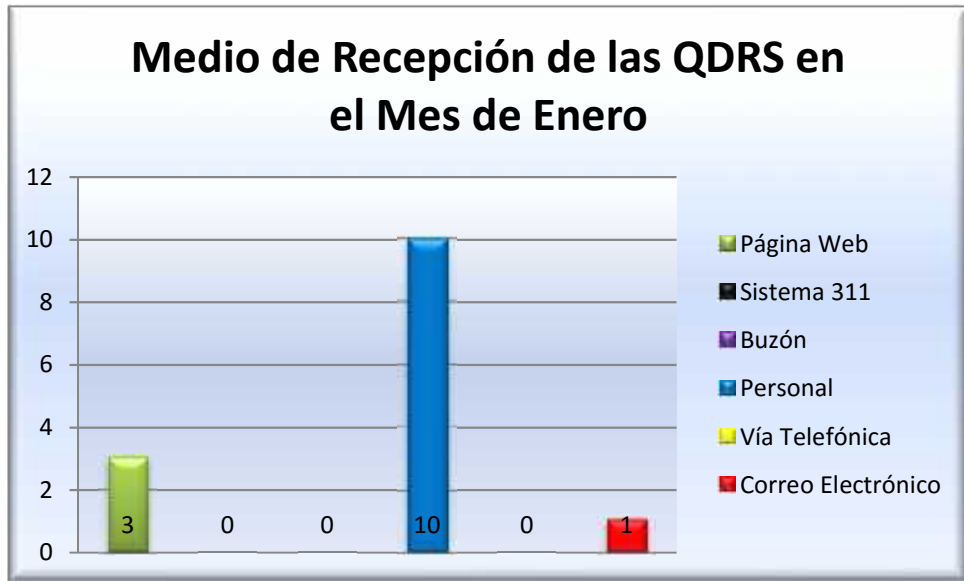
### III. Medios de Recepción

*Cuadro No. 3*

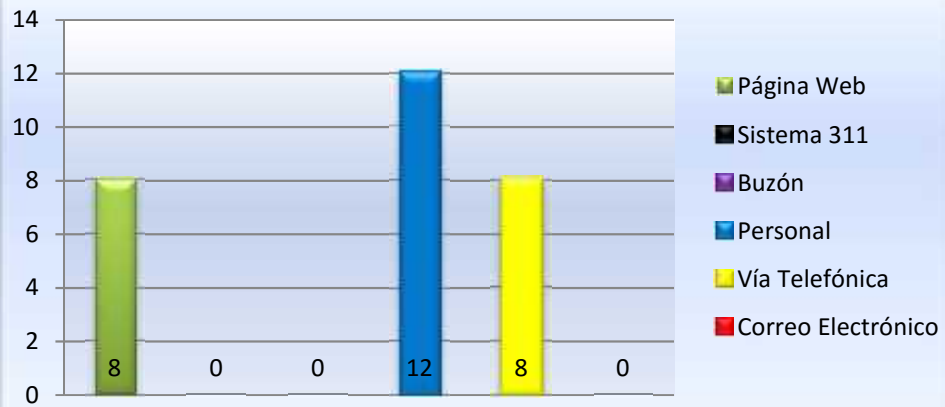
*Medio de Recepción de las QRDS Recibida en los meses de Enero – Septiembre del año 2014*

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

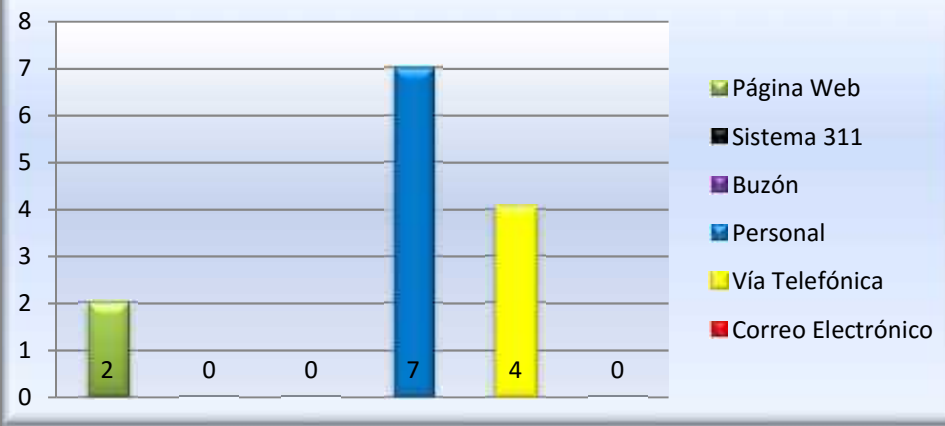
Agosto	0	3	0	7	2	1	13
Septiembre	0	2	0	14	1	0	17
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>130</b>



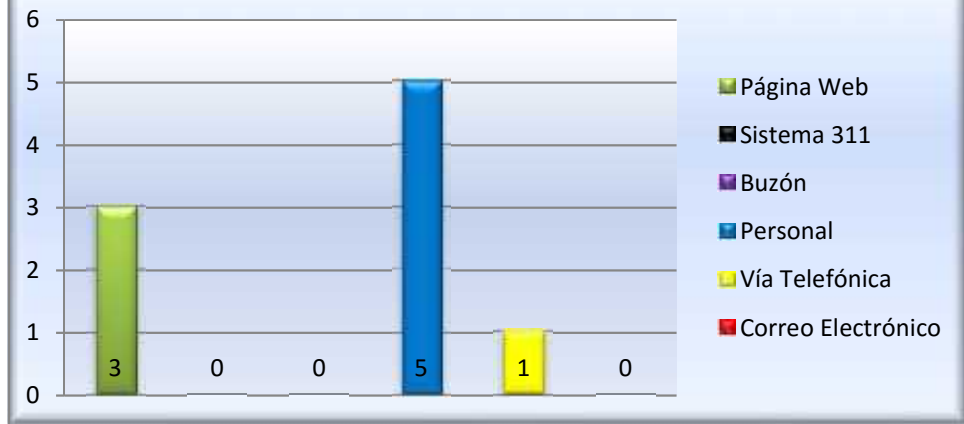
### Medios de Recepción de las QDRS en el Mes de Marzo



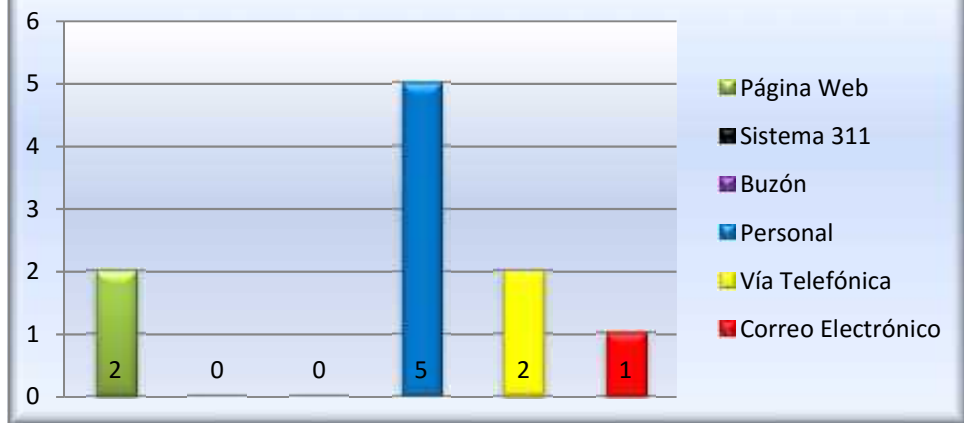
### Medios de Recepción de las QDRS en el Mes de Abril



### Medios de Recepción de las QDRS en el Mes de Mayo

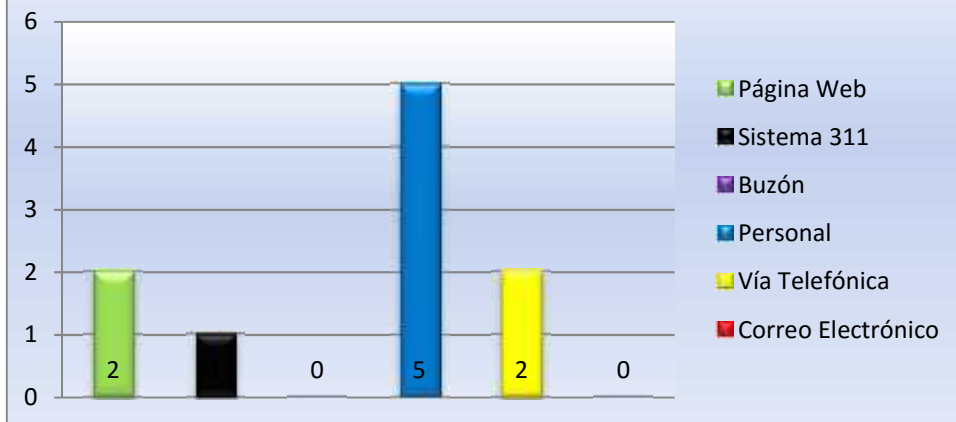


### Medios de Recepción de las QDRS en el mes de Junio

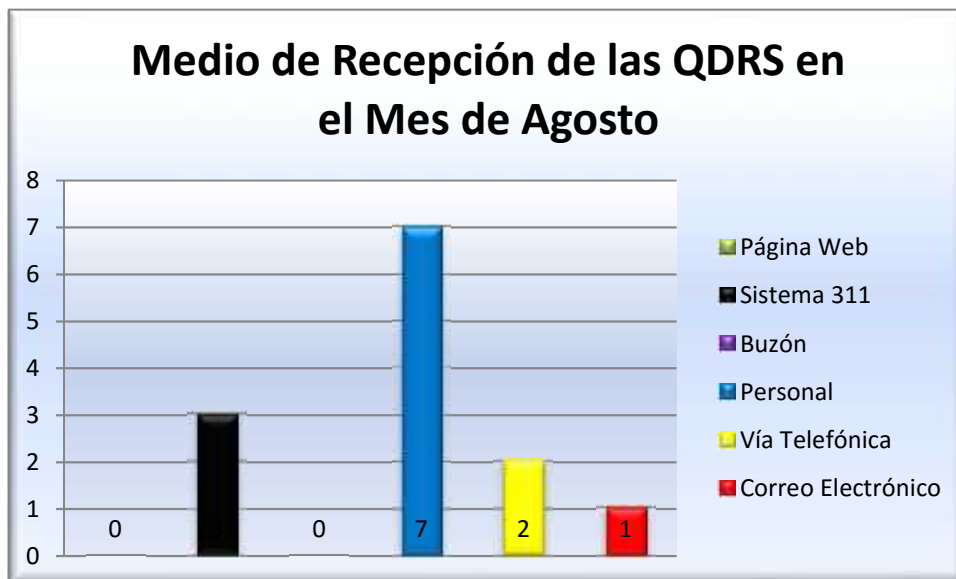


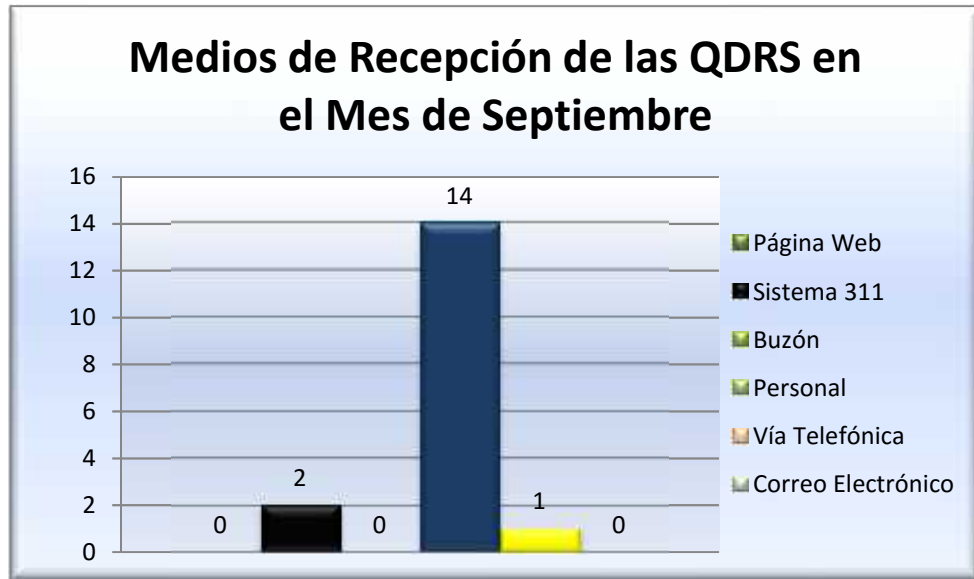


### Medio de Recepción de QDRS en el Mes de Julio



### Medio de Recepción de las QDRS en el Mes de Agosto





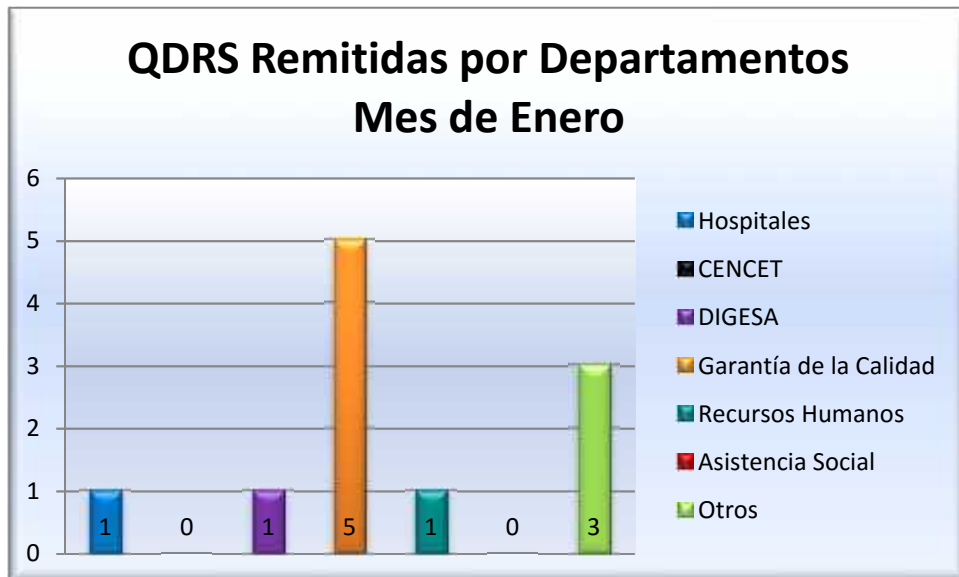
Fuente: Cuadro No.3

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

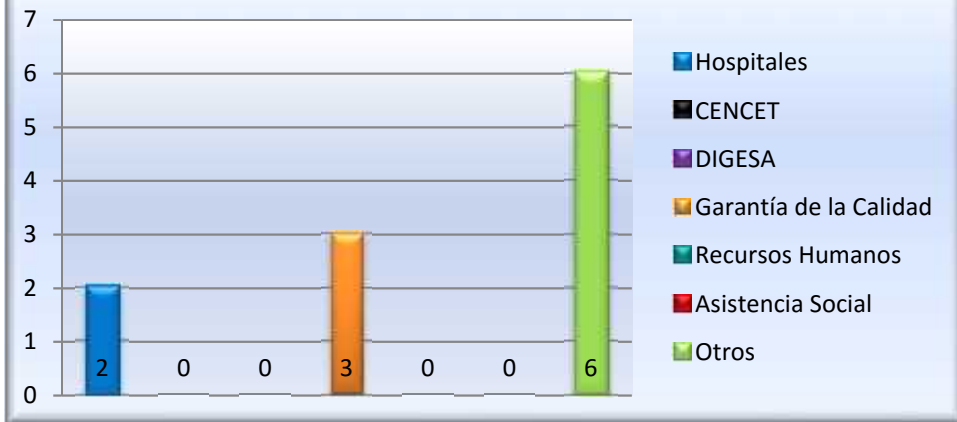
Cuadro No.4

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

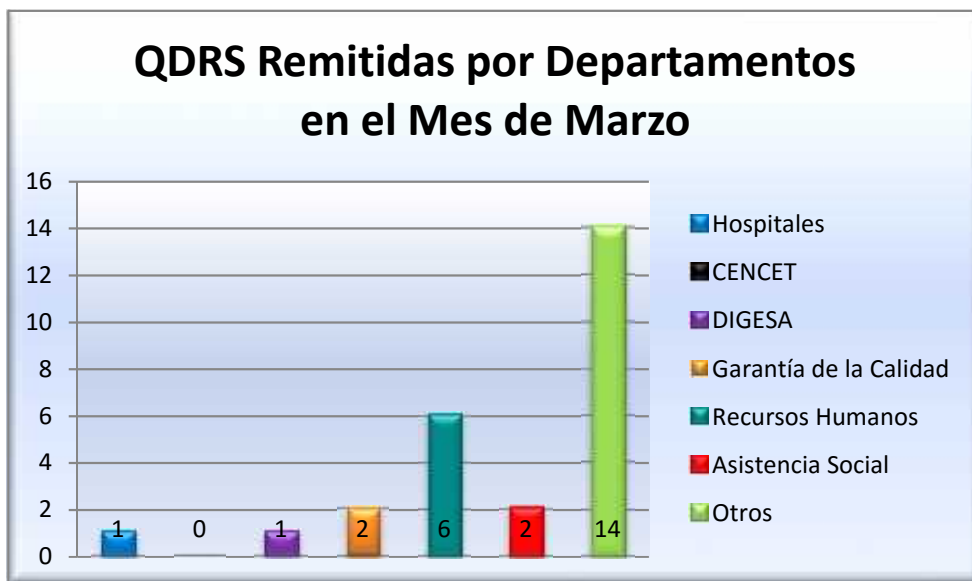
QDRS Remitidas por Departamentos								
Meses	Hospitales	CENCET	DIGESA	Garantía de la Calidad	Recursos Humanos	Asistencia Social	Otros	Total
Enero	1	0	1	5	1	0	3	11
Febrero	2	0	0	3	0	0	6	11
Marzo	1	0	1	2	6	2	14	26
Abril	4	0	1	2	0	0	4	11
Mayo	3	0	0	0	0	0	5	8
Junio	0	0	0	1	0	0	9	10
Julio	0	0	0	3	1	0	6	10
Agosto	3	0	0	1	0	0	8	12
Septiembre	2	0	1	4	0	0	10	17
Total	16	0	4	21	8	2	65	116



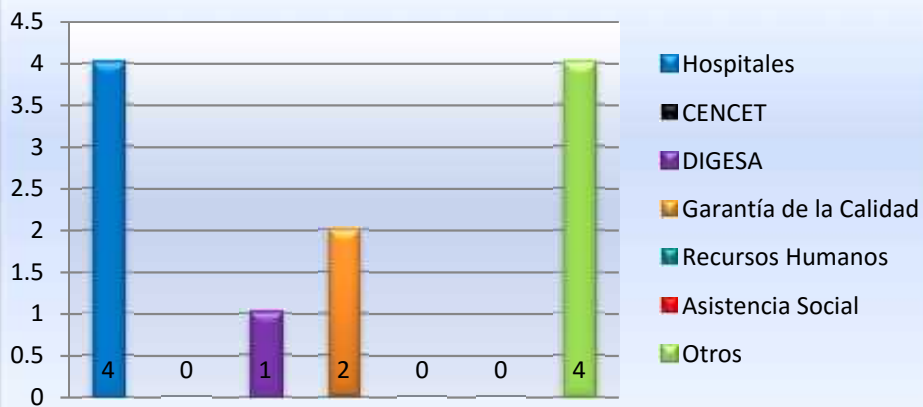
### QDRS Remitidas por Departamento en el Mes de Febrero



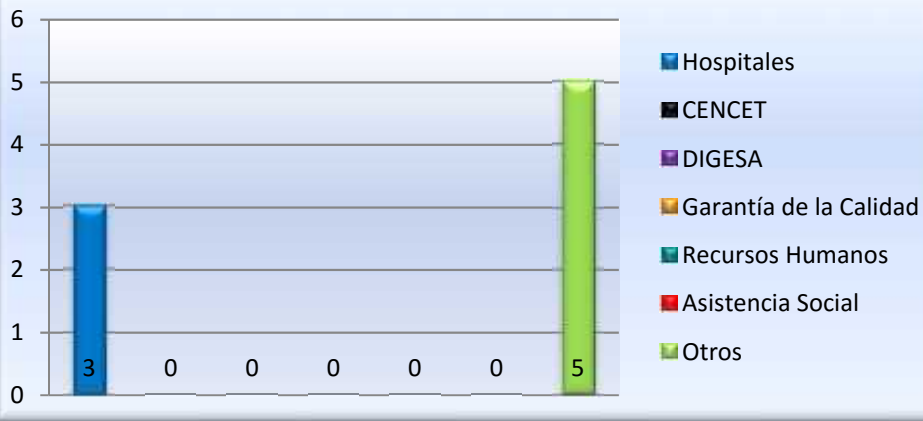
### QDRS Remitidas por Departamentos en el Mes de Marzo



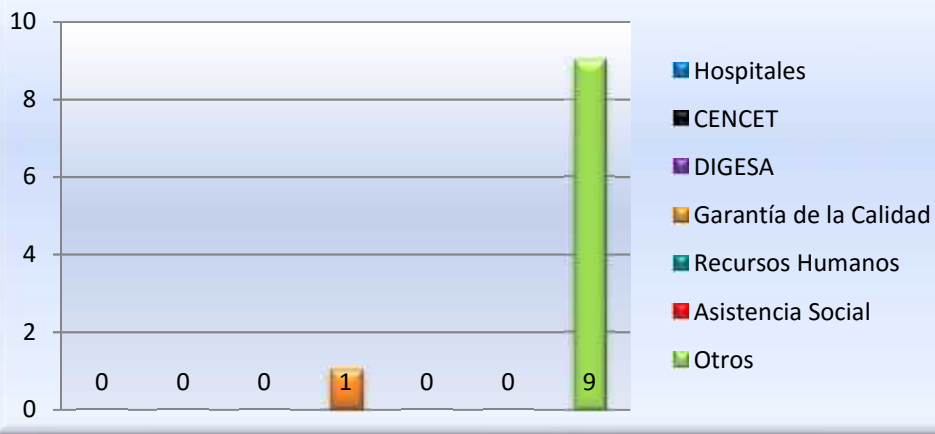
### QDRS Remitidas por Departamentos en el Mes de Abril



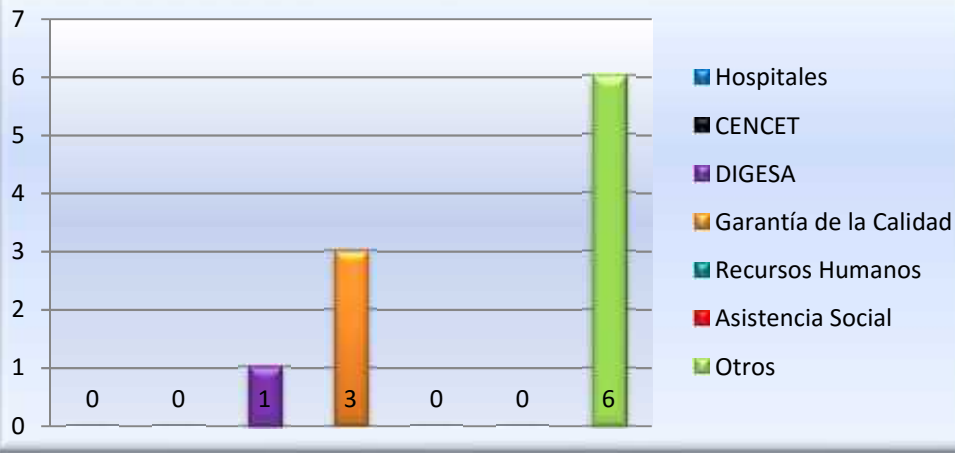
### QDRS Remitidas por Departamentos en el Mes de Mayo



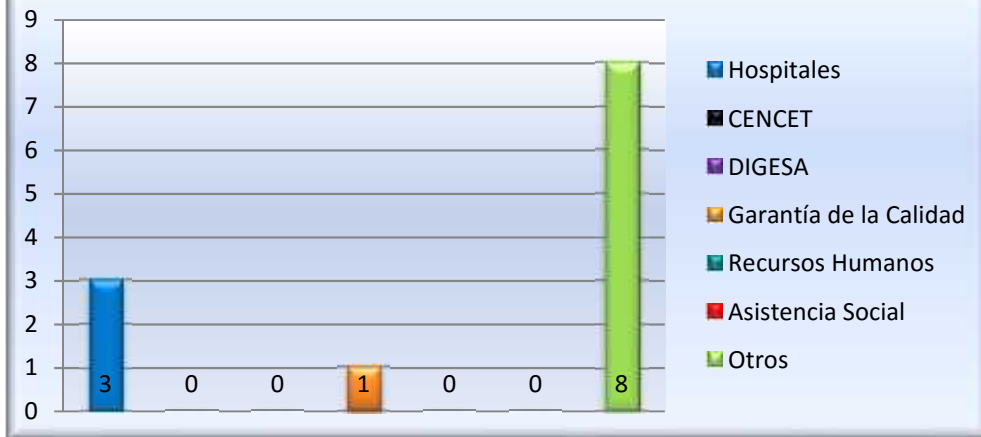
### QDRS Remitidas por Departamento en Mes de Junio



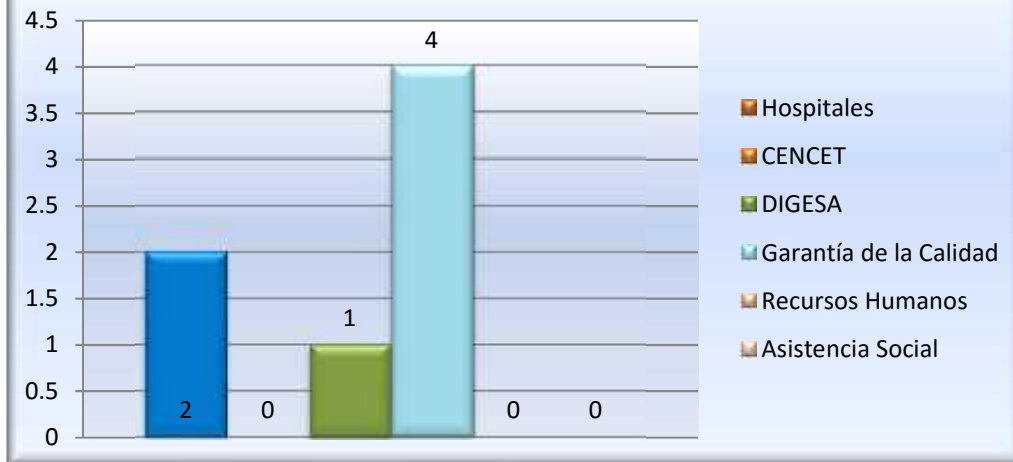
### QDRS Remitidas por Departamentos en el mes de Julio



### QDRS Remitidas por Departamentos en el mes de Agosto



### QDRS Remitidas por Departamentos en el mes de Septiembre



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