



*“Año de la superación del Analfabetismo”*

**Oficina de Acceso a la Información Pública**

**Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias**

---

**Informe Estadístico Enero-Diciembre 2015**



Diciembre, 2015  
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 el mes de julio del año 2015.

En el Apartado IV referente a las QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento la columna denominada otros, la cantidad se encuentra más elevada, debido a que se han realizado cambios en cuanto a los departamentos donde se están dirigiendo las mismas a fin de obtener respuestas más expeditas.

## Contenido

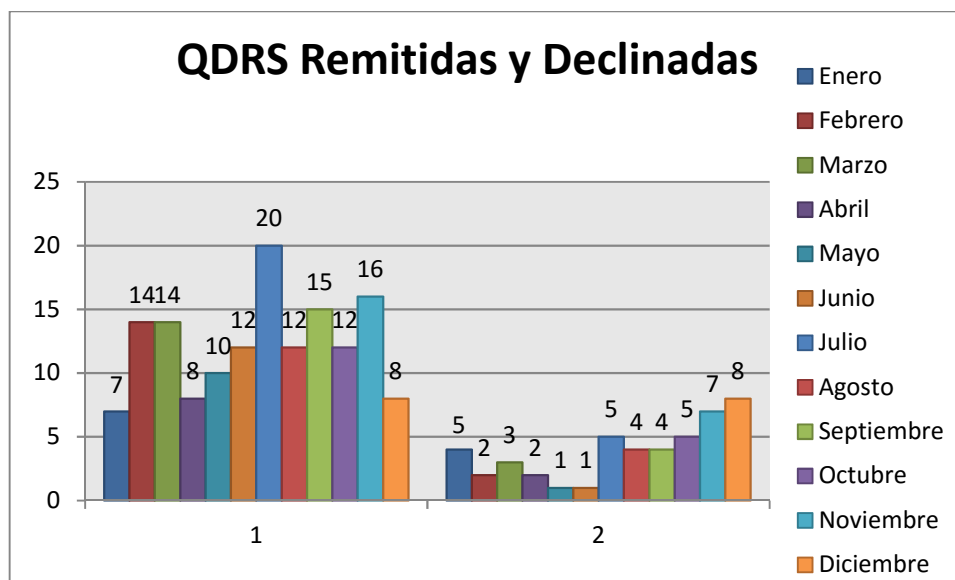
I.	QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas.....	3
II.	Tiempo de Tramitación de las QDRS.....	4
III.	Medios de Recepción.....	5
IV.	QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento.....	6

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

*Cuadro No. 1*

*Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Remitidas y Declinadas en el Mes de Enero-Diciembre del año 2015*

QDRS Remitidas y Declinadas			
Mes	Remitidas	Declinadas	Total Recibidas
Enero	7	4	11
Febrero	14	2	16
Marzo	14	3	17
Abril	8	2	10
Mayo	10	1	11
Junio	12	1	13
Julio	20	5	25
Agosto	12	4	16
Septiembre	15	4	19
Octubre	12	5	17
Noviembre	16	7	23
Diciembre	8	8	16
Total	148	46	194



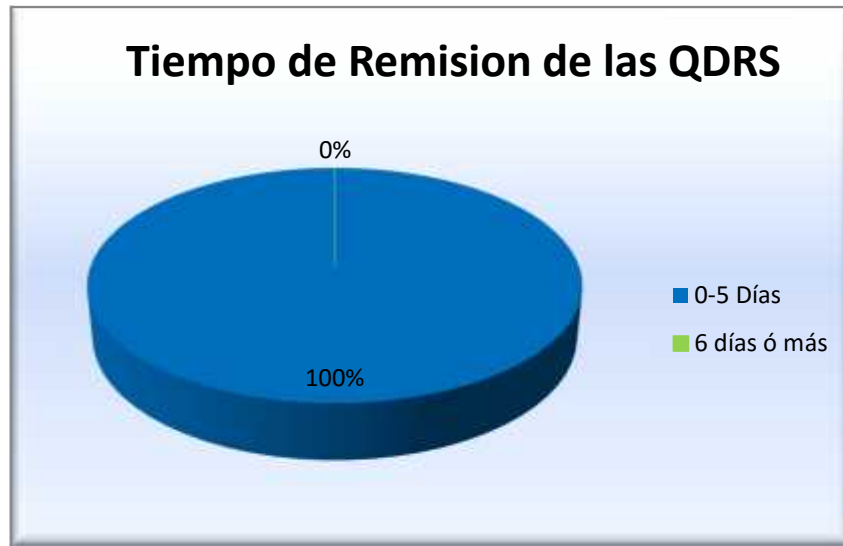
Fuente: Cuadro No.1

## II. Tiempo de remisión de las QDRS

**Cuadro No.2**

*Tiempo de Tramitación de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) en el mes de Enero-Diciembre del año 2015*

Tiempo de Remisión de la QDRS			
Mes	0-5 Días	6 días ó más	Porcentaje de menos de 5 días
Enero	7	0	100%
Febrero	14	0	100%
Marzo	14	0	100%
Abril	8	0	100%
Mayo	10	0	100%
Junio	11	0	100%
Julio	20	0	100%
Agosto	12	0	100%
Septiembre	15	0	100%
Octubre	12	0	100%
Noviembre	16	0	100%
Diciembre	8	0	100%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>



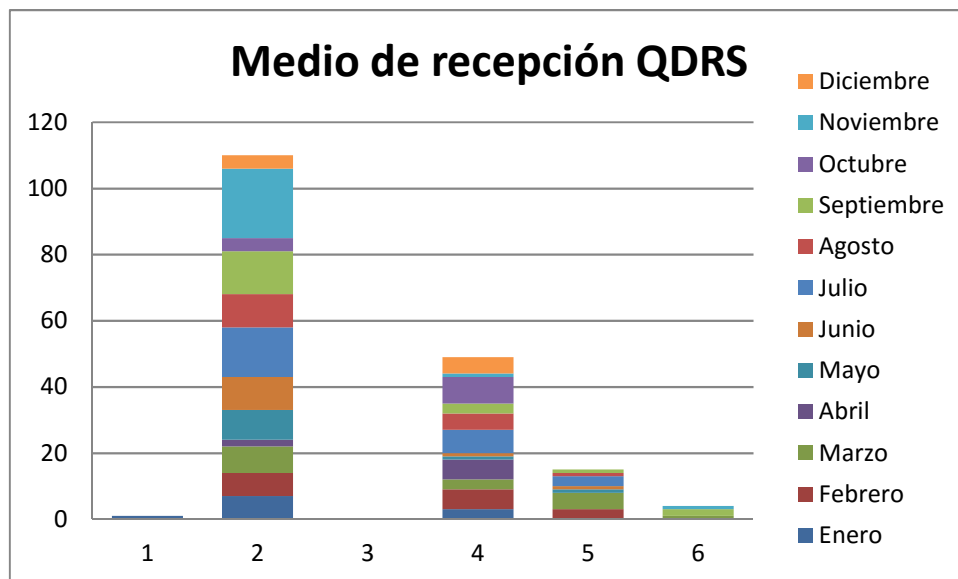
Fuente: Cuadro No.2

### III. Medios de Recepción

#### *Cuadro No. 3*

*Medio de Recepción de las QRDS Recibida en el Mes de Enero-Diciembre 2015*

Medio de Recepción QDRS							
Medios	Página Web	Sistema 311	Buzón	Personal	Vía Telefónica	Correo Electrónico	Total
Enero	1	7	0	3	0	0	11
Febrero	0	7	0	6	3	0	16
Marzo	0	8	0	3	5	1	17
Abril	0	2	0	6	0	0	8
Mayo	0	9	0	1	1	0	11
Junio	0	10	0	1	1	0	12
Julio	0	15	0	7	3	0	25
Agosto	0	10	0	5	1	0	16
Septiembre	0	13	0	3	1	2	19
Octubre	0	4	0	8	0	0	12
Noviembre	0	21	0	1	0	1	23
Diciembre	0	4	0	5	0	0	9
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>179</b>



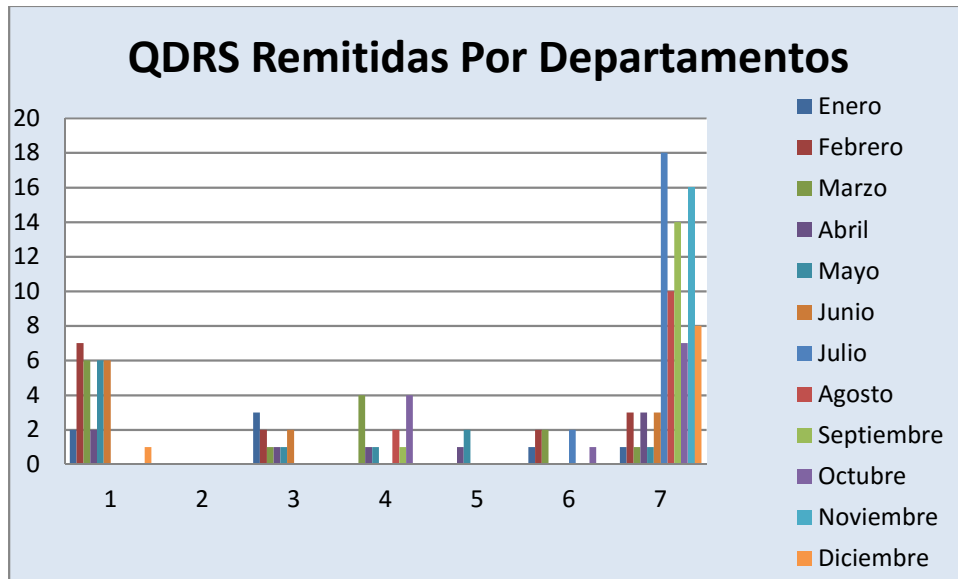
Fuente: Cuadro No.3

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

Cuadro No.4

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos en el mes de Enero-Diciembre del año 2015

QDRS Remitidas por Departamentos								
Meses	REDES	CENCET	DIGESA	VMGC	Recursos Humanos	Asistencia Social	Otros	Total
Enero	2	0	3	0	0	1	1	7
Febrero	7	0	2	0	0	2	3	14
Marzo	6	0	1	4	0	2	1	14
Abril	2	0	1	1	1	0	3	8
Mayo	6	0	1	1	2	0	1	11
Junio	6	0	2	0	0	0	3	11
Julio	0	0	0	0	0	2	18	20
Agosto	0	0	0	2	0	0	10	12
Septiembre	0	0	0	1	0	0	14	15
Octubre	0	0	0	4	0	1	7	12
Noviembre	0	0	0	0	0	0	16	16
Diciembre	1	0	0	0	0	0	8	9
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>77</b>	<b>149</b>



Fuente: Cuadro No.4

**Siglas:**

**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