



“Año del Fomento de la Vivienda”

Oficina de Acceso a la Información Pública

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias

Informe Estadístico Marzo 2016



Marzo, 2016
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 febrero del año 2016.

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 Marzo del año 2016

| QDRS Remitidas y Declinadas | | | |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------------|
| Mes | Remitidas | Declinadas | Total Recibidas |
| Enero | 11 | 4 | 15 |
| Febrero | 10 | 2 | 12 |
| Marzo | 8 | 1 | 9 |
| Total | 29 | 1 | 36 |



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 Marzo del año 2016

| 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 | 10 | 0 | 100% |
| Marzo | 8 | 0 | 100% |
| Total | 29 | 0 | 100% |



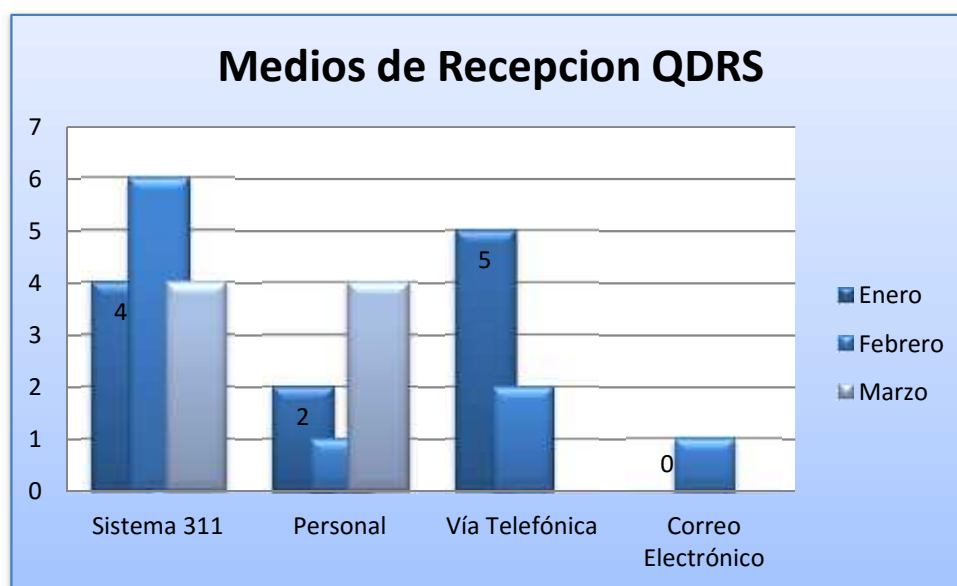
Fuente: Cuadro No.2

III. Medios de Recepción

Cuadro No. 3

Medio de Recepción de las QDRS Recibida en el Mes de Marzo 2016

| Medio de Recepción QDRS | | | | | |
|-------------------------|-------------|----------|----------------|--------------------|-------|
| Medios | Sistema 311 | Personal | Vía Telefónica | Correo Electrónico | Total |
| Enero | 4 | 2 | 5 | 0 | 11 |
| Febrero | 6 | 1 | 2 | 1 | 10 |
| Total | 10 | 3 | 7 | 1 | 21 |



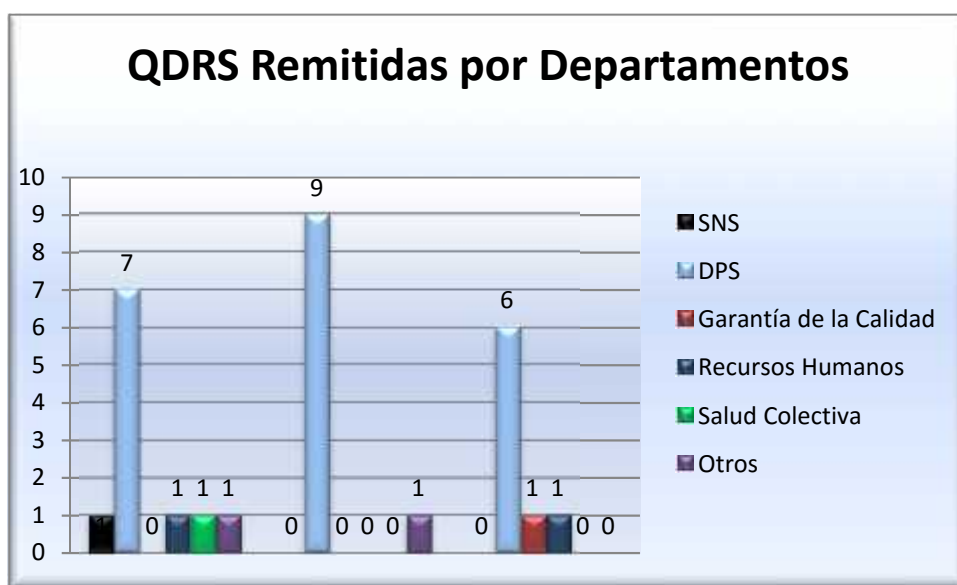
Fuente: Cuadro No.3

IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

Cuadro No.4

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos en el mes de Marzo del año 2016

| QDRS Remitidas por Departamentos | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|-----|------------------------|------------------|-----------------|-------|-------|
| Meses | SNS | DPS | Garantía de la Calidad | Recursos Humanos | Salud Colectiva | Otros | Total |
| Enero | 1 | 7 | 0 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| Febrero | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| Marzo | 0 | 6 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| Total | 1 | 22 | 0 | 2 | 1 | 2 | 29 |



Fuente: Cuadro No.4

VCGC – Viceministerio de Garantía de la Calidad

DPS – Direcciones Provinciales de Salud

Salud Mental – Dirección General de Salud Mental

SNS– Servicio Nacional 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