



“Año del Fomento de la Vivienda”

Oficina de Acceso a la Información Pública

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias

Informe Estadístico Noviembre 2016



Noviembre, 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 agosto del año 2016.

Contenido

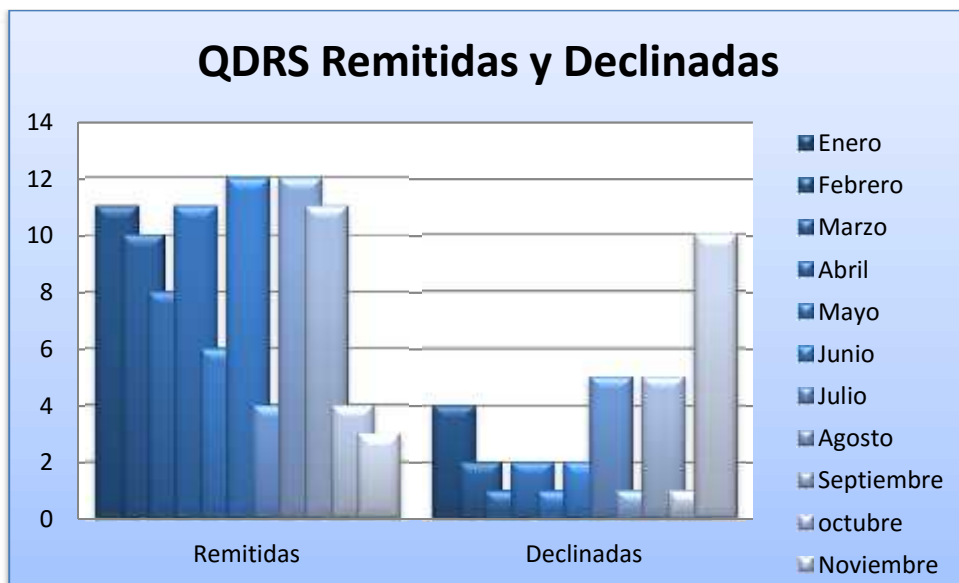
I.	QDRS Recibidas, Remitidas y Declinadas.....	3
II.	Tiempo de Tramitación de las QDRS.....	4
III.	Medios de Recepción.....	5
IV.	QDRS Recibidas y Remitidas por Departamento.....	6

I. QDRS recibidas, remitidas y declinadas por la OAI

Cuadro No. 1

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Remitidas y Declinadas en el Mes de Octubre del año 2016

QDRS Remitidas y Declinadas			
Mes	Remitidas	Declinadas	Total Recibidas
Enero	11	4	15
Febrero	10	2	12
Marzo	8	1	9
Abril	11	2	13
Mayo	6	1	7
Junio	12	2	14
Julio	4	5	9
Agosto	12	1	13
Septiembre	11	5	16
octubre	4	1	5
Noviembre	3	10	13
Total	92	34	126



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 Noviembre 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%
Abril	11	0	100%
Mayo	6	0	100%
Junio	12	0	100%
Julio	4	0	100%
Agosto	12	0	100%
Septiembre	11	0	100%
Octubre	4	0	100%
Noviembre	10	0	100%
Total	99	0	100%



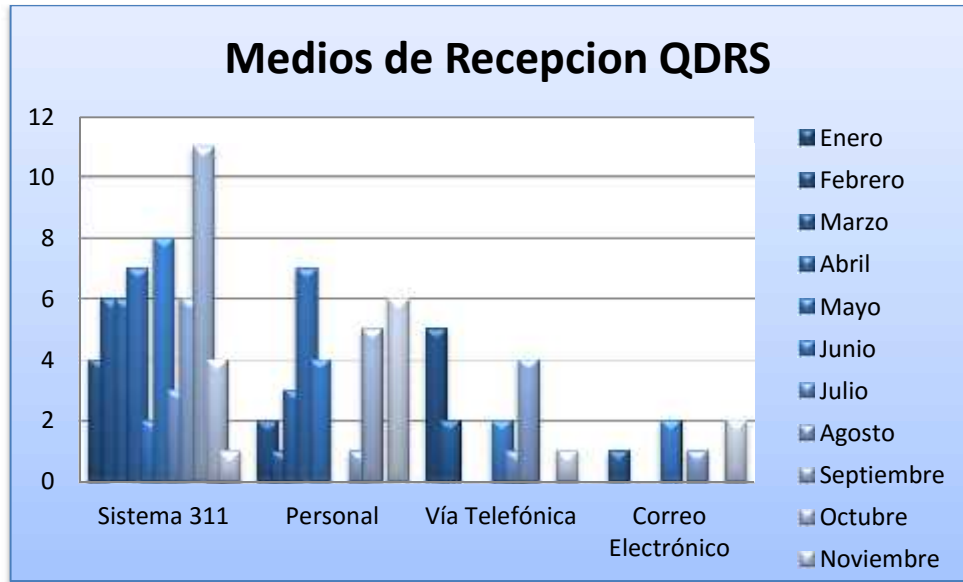
Fuente: Cuadro No.2

III. Medios de Recepción

Cuadro No. 3

Medio de Recepción de las QRDS Recibida en el Mes de Noviembre 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
Marzo	6	3	0	0	9
Abril	7	7	0	0	14
Mayo	2	4	0	0	6
Junio	8	0	2	2	12
Julio	3	0	1	0	4
Agosto	6	1	4	1	12
Septiembre	11	5	0	0	16
Octubre	4	0	0	0	4
Noviembre	1	6	1	2	10
Total	58	29	15	6	104



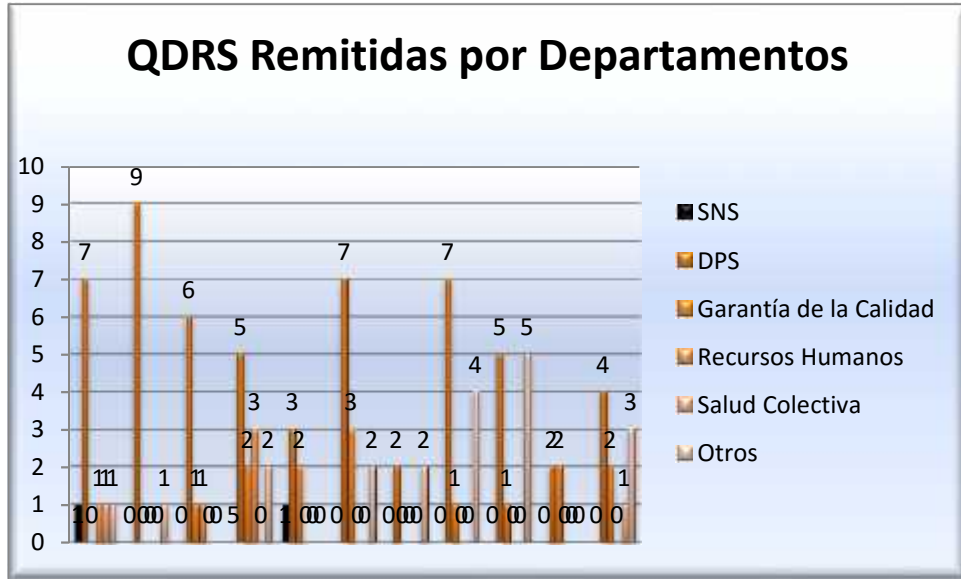
Fuente: Cuadro No.3

IV. QDRS recibidas y remitidas a los departamentos correspondientes

Cuadro No.4

Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Tramitadas por Departamentos en el mes de Noviembre del 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
Abril	0	5	2	3	0	2	12
Mayo	1	3	2	0	0	0	6
Junio	0	7	3	0	0	2	12
Julio	0	2	0	0	0	2	4
Agosto	0	7	1	0	0	4	12
Septiembre	0	5	1	0	0	5	11
Octubre	0	2	2	0	0	0	4
Noviembre	0	4	2	0	1	3	10
Total	2	57	14	5	2	20	90



Fuente: Cuadro No.3

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