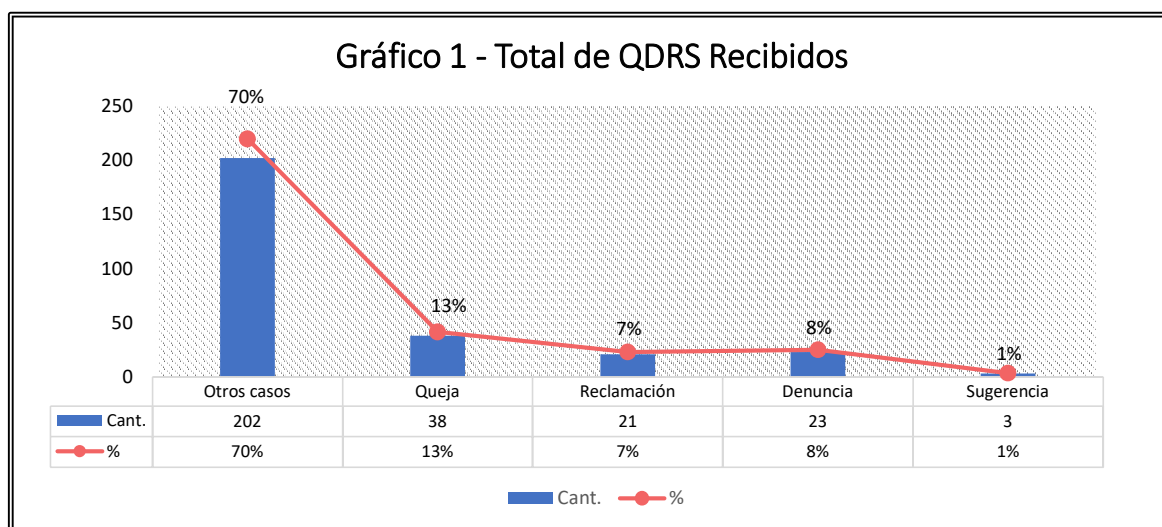


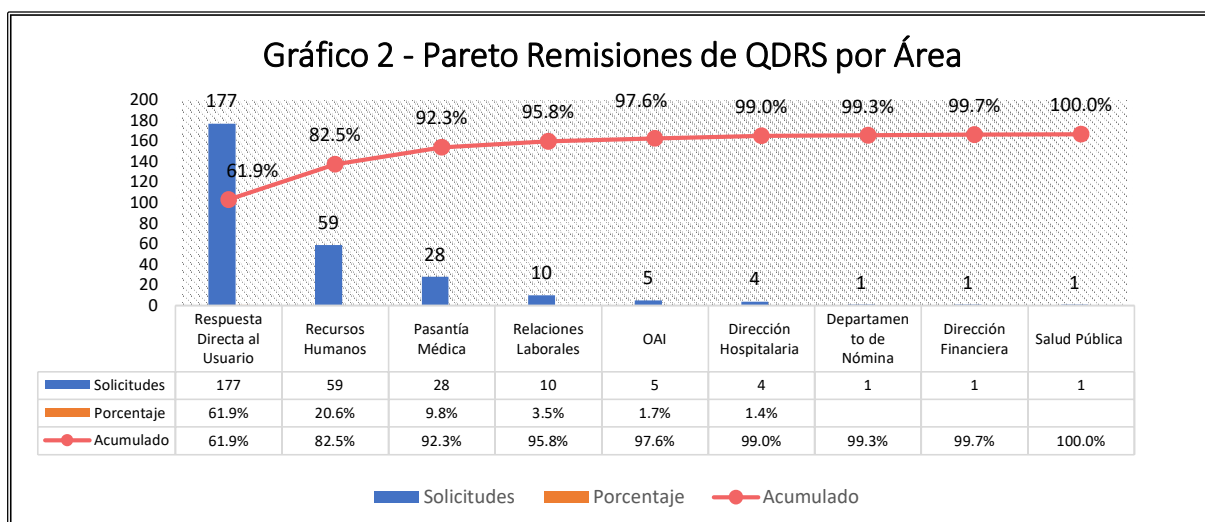
Reporte QDRS SNS del Nivel Central

Período: Abril 2023

Este reporte analiza las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias recibidas por las distintas vías destinadas para el nivel central del Servicio Nacional de Salud, las cuales son: Redes Sociales, Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, Buzones físicos, Correo electrónico, Presencial y Telefónica.



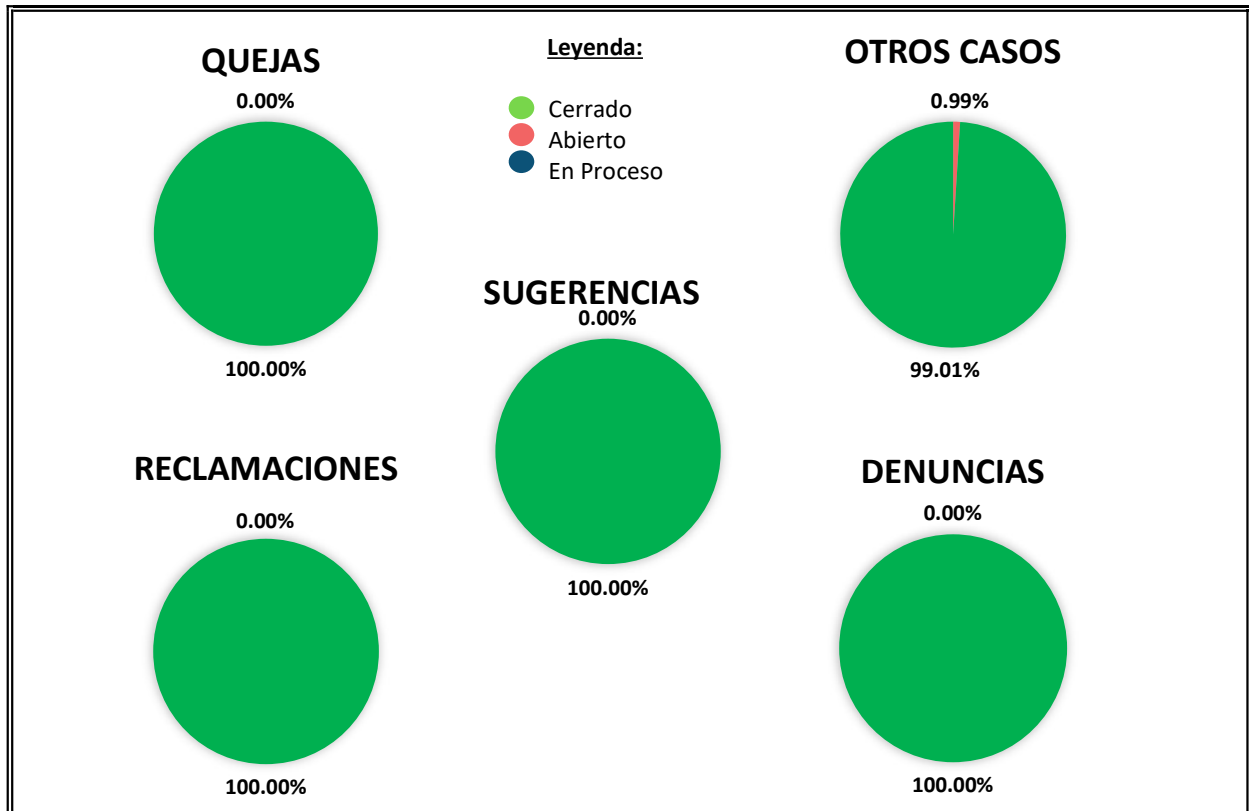
Para un total de **287 casos** recibidos en el mes de **abril del 2023**, en el **gráfico 1** podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como **Otros casos** las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: solicitudes de empleo, pago de prestaciones laborales y solicitudes varias de información.



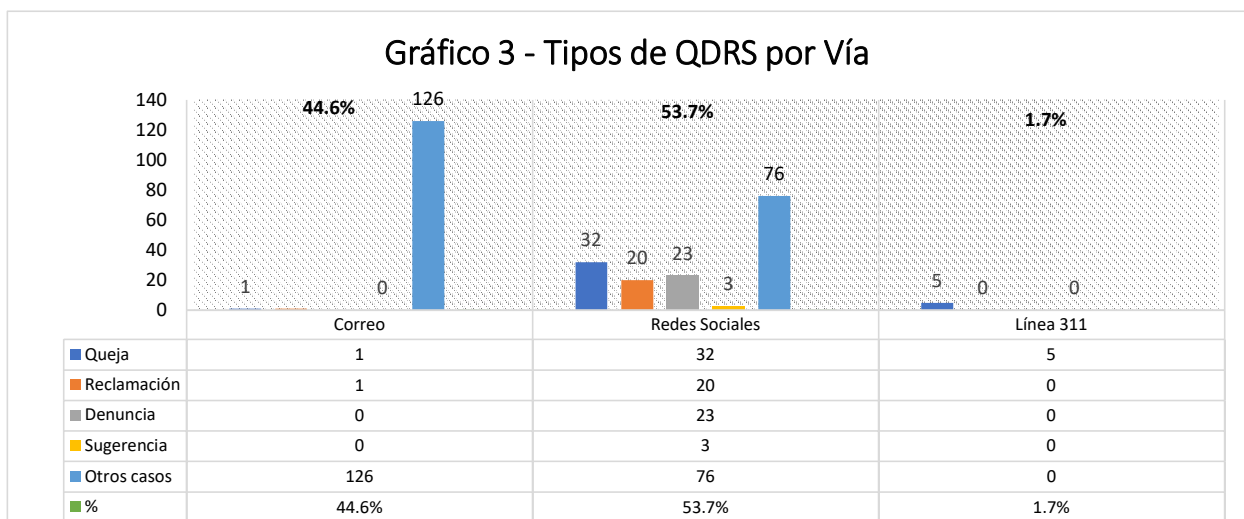
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las **287 QDRS** recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es Recursos Humanos.

Estatus de las QDRS Recibidas

En los siguientes gráficos vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. En promedio, el **99.29%** de todos los casos están cerrados.



Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

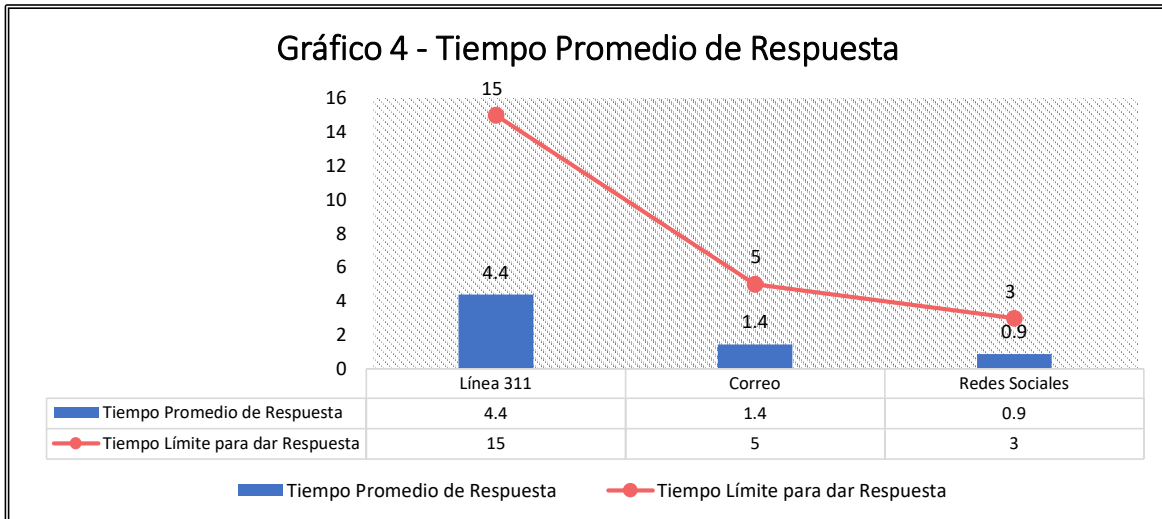


Podemos apreciar en el **gráfico 3** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **53.7% de las QDRS** en el mes de **abril 2023** a través de las **Redes Sociales**.

El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías son los siguientes:

Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
CCD - Presencial	3

Tabla 1 - Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



En el **gráfico 4** se observa que, de manera general, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta.

Total de QDRS Notificadas en Tiempo

