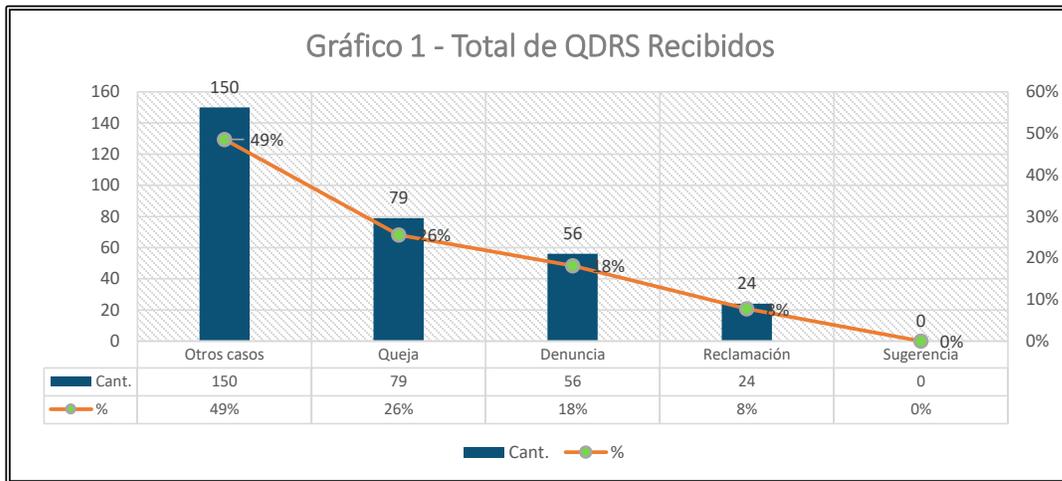


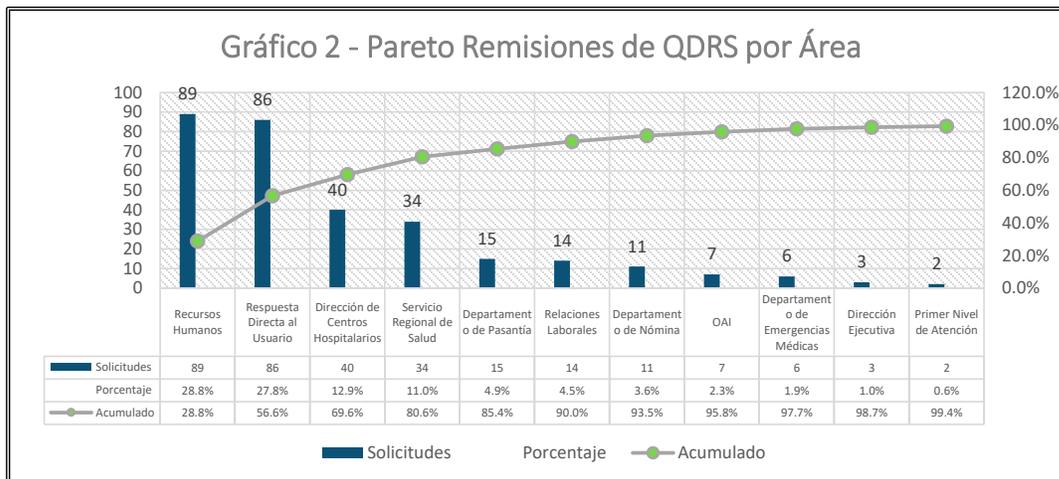
Reporte QDRS SNS del Nivel Central

Período: Septiembre 2022

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.



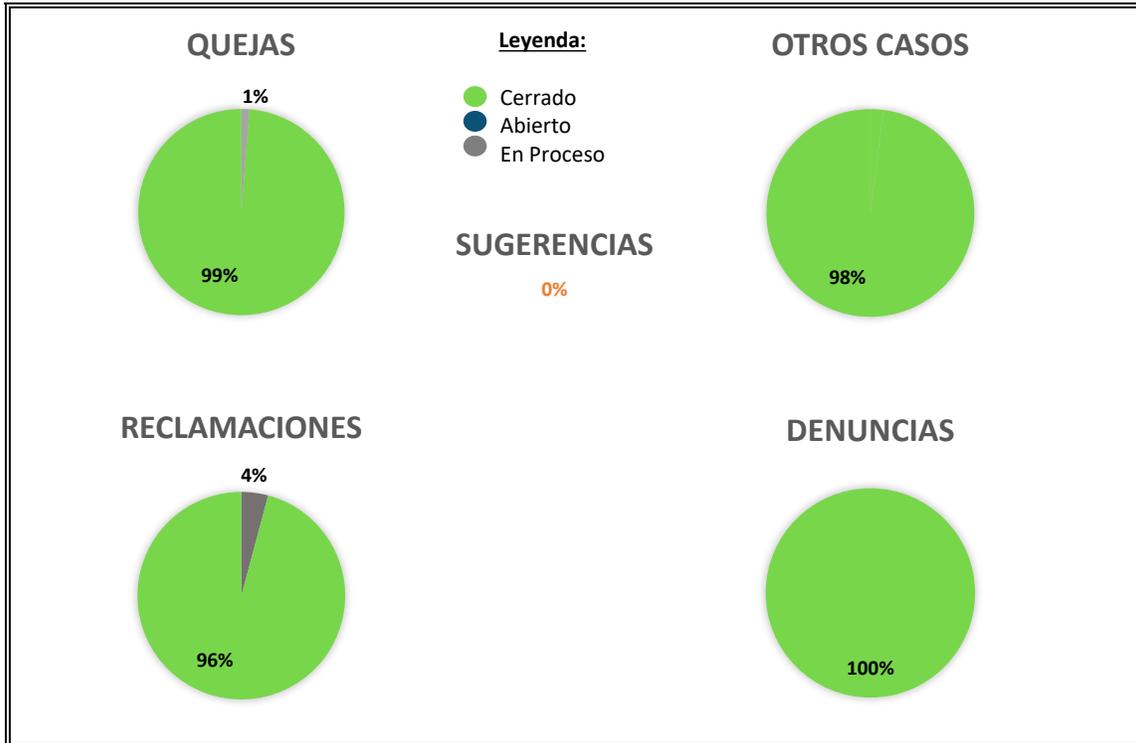
Para un total de **309 casos** recibidos en el mes de **septiembre del 2022**, en el **gráfico 1** podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como **Otros casos** las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: solicitudes de empleo, pago de prestaciones laborales y solicitudes varias de información.



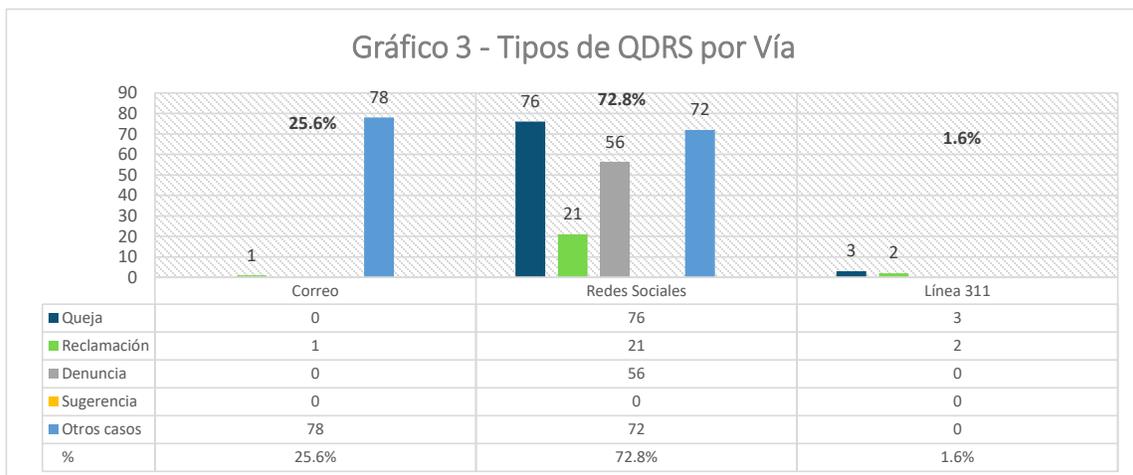
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las **309 QDRS** recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron al Departamento de Recursos Humanos.

Estatus de las QDRS Recibidas

En los siguientes gráficos vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. En promedio, el **98%** de todos los casos están cerrados.



Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

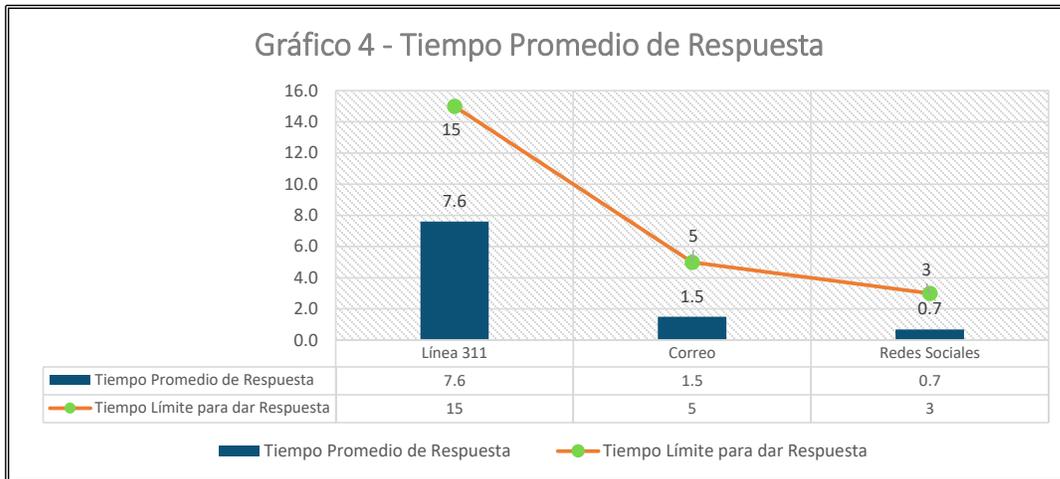


Podemos apreciar en el **gráfico 3** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **72.8% de las QDRS** en el mes de **septiembre del 2022** fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**.

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

