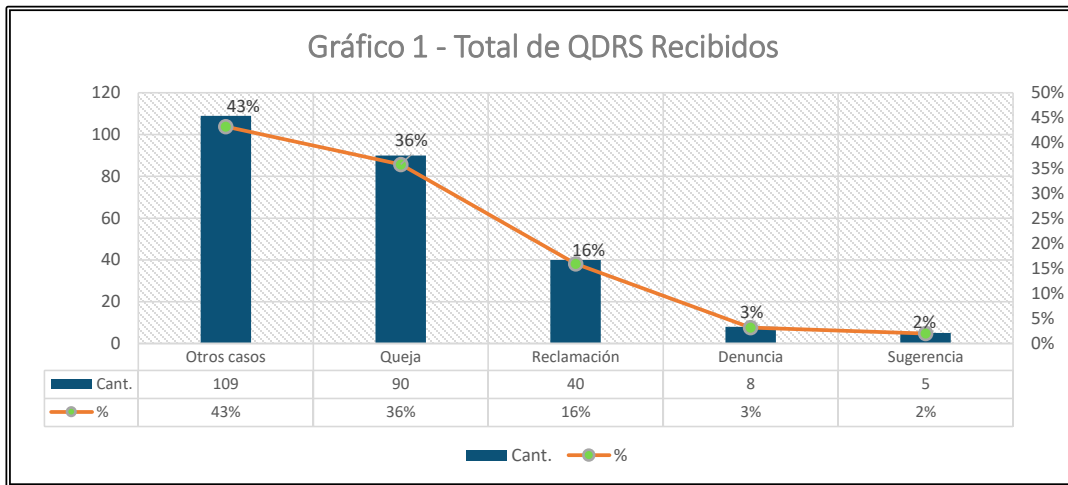


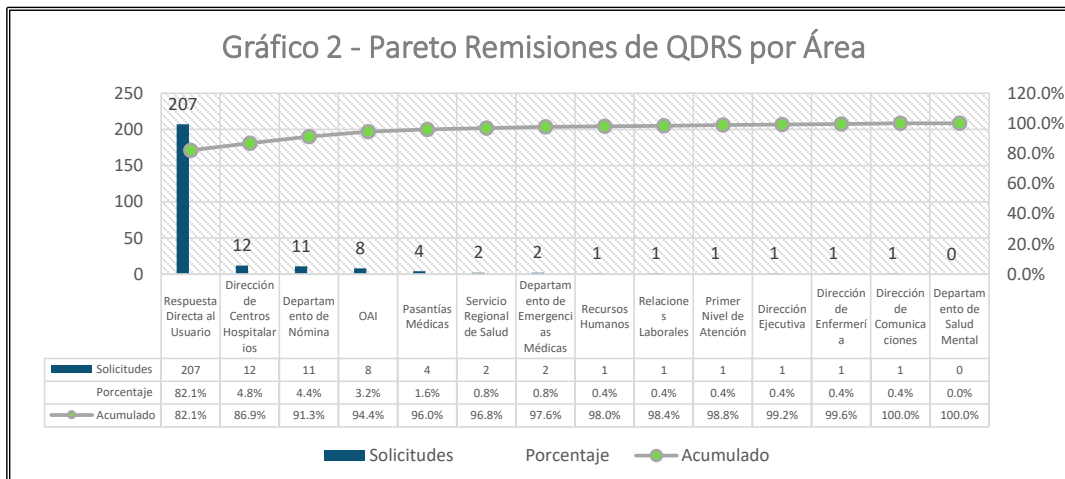
Reporte QDRS SNS del Nivel Central

Período: **Diciembre 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.



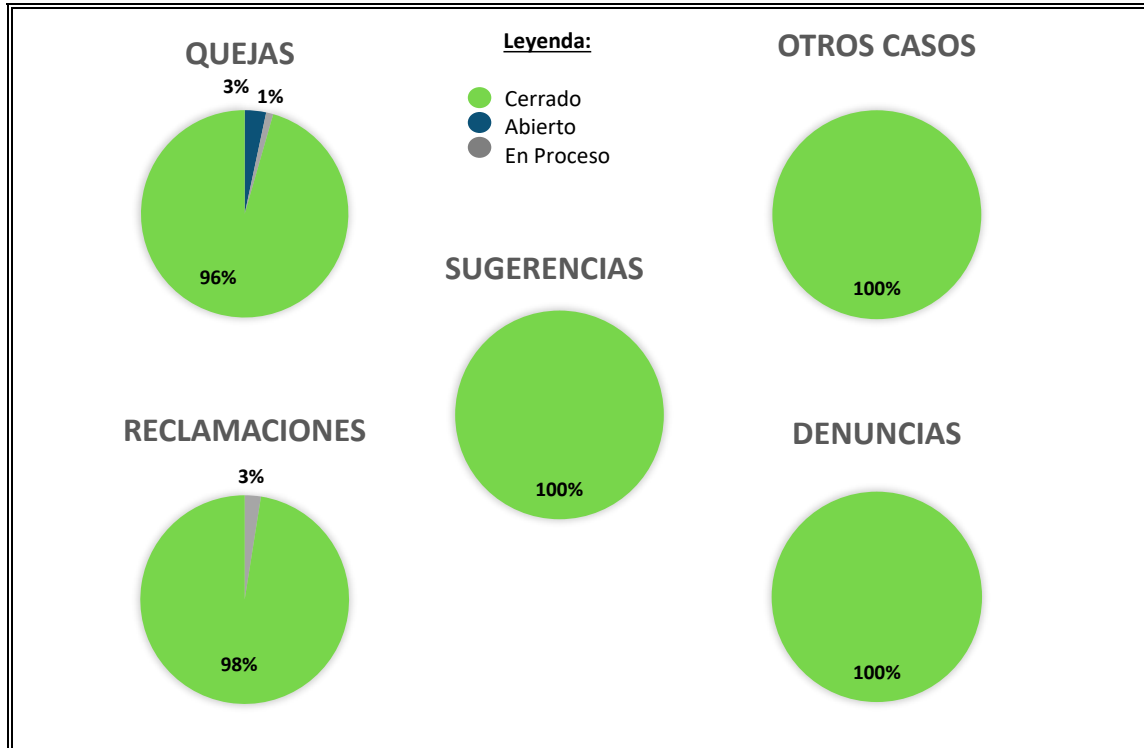
Para un total de **252 casos** recibidos en el mes de **diciembre del 2022**, en el **gráfico 1** podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como **Otros casos** las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: solicitudes de empleo, pago de prestaciones laborales y solicitudes varias de información.



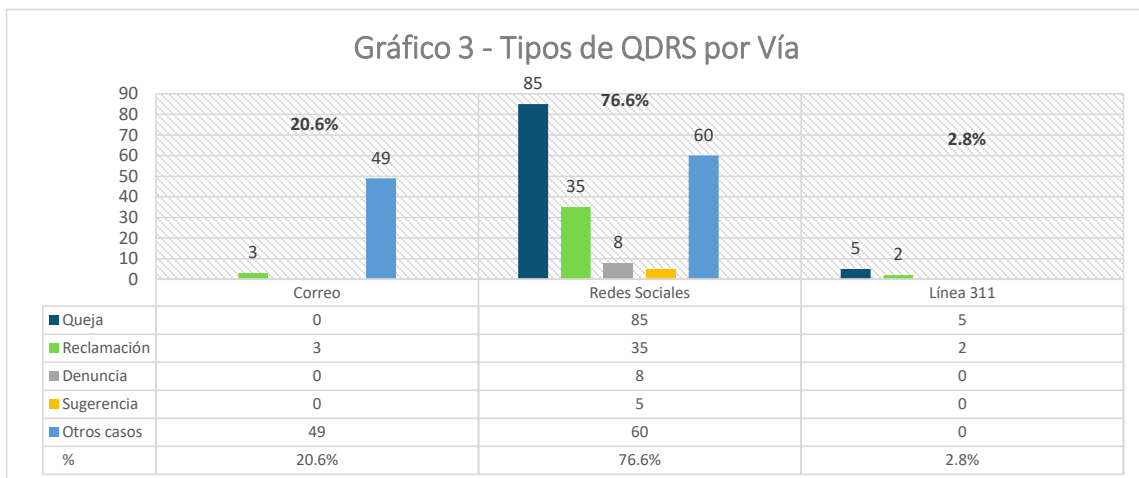
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las **252 QDRS** recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es la Dirección de Centros Hospitalarios.

Estatus de las QDRS Recibidas

En los siguientes gráficos vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. En promedio, el **99.0%** de todos los casos están cerrados.



Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

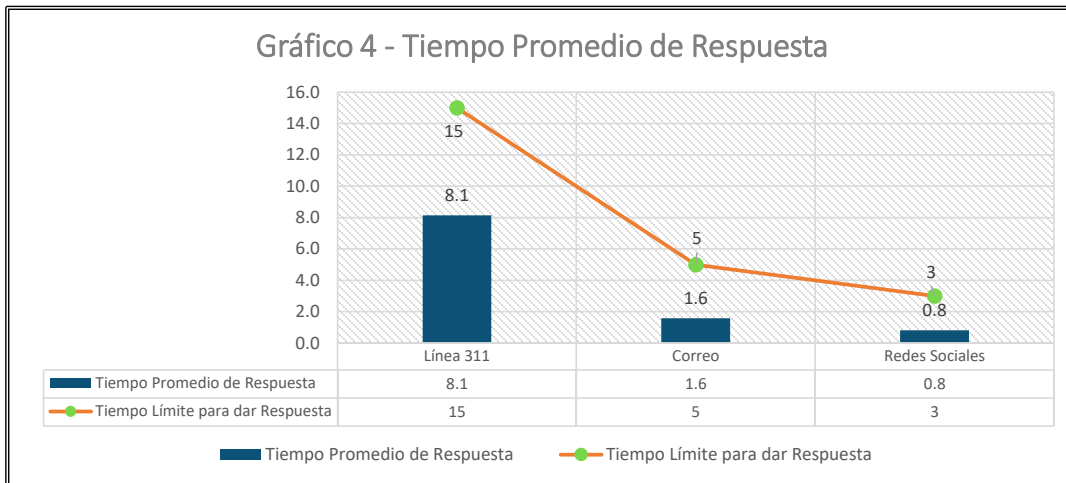


Podemos apreciar en el **gráfico 3** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **76.6% de las QDRS** en el mes de **diciembre del 2022** fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**.

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

