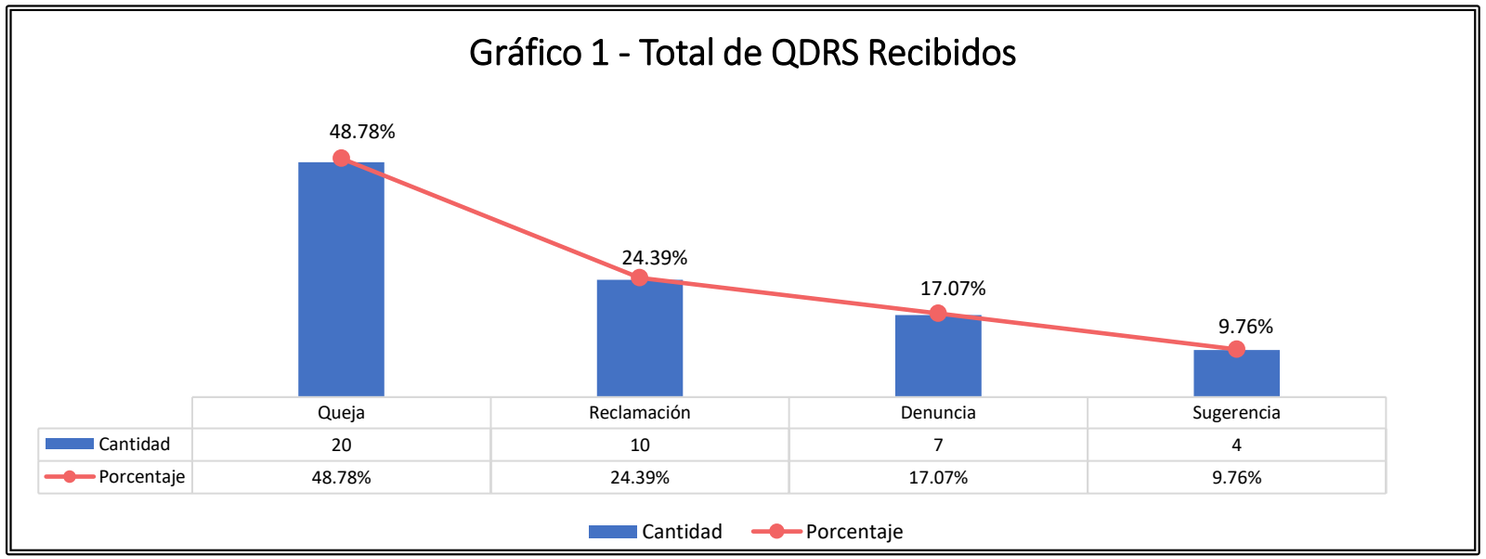
REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2025

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.

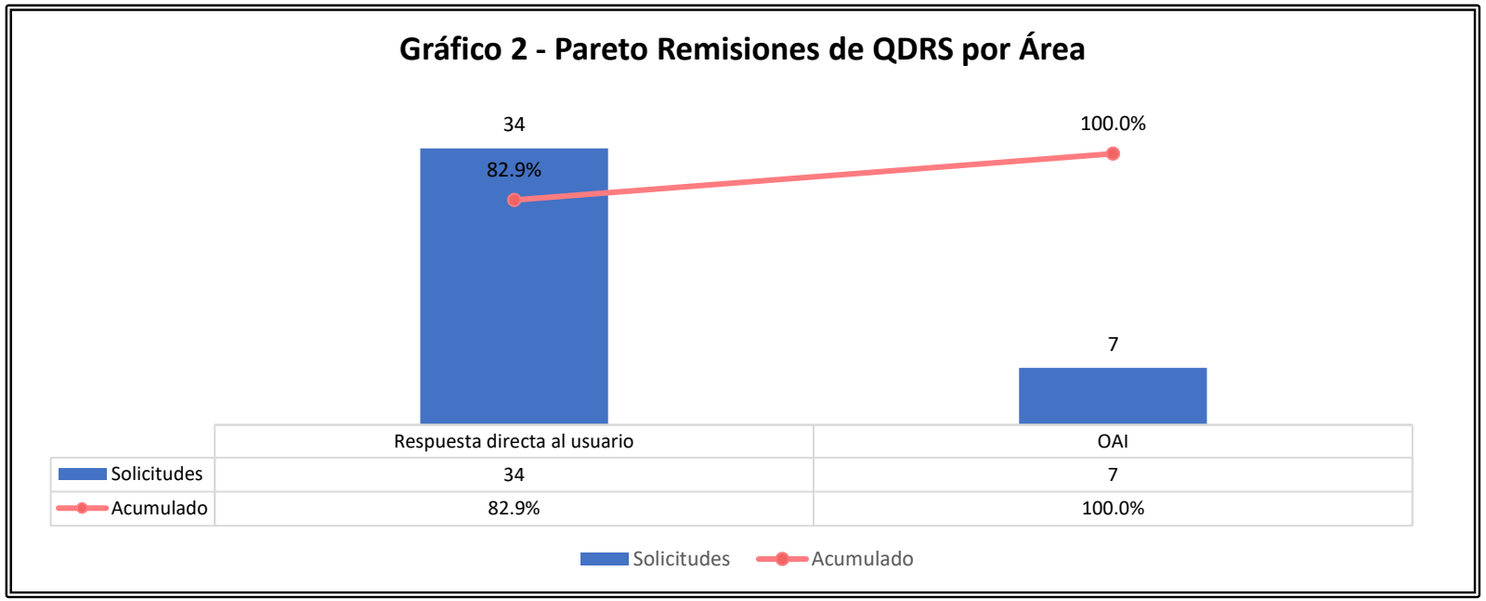


Se recibieron un total de 41 casos durante el mes de Enero 2025. En el gráfico 1 se presentan las cantidades de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la Queja la de mayor incidencia.

REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2025



En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 41 QDRS recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es OAI.

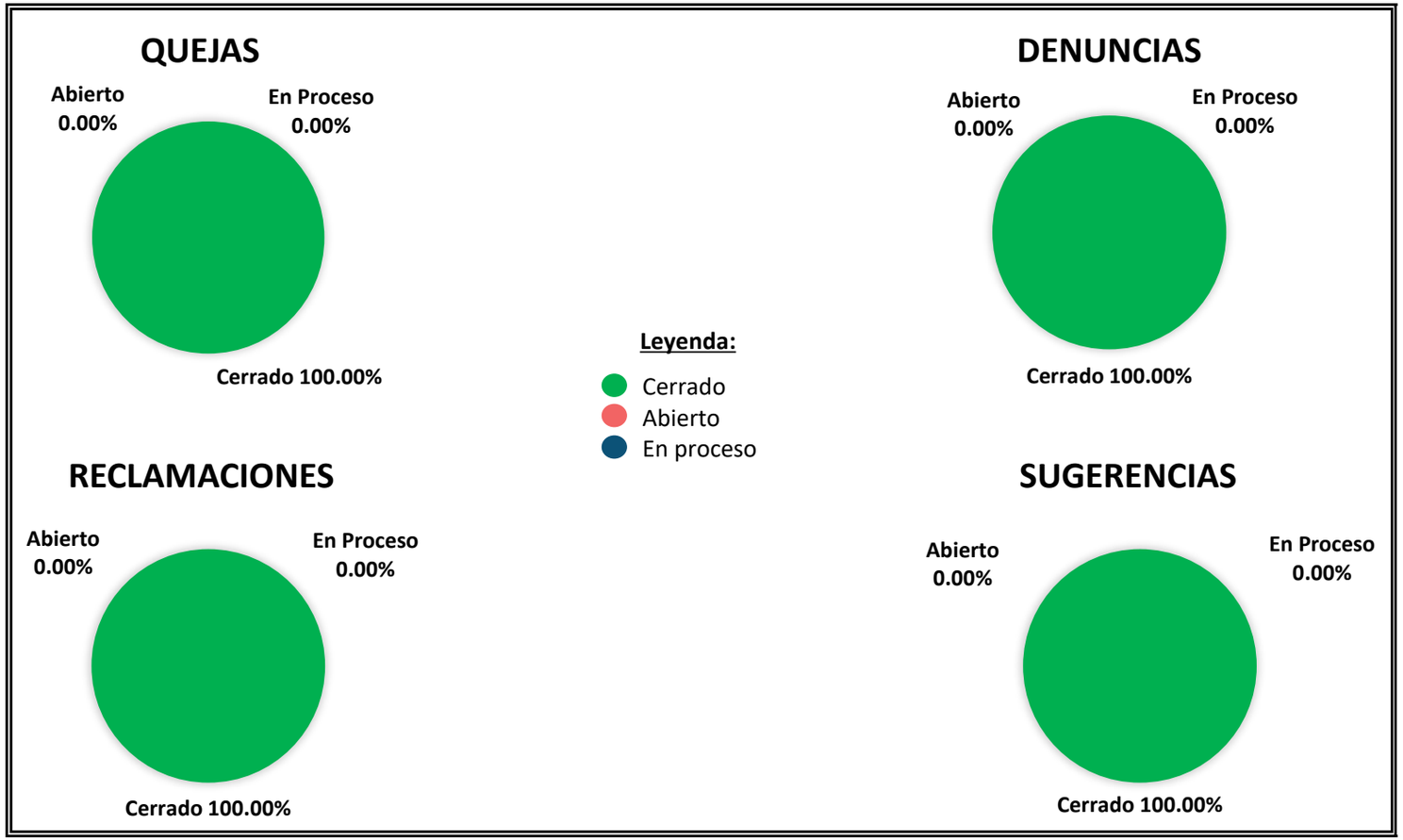
REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2025

Estatus de las QDRS Recibidas

En el gráfico 3, se presenta el estado de las QDRS recibidas, clasificadas como cerradas, abiertas o en proceso. Del total registado, puede observarse que el 100.00% corresponde a casos cerrados.

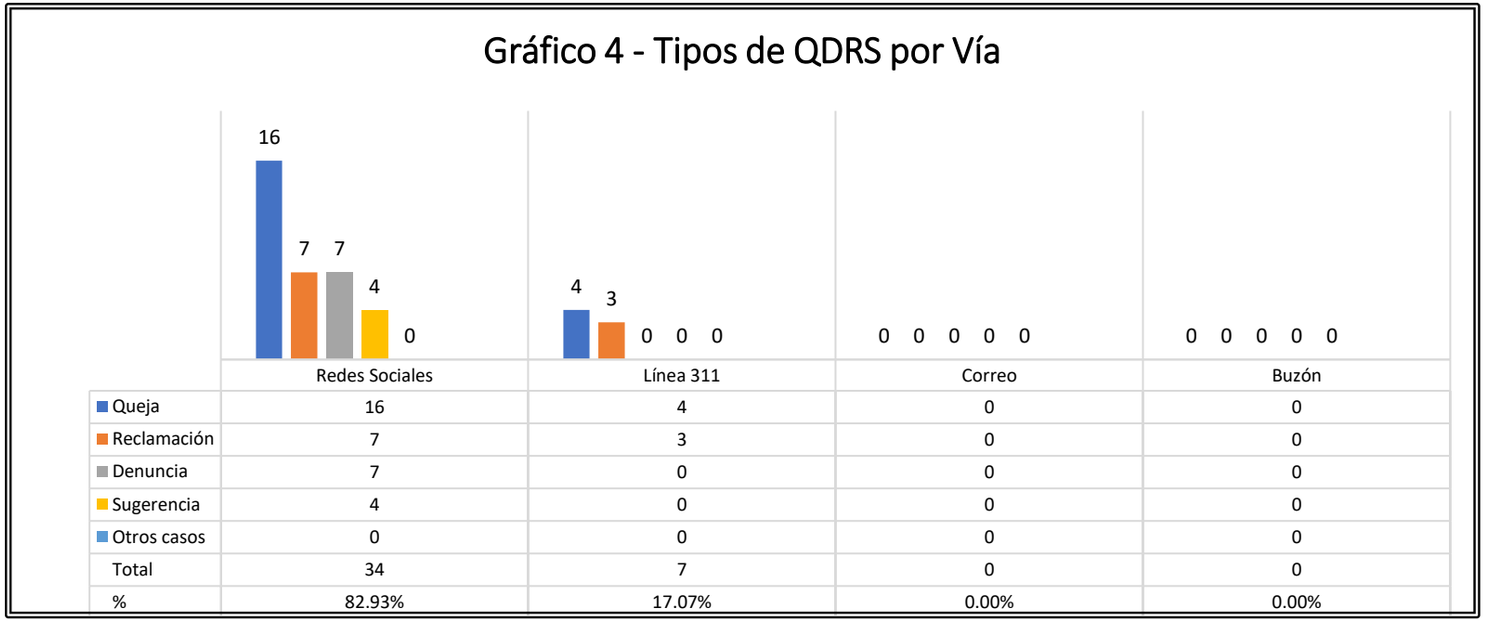


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2025

Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta



	Redes Sociales	Línea 311	Correo	Buzón
Queja	16	4	0	0
Reclamación	7	3	0	0
Denuncia	7	0	0	0
Sugerencia	4	0	0	0
Otros casos	0	0	0	0
Total	34	7	0	0
%	82.93%	17.07%	0.00%	0.00%

Podemos apreciar en el gráfico 4 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 82.93% de las QDRS en el mes de Enero 2025 fueron recibidas a través de las Redes Sociales.

REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

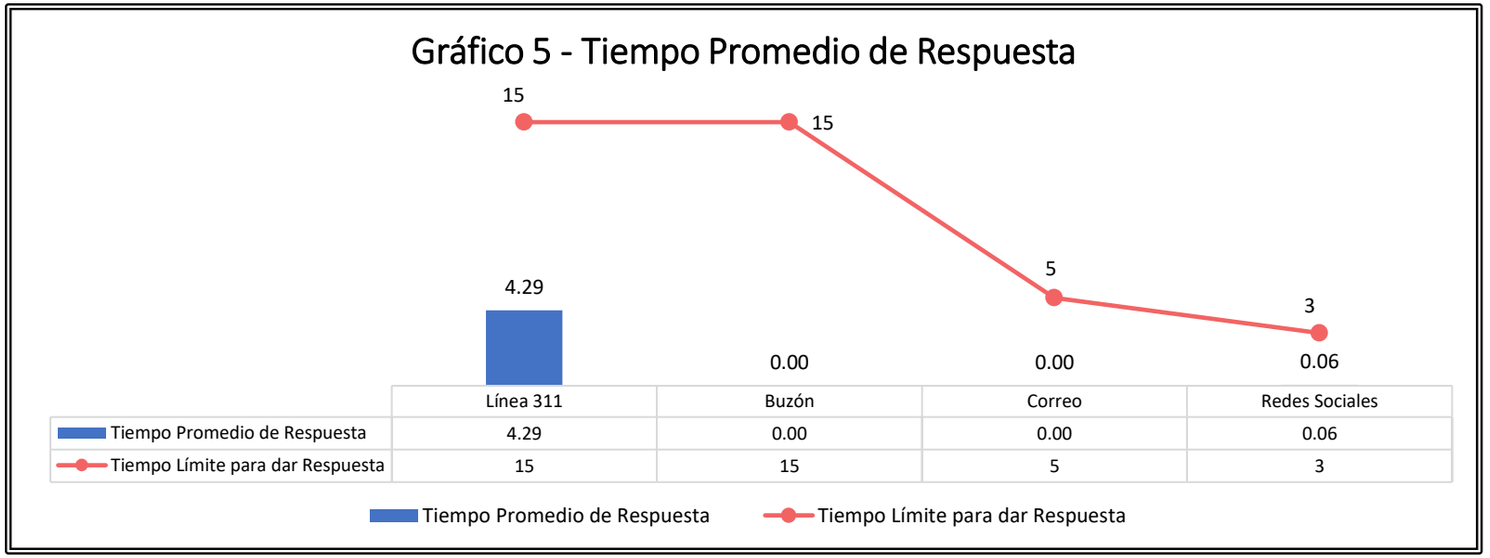
Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2025

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
Presencial	3

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



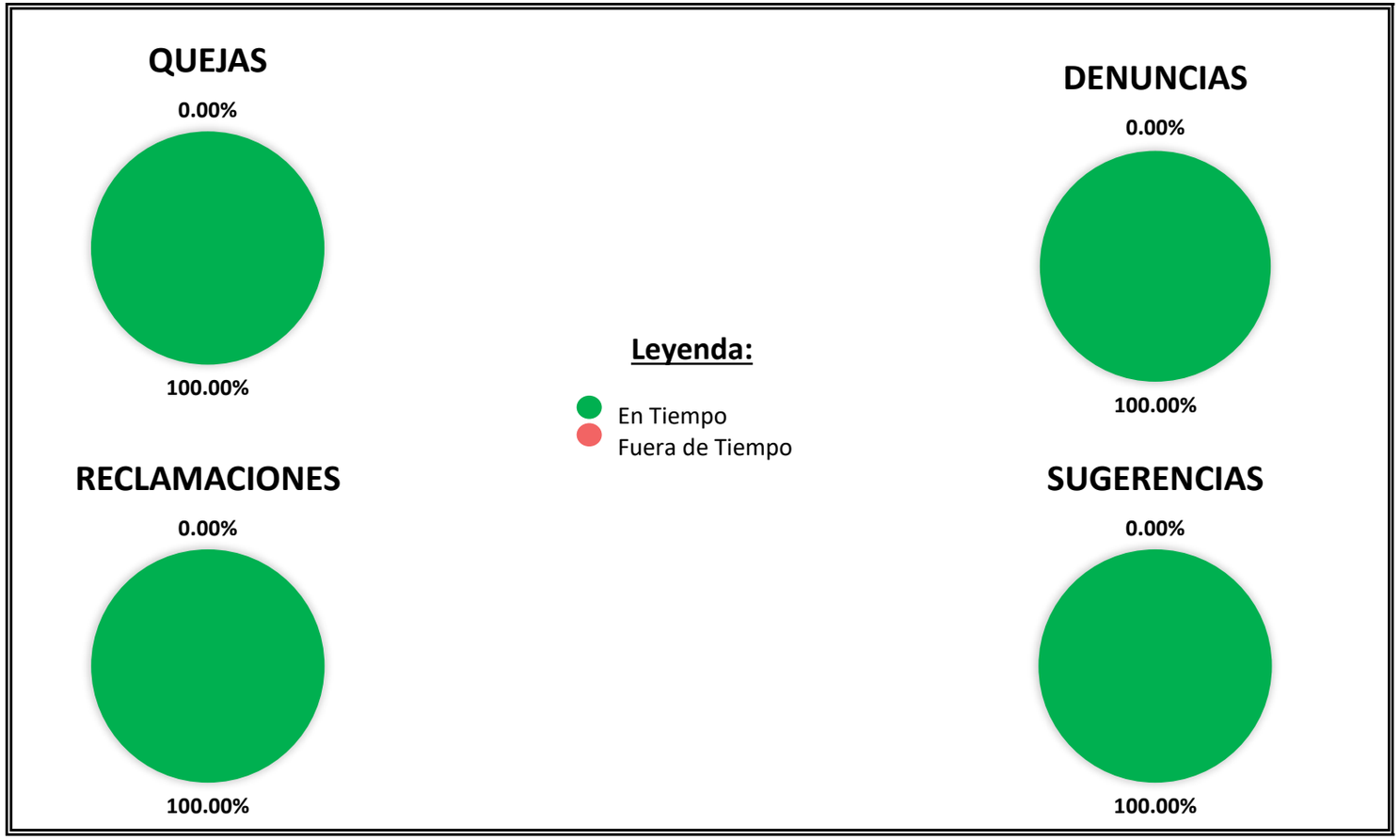
En el gráfico 5 se observa que, de manera general, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta.

REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2025

Total de QDRS Notificadas en Tiempo



Elaborado por: Raymel Paula
Revisado/Aprobado por: Carolina Díaz
Fecha: 12-Feb-2025

Cargo: Analista de Calidad en la Gestión
Cargo: Coordinadora de Calidad en la Gestión