

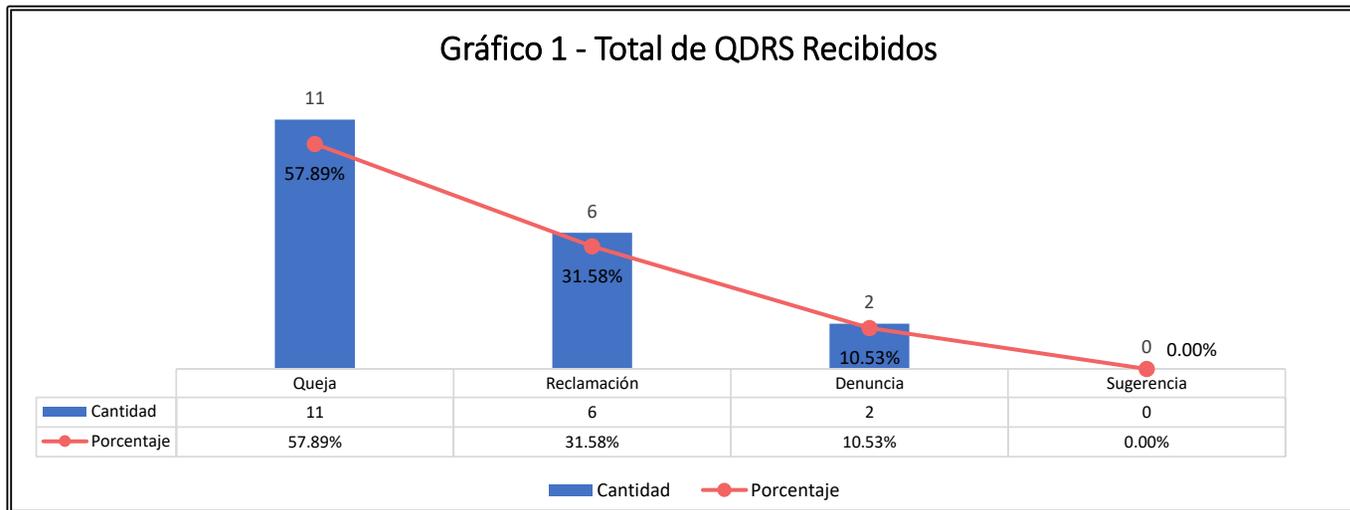


## REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

### Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Abril 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.



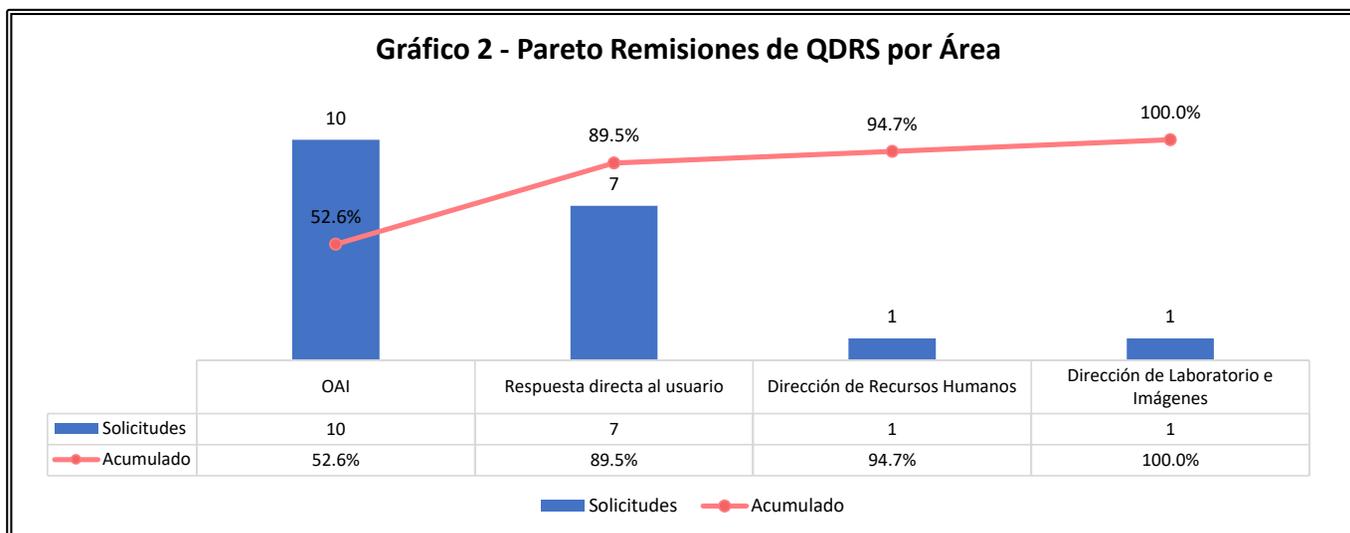
Se recibieron un total de 19 casos durante el mes de Abril 2025. En el gráfico 1 se presentan las cantidades de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como Queja la de mayor incidencia.



## REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

### Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Abril 2025



En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 19 QDRS recibidas. Se puede observar que el área de mayor incidencia es la OAI.

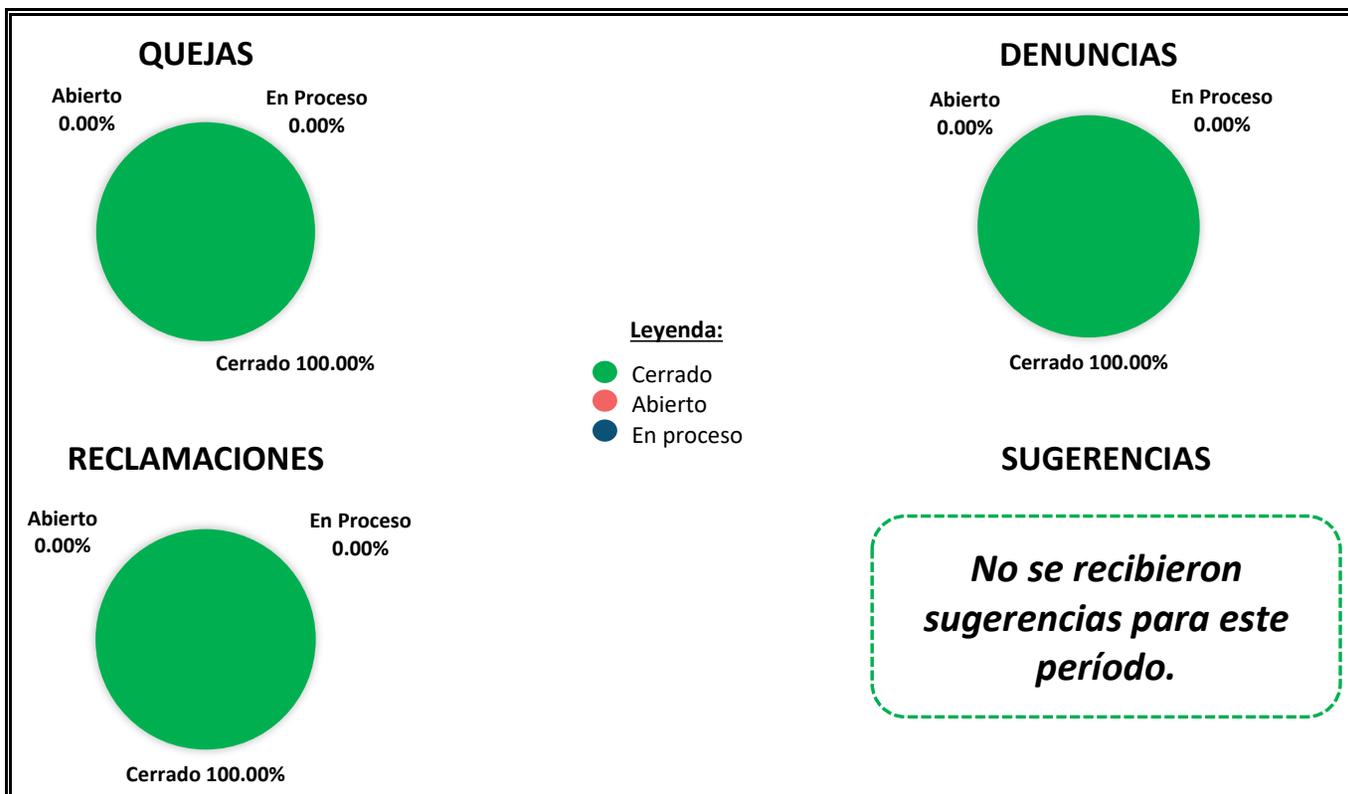
## REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

### Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Abril 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 registrado, puede observarse que el 100.00% corresponde a casos cerrados.

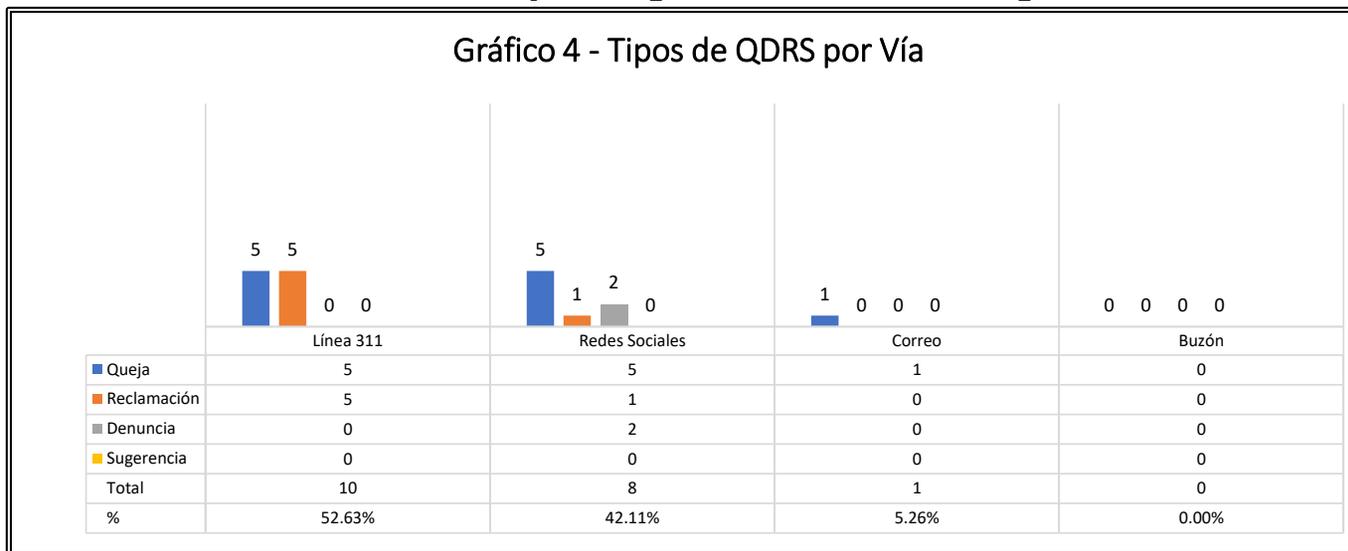




## **REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL** **Departamento de Calidad en la Gestión**

**Período:**    Abril 2025

### Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta



Podemos apreciar en el gráfico 4 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 52.63% de las QDRS en el mes de Abril 2025 fueron recibidas a través la Línea 3-1-1.

## REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

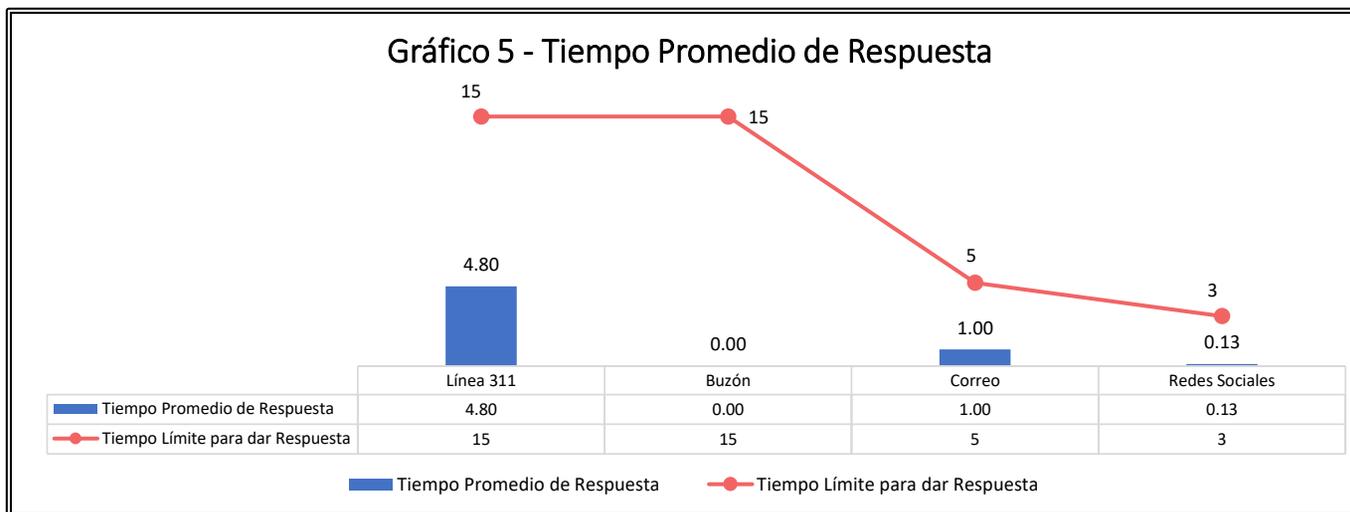
### Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Abril 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.



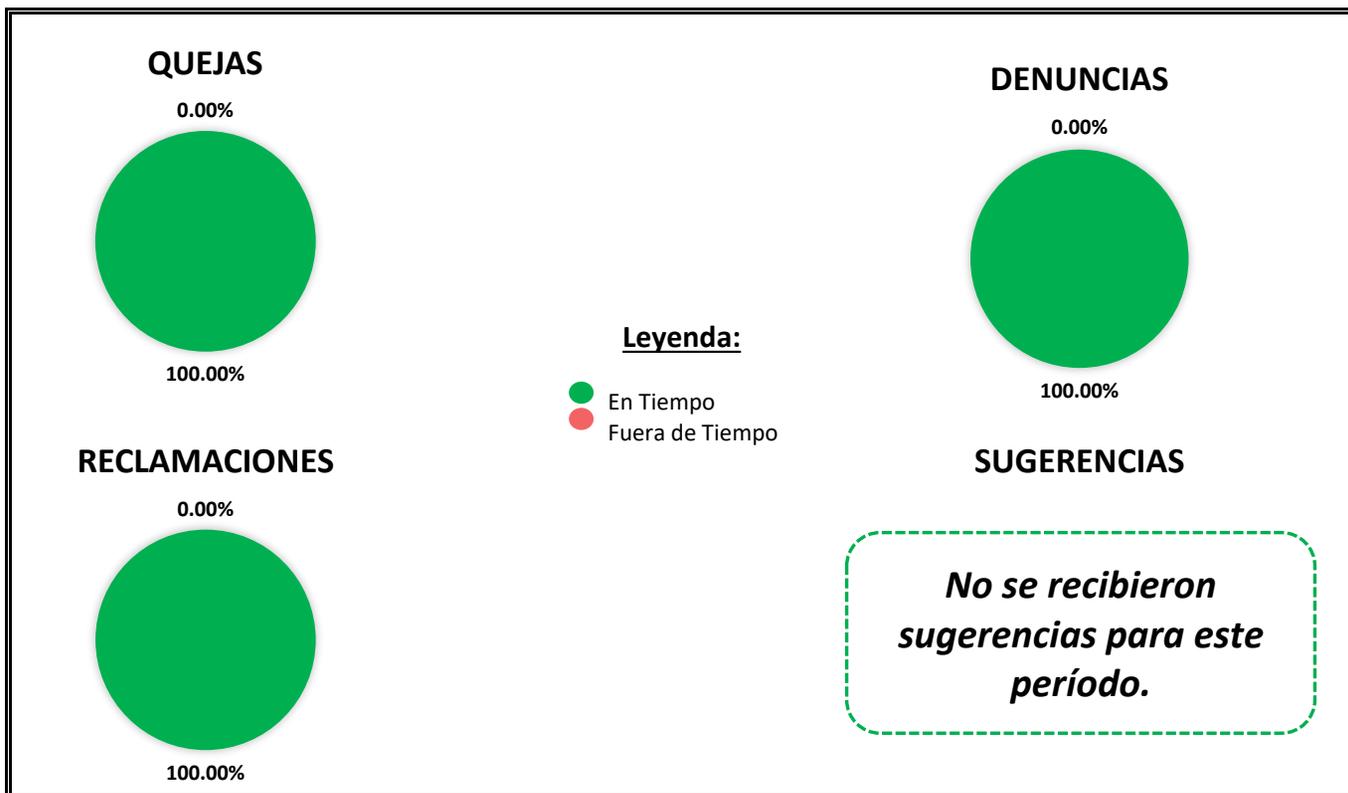
En el gráfico 5 se observa que, de manera general, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta.

## REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

### Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Abril 2025

#### Total de QDRS Notificadas en Tiempo



Elaborado por: Raymel Paula  
Revisado/Aprobado por: Carolina Díaz  
Fecha: 7-May-2025

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