

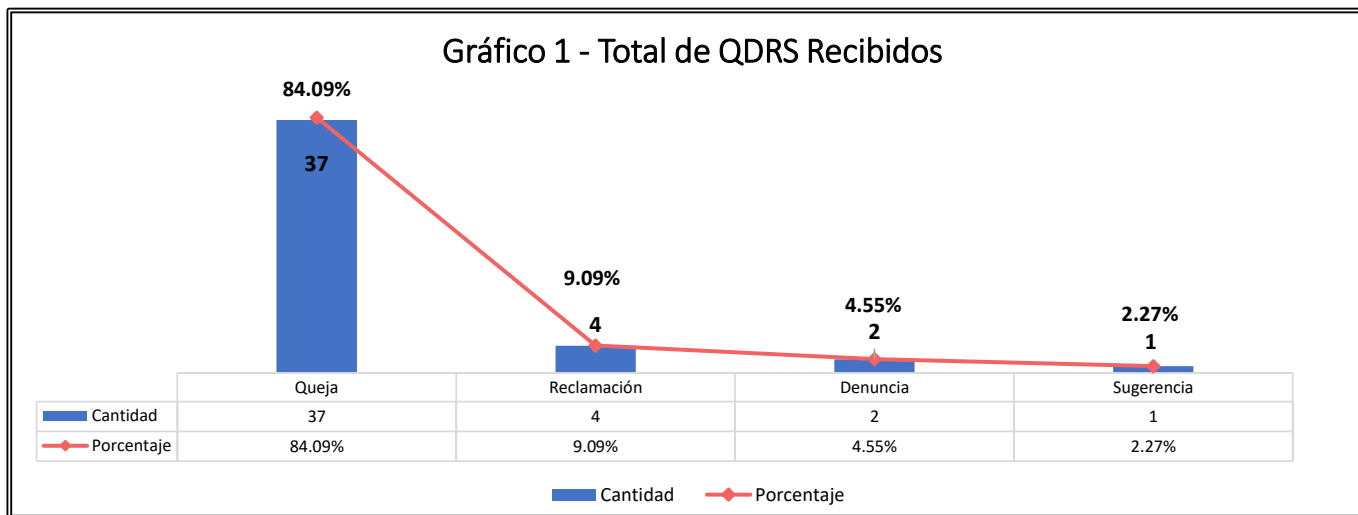


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2026

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



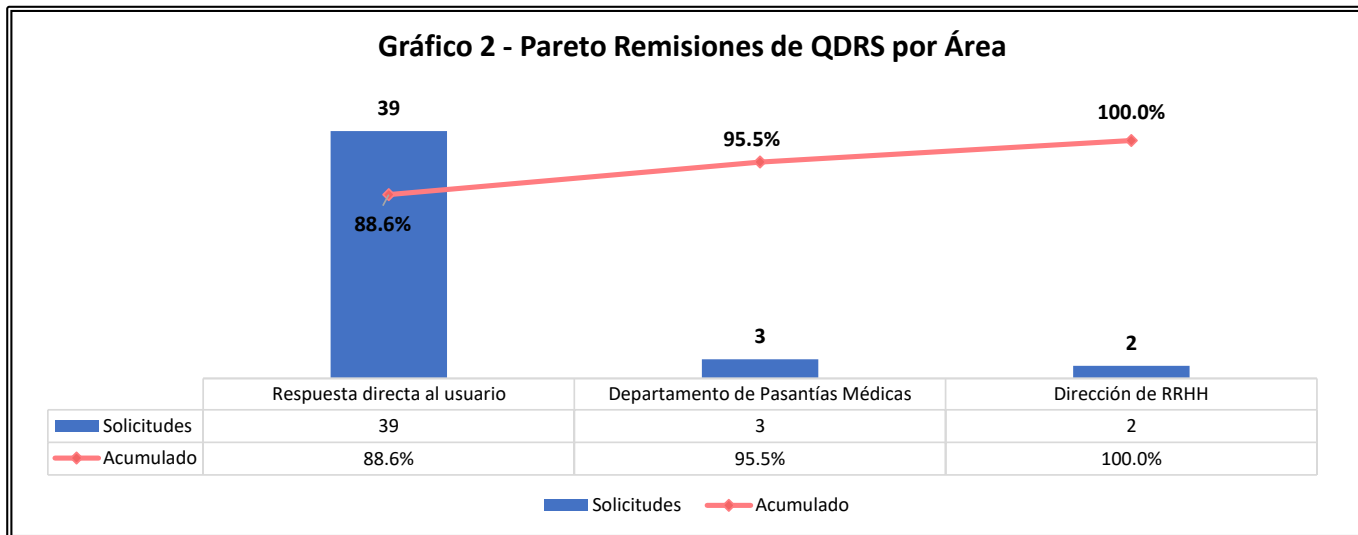
Se recibieron un total de 44 casos durante el mes de Enero 2026. En el gráfico 1 se presentan las cantidades de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como Queja la de mayor incidencia.



REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

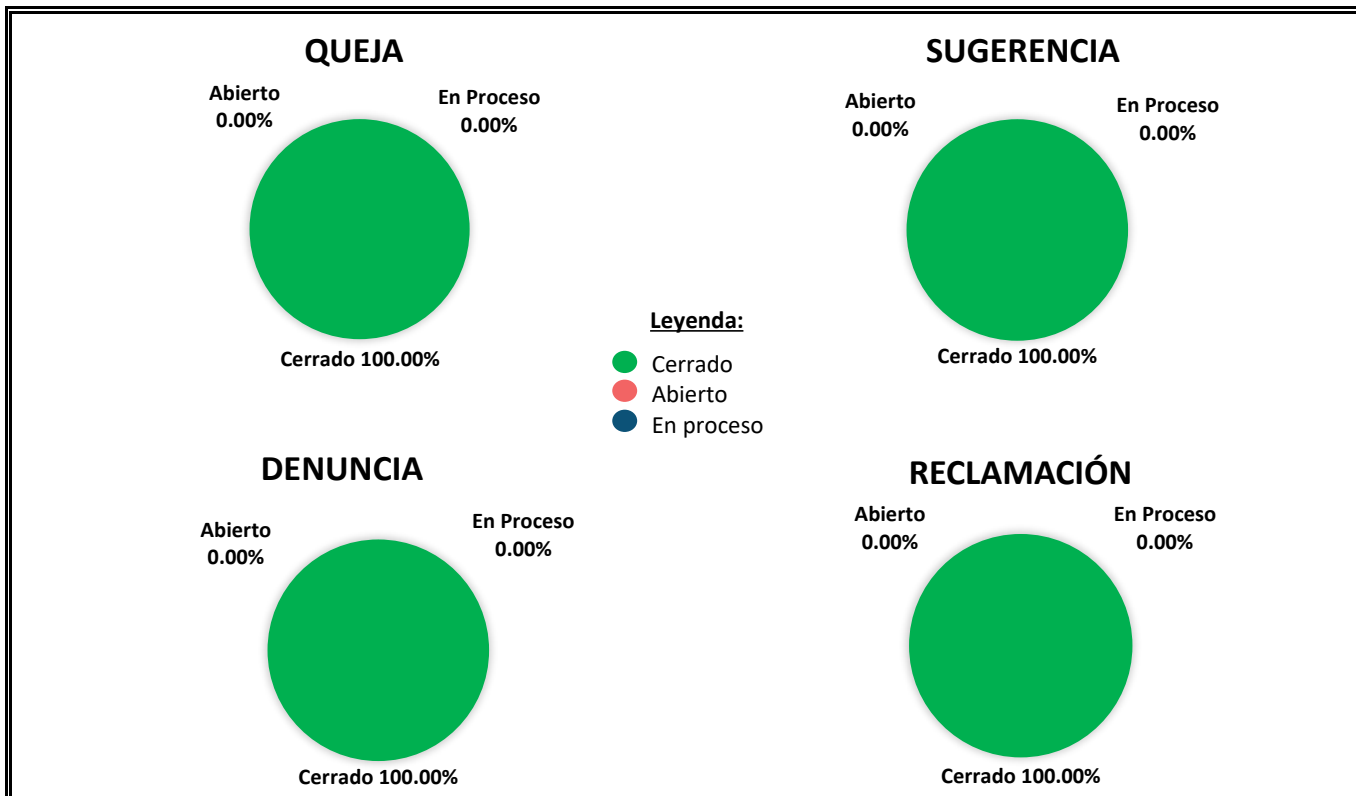
Período: Enero 2026



En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 44 QDRS recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es Departamento de Pasantías Médicas.

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.



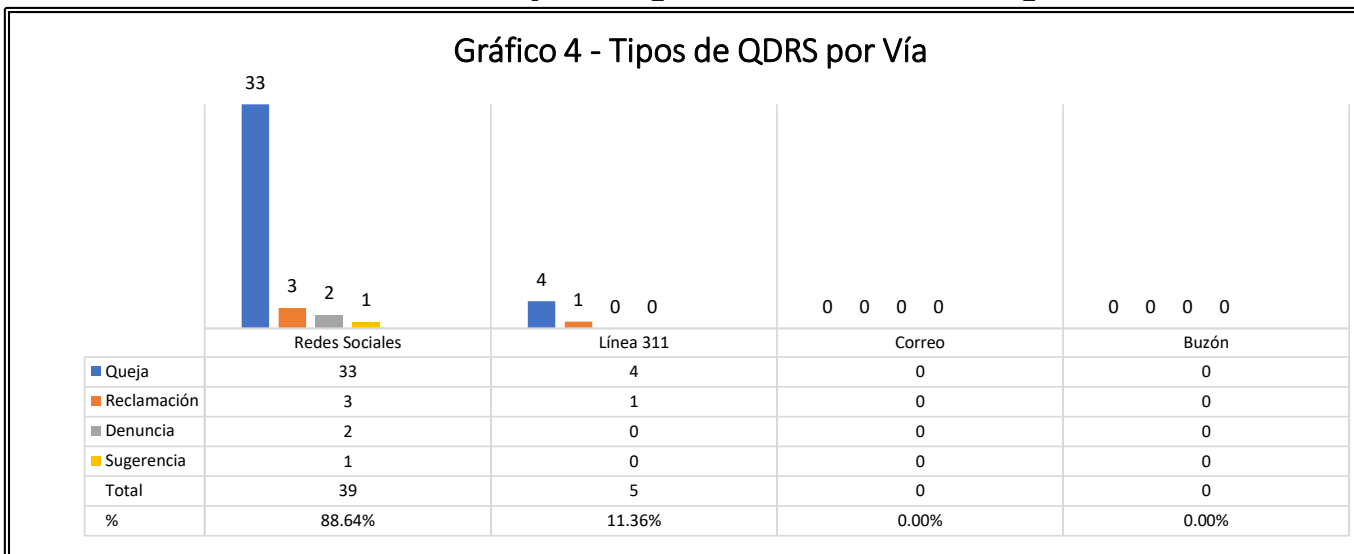


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2026

Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

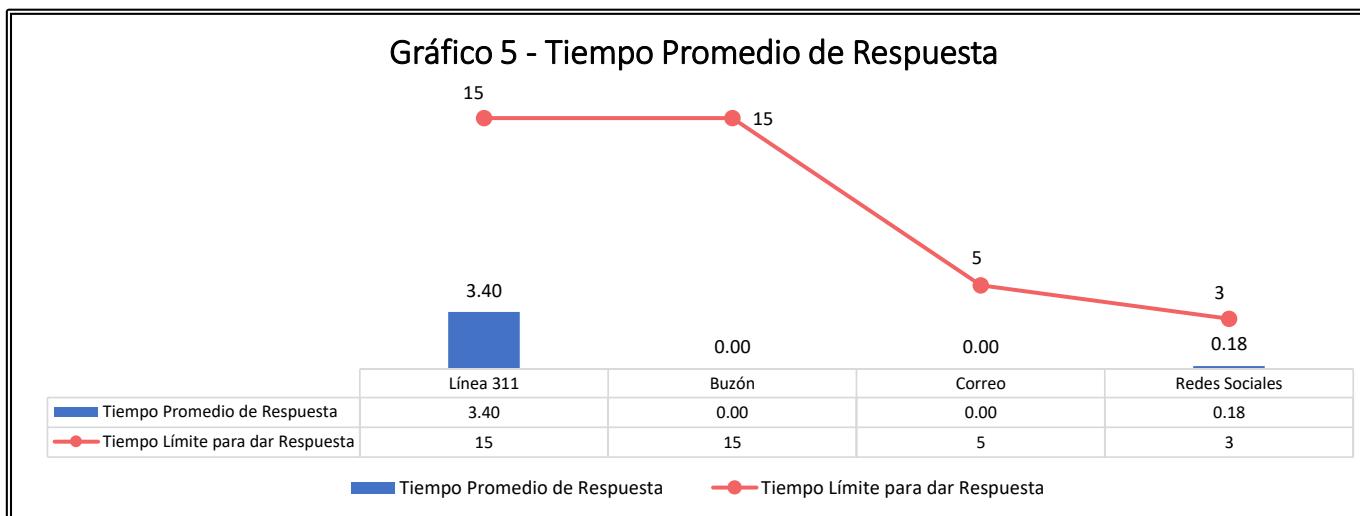


Podemos apreciar en el gráfico 4 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 88.64% de las QDRS en el mes de Enero 2026 fueron recibidas a través de las Redes Sociales.

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

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.

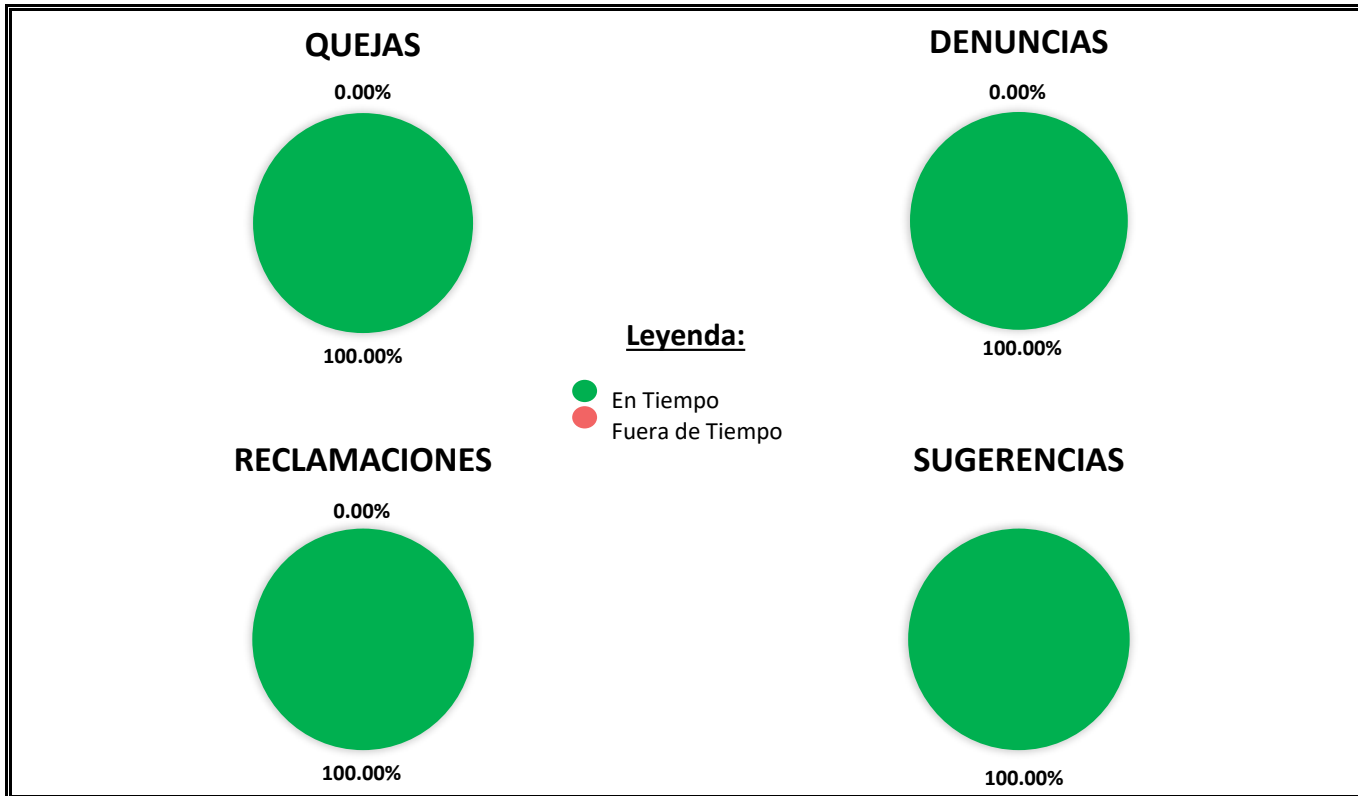


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Enero 2026

Total de QDRS Notificadas en Tiempo



Elaborado por: Raymel Paula
Revisado/Aprobado por: Carolina Díaz
Fecha: 10-Feb-2026

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