

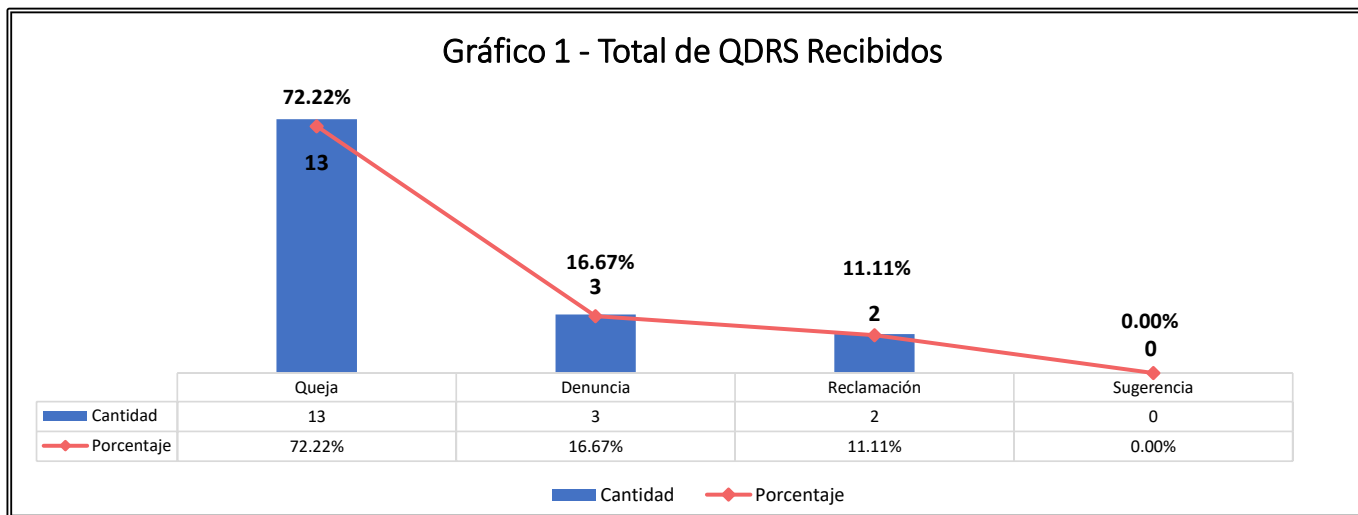


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Marzo 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.



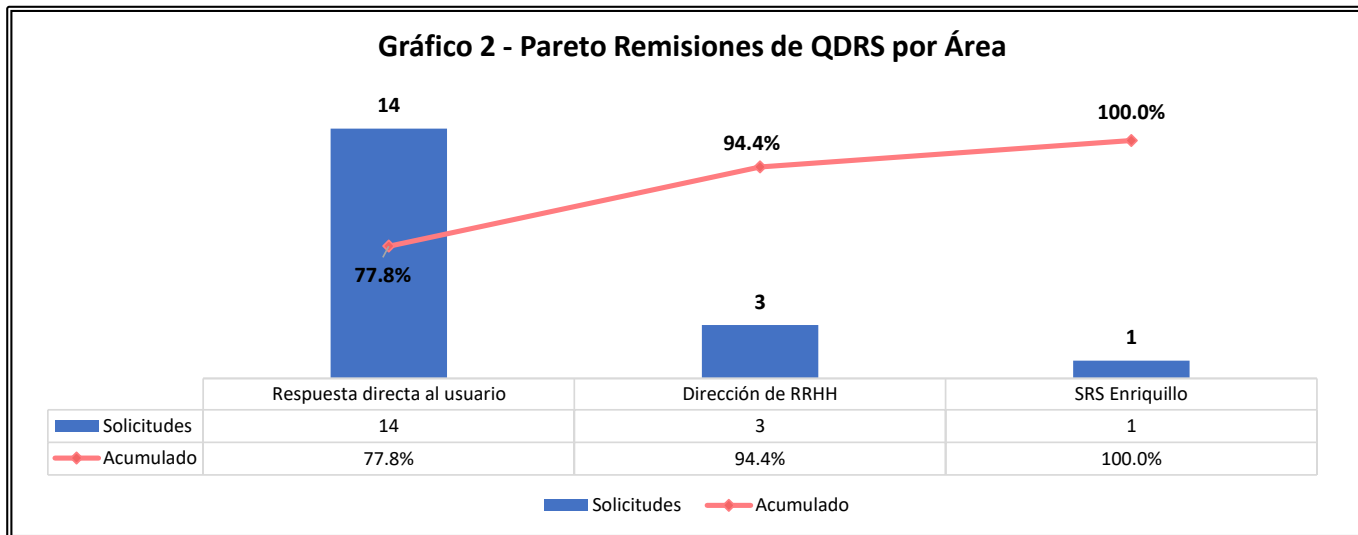
Se recibieron un total de 18 casos durante el mes de Marzo 2026. En el gráfico 1 se presentan las cantidades de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como Queja la de mayor incidencia.



REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

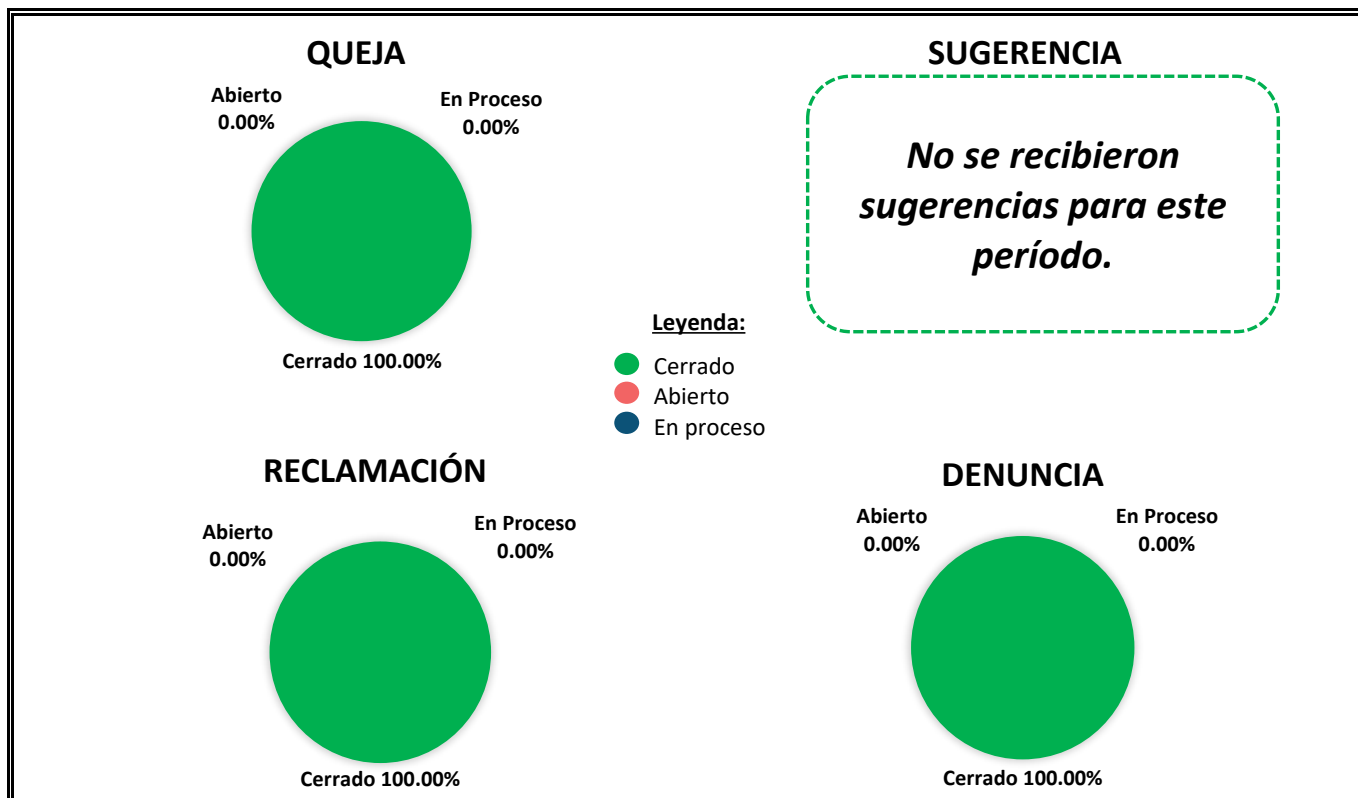
Período: Marzo 2026



En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 18 QDRS recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es Dirección de RRHH.

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.



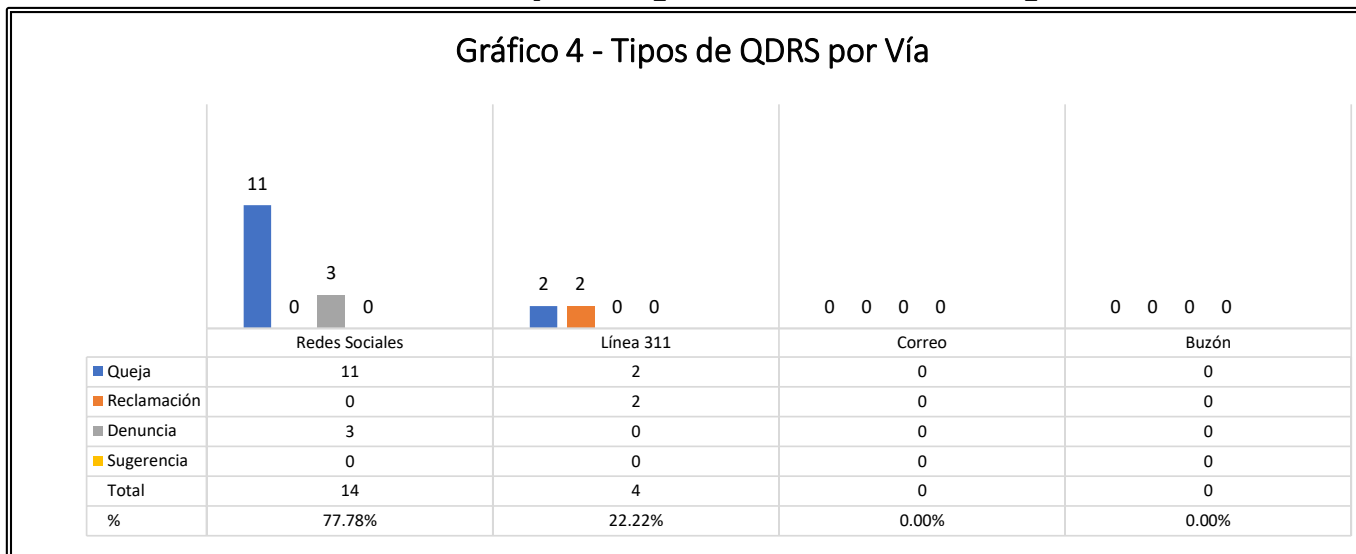


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

Período: Marzo 2026

Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

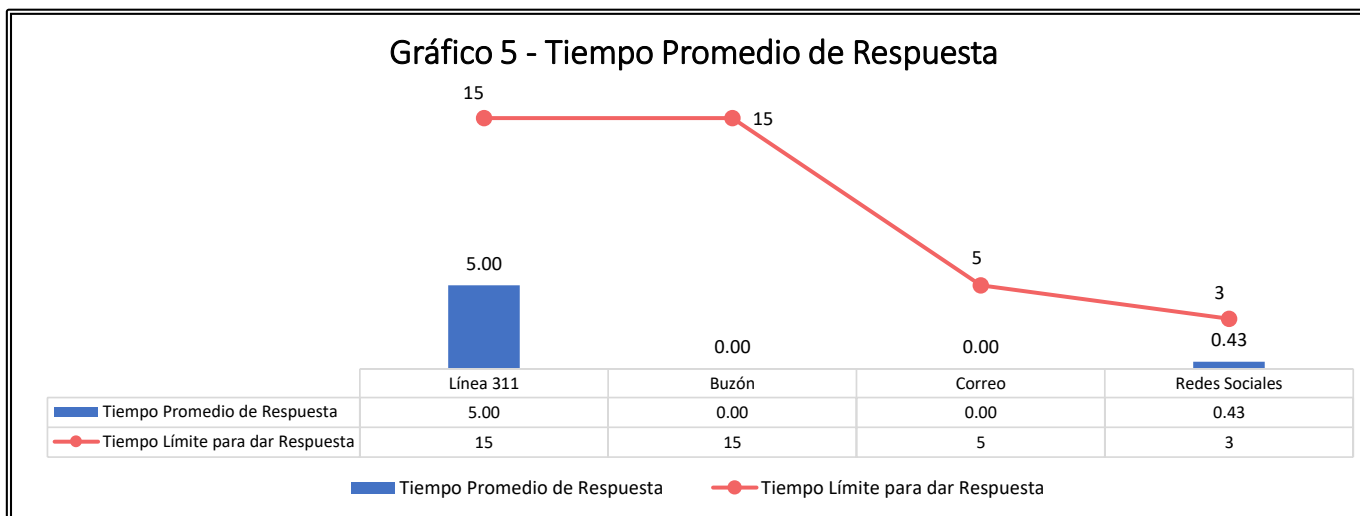


Podemos apreciar en el gráfico 4 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 77.78% de las QDRS en el mes de Marzo 2026 fueron recibidas a través de las Redes Sociales.

El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías son los siguientes:

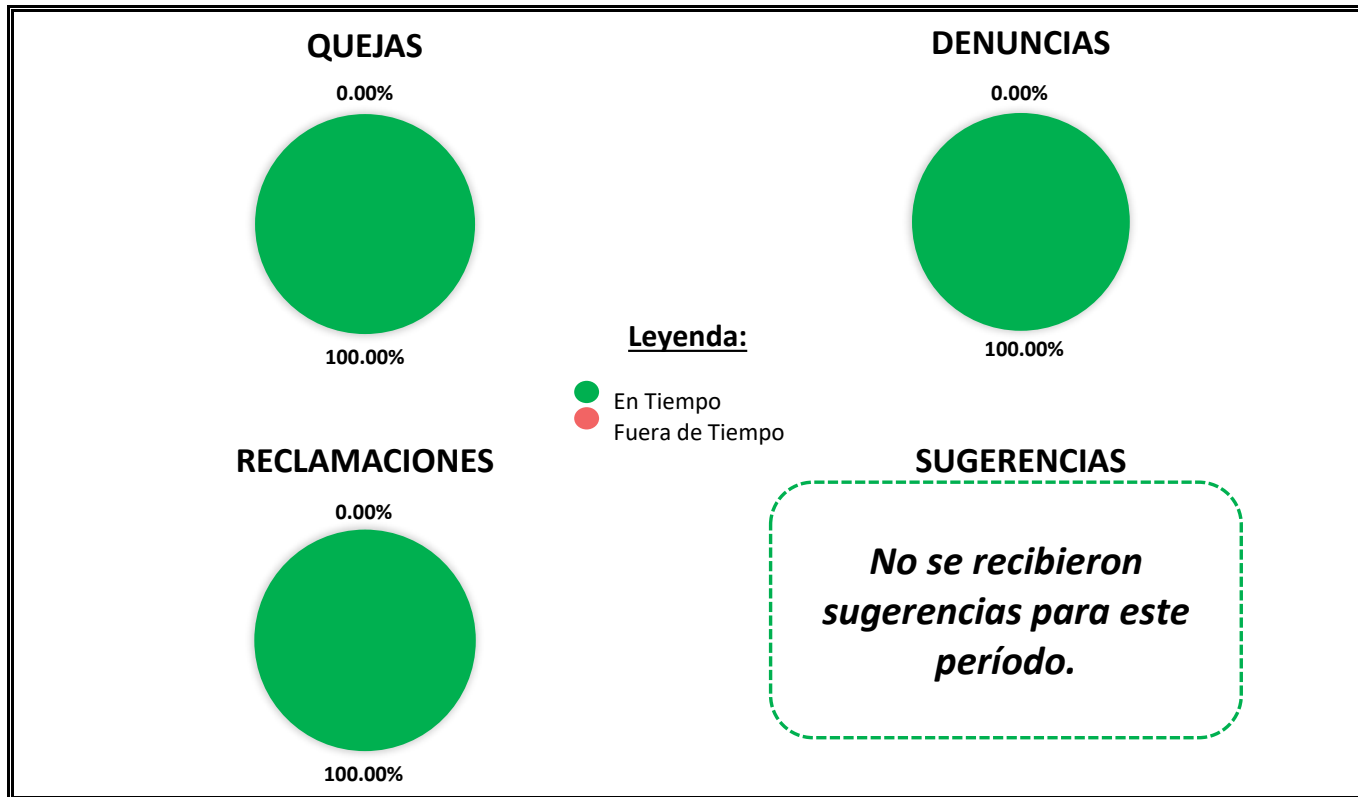
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3

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.

Total de QDRS Notificadas en Tiempo



Elaborado por: Raymel Paula
Revisado/Aprobado por: Carolina Díaz
Fecha: 13-Abr-2026

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