

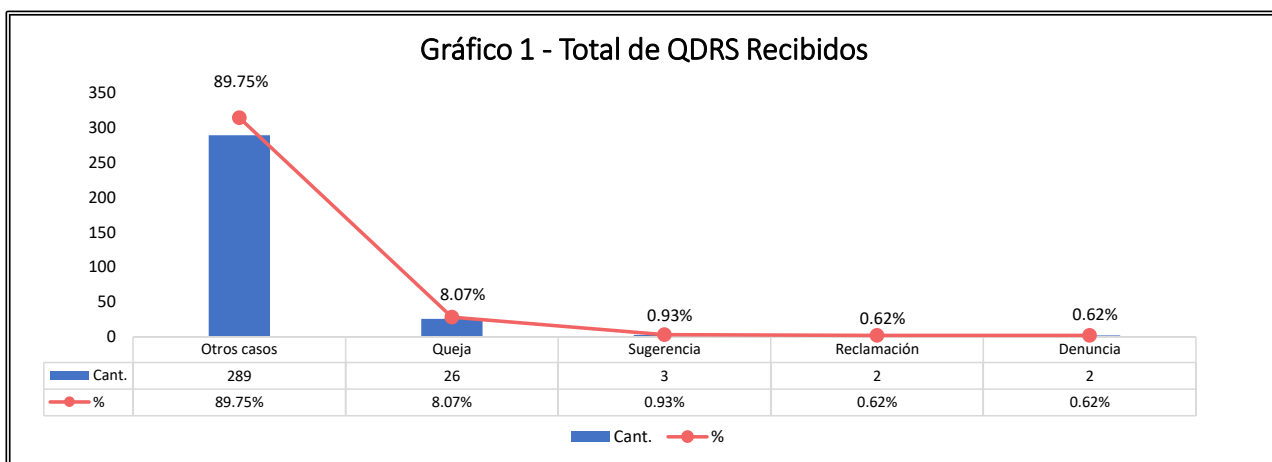


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

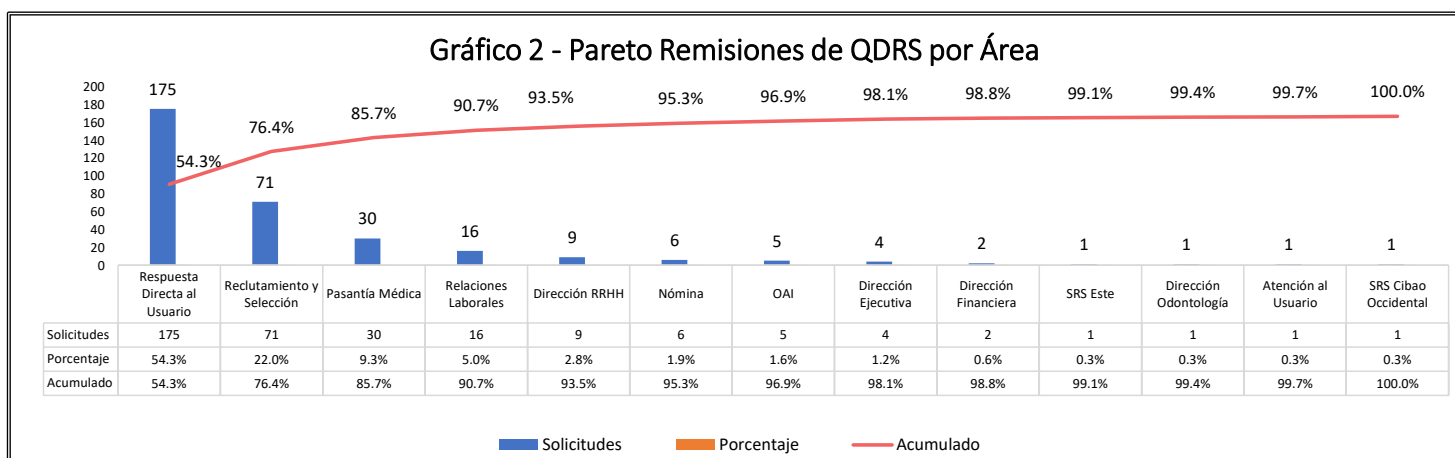
Departamento de Calidad en la Gestión

Periodo: Marzo 2024

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.



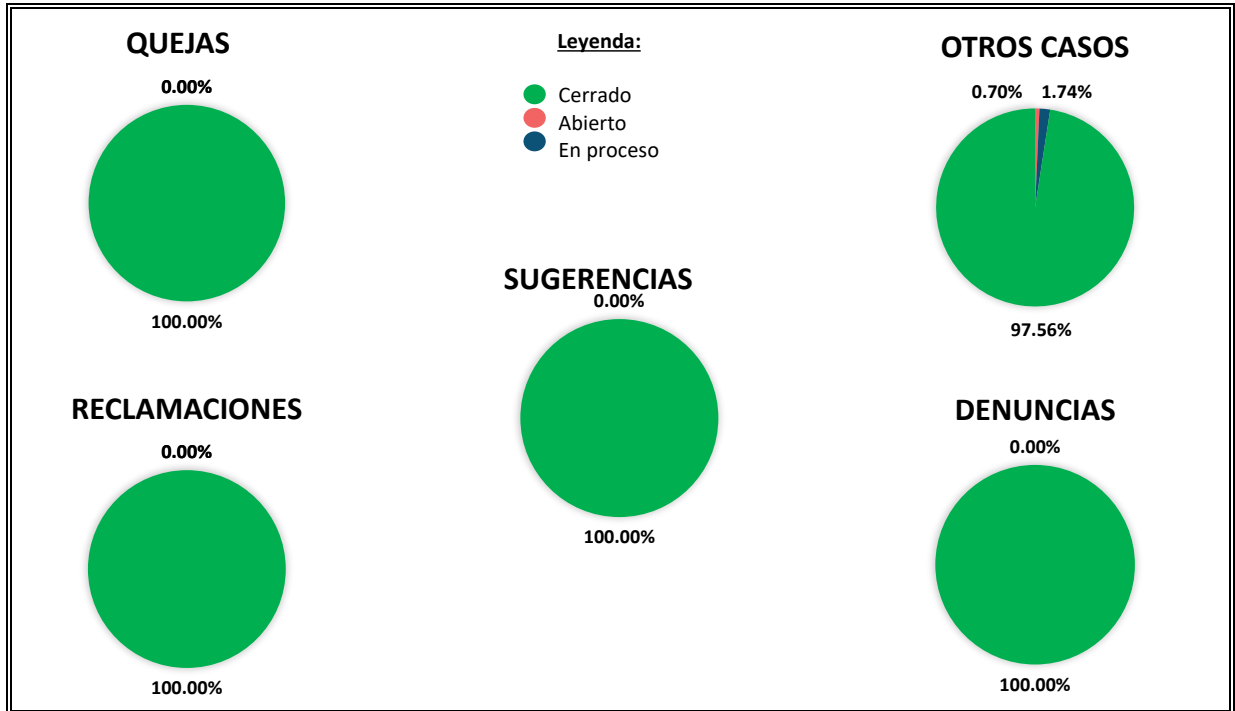
Para un total de 322 casos recibidos en el mes de Marzo 2024, en el gráfico 1 podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como Otros casos las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: solicitudes de empleo, pago de prestaciones laborales y solicitudes varias de información.



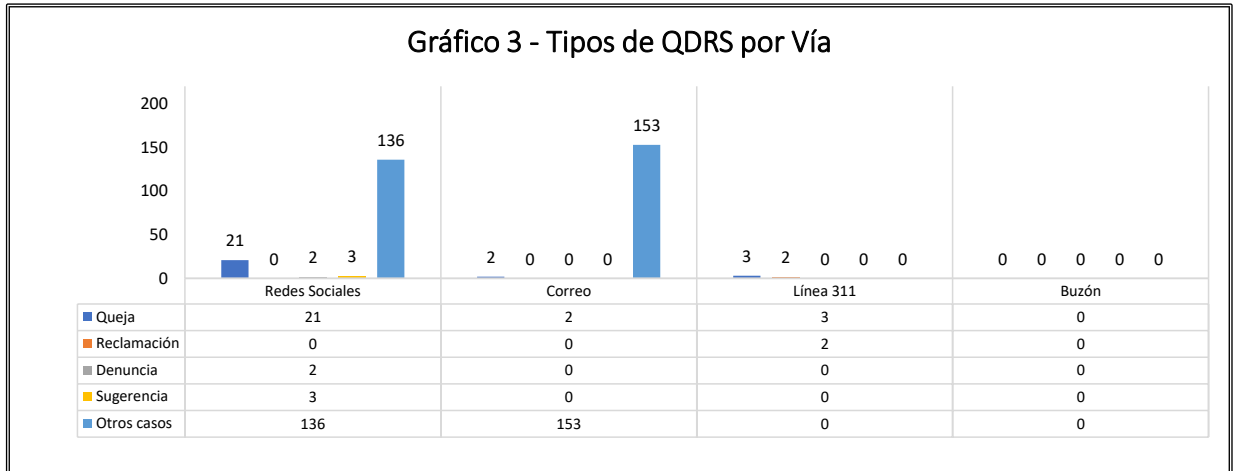
En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 322 QDRS recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es Reclutamiento y Selección.

Estatus de las QDRS Recibidas

En los siguientes gráficos vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. En promedio, el 97.2% de todos los casos están cerrados.



Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

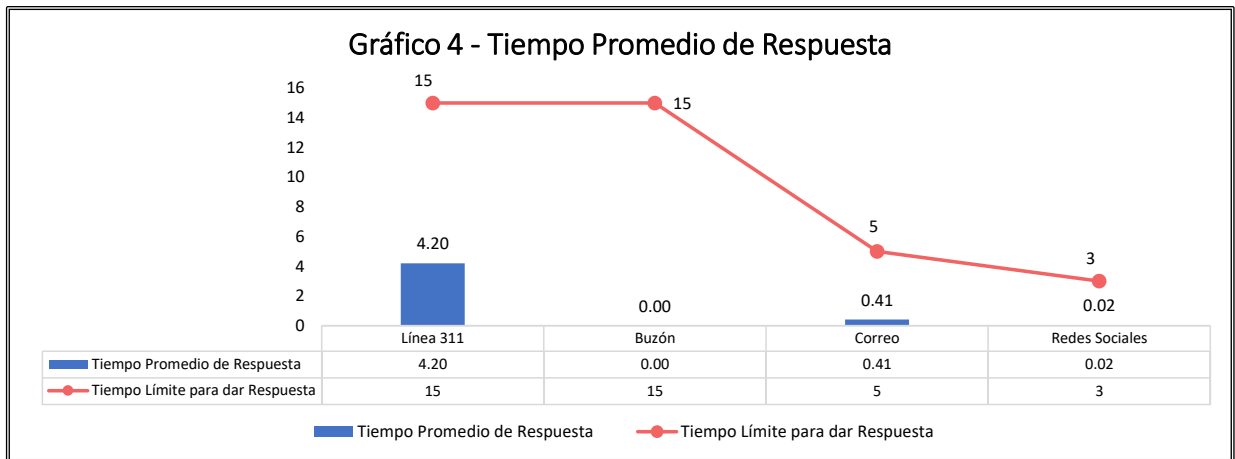


Podemos apreciar en el gráfico 3 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 50.31% de las QDRS en el mes de Marzo 2024 a través de las Redes Sociales.

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

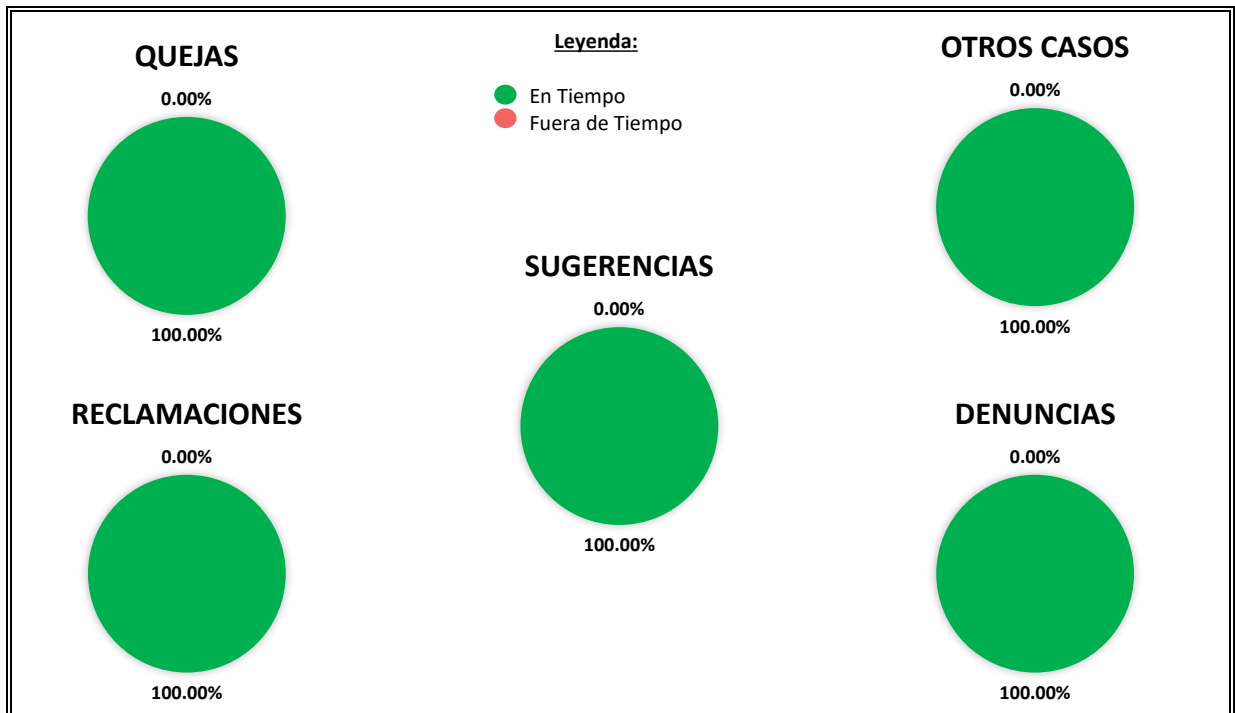
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
CCD - Presencial	3

Tabla 1 - Tiempo limite 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



Elaborado por: Raymel Paula
 Revisado/Aprobado por: Zaret Taveras
 Fecha: 04-Abr-2024

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