

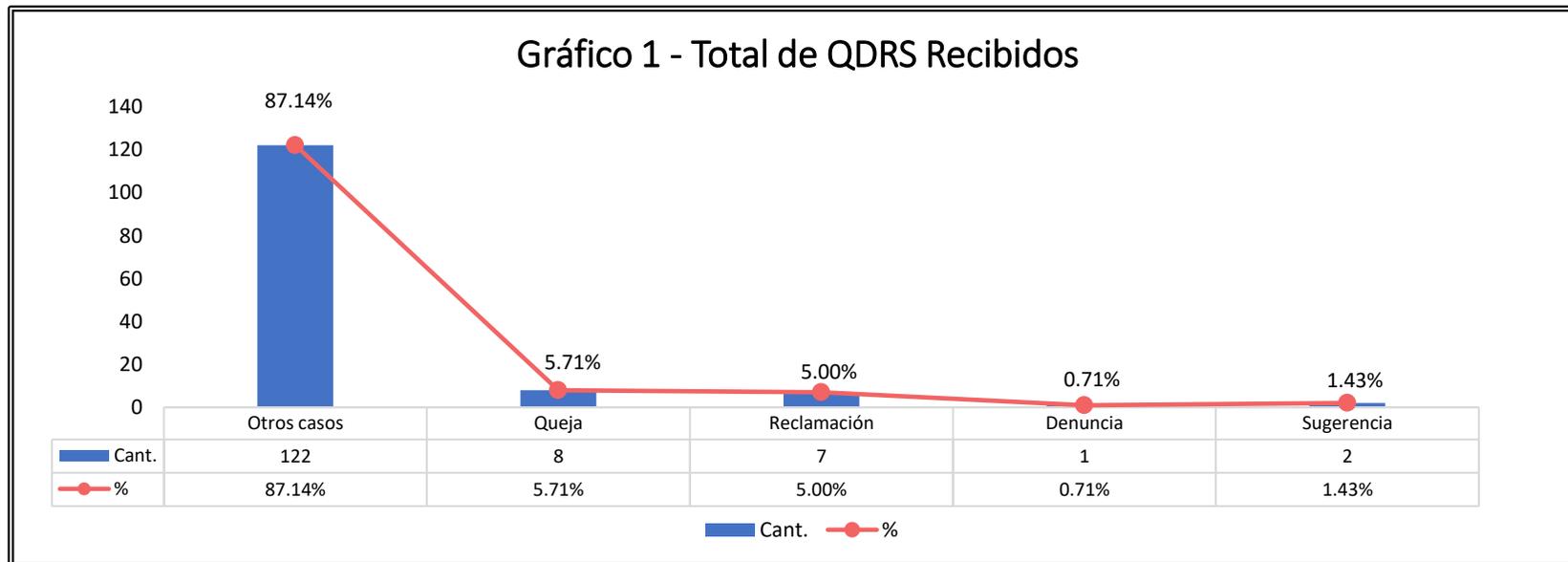


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

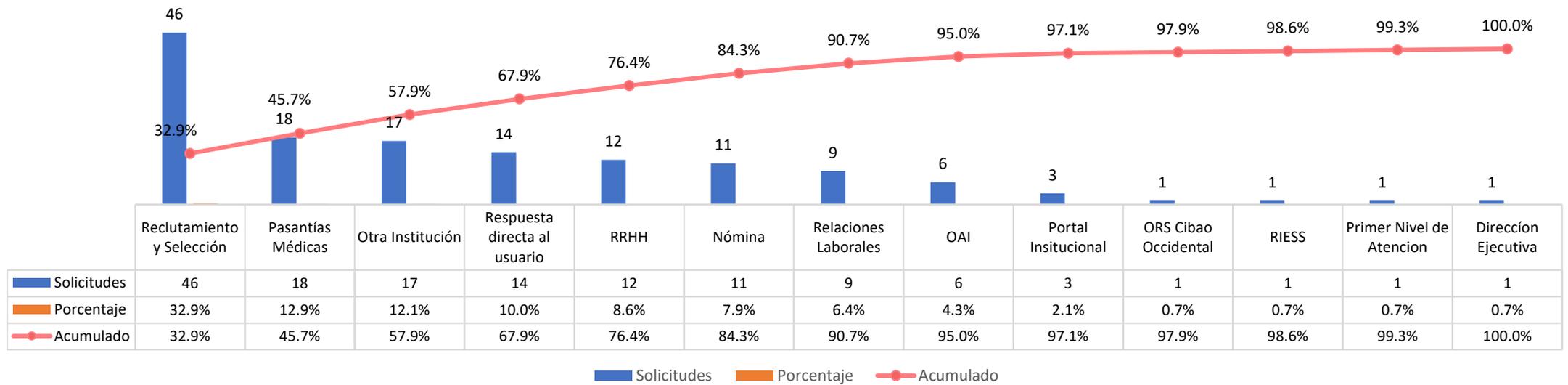
Período: Diciembre 2024

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 140 casos recibidos en el mes de Diciembre 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.

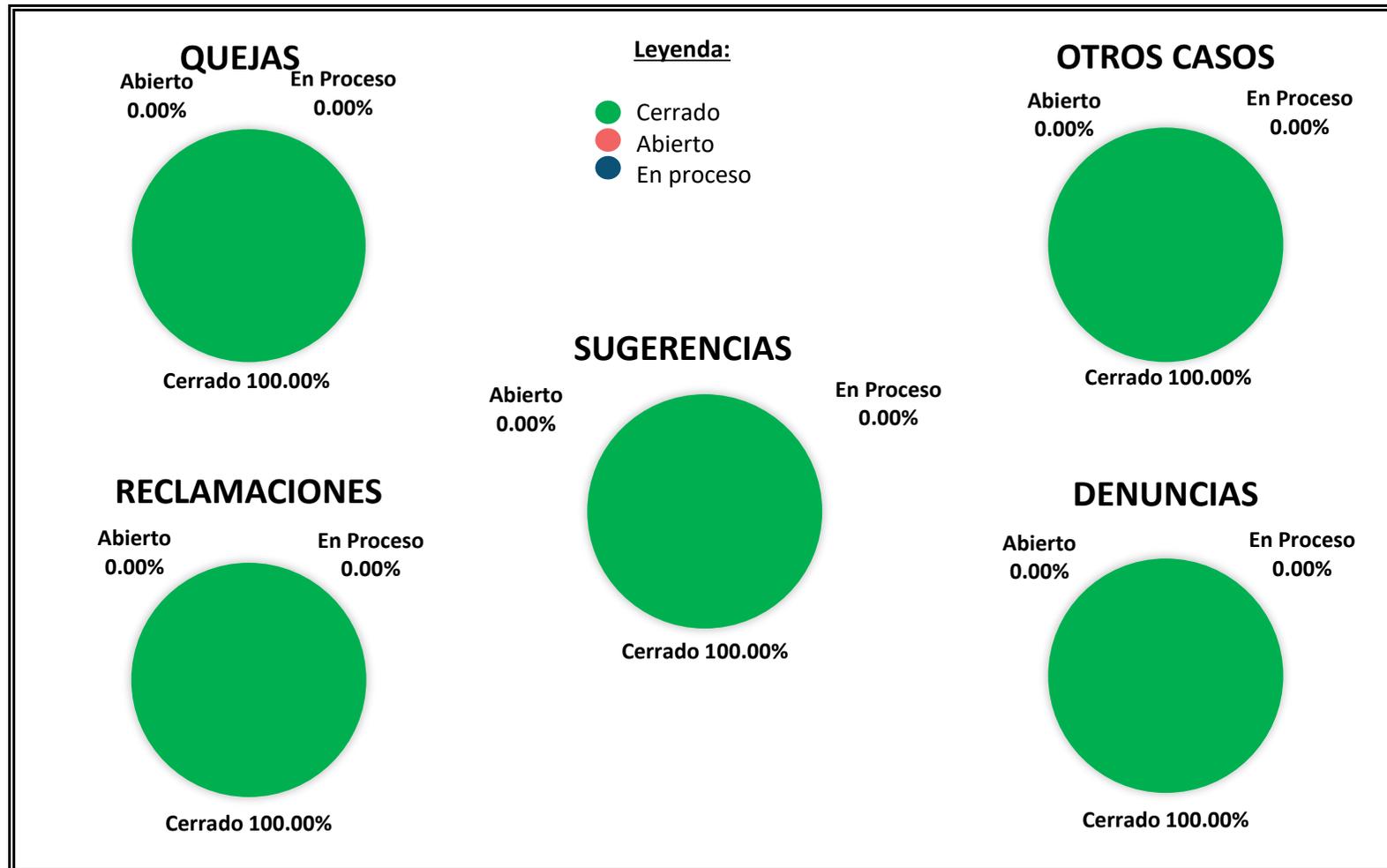
Gráfico 2 - Pareto Remisiones de QDRS por Área



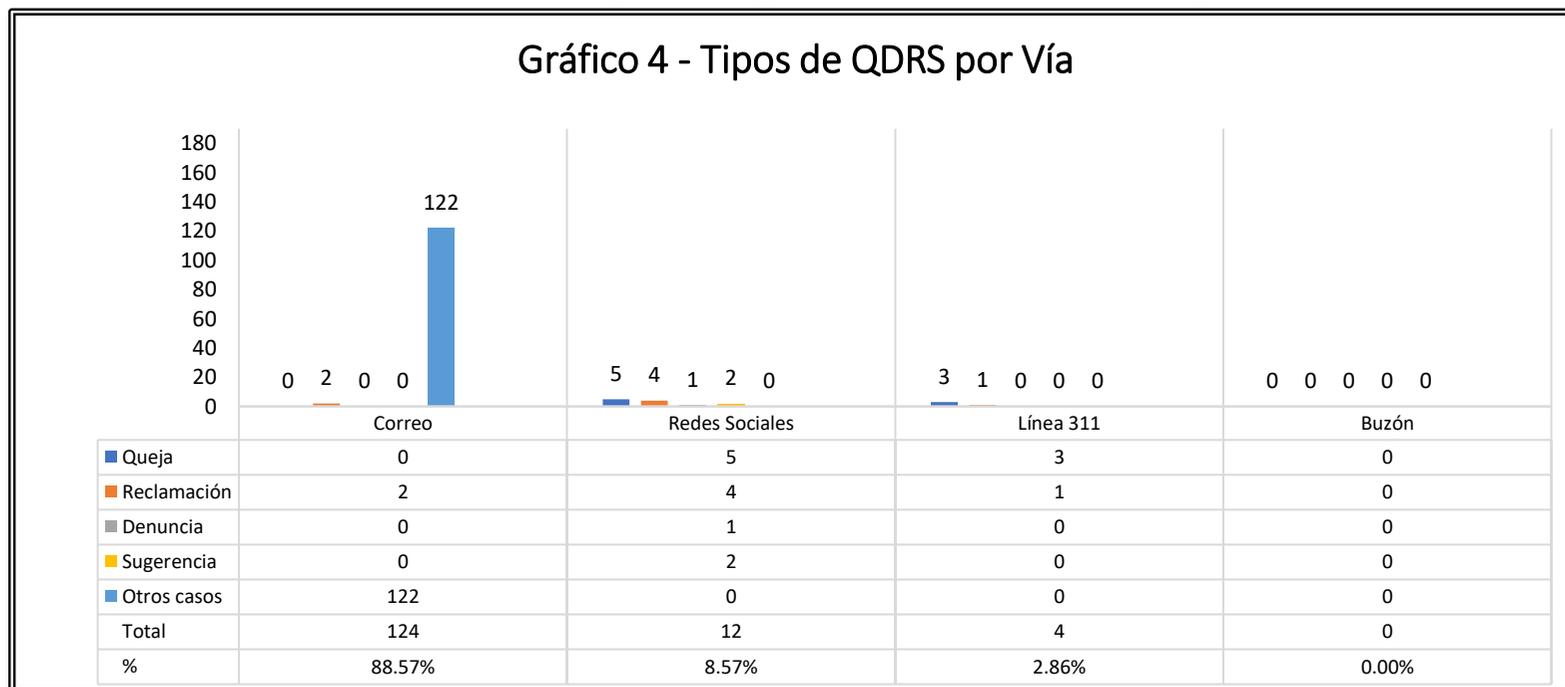
En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 140 QDRS recibidas. Se puede observar que el área de mayor incidencia es Reclutamiento y Selección.

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 100.0% corresponde a casos cerrados.



Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

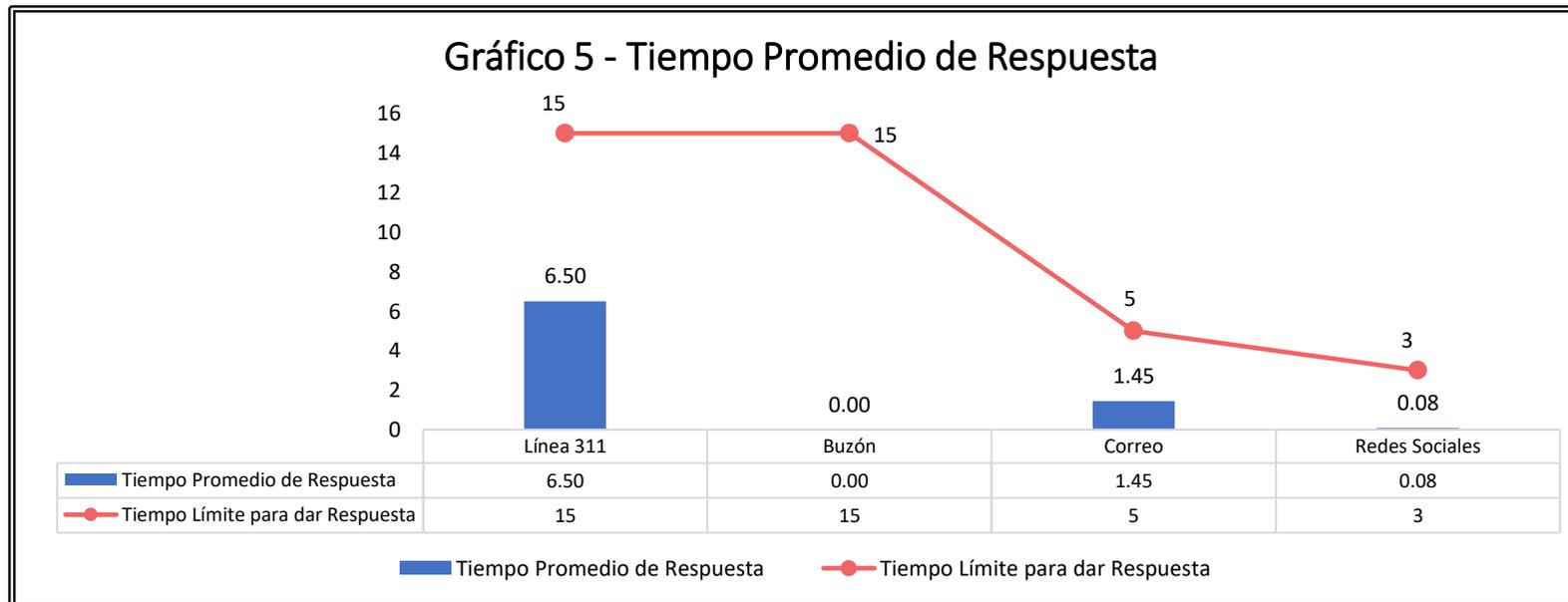


Podemos apreciar en el gráfico 4 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 88.57% de las QDRS en el mes de Diciembre 2024 a través del Correo.

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

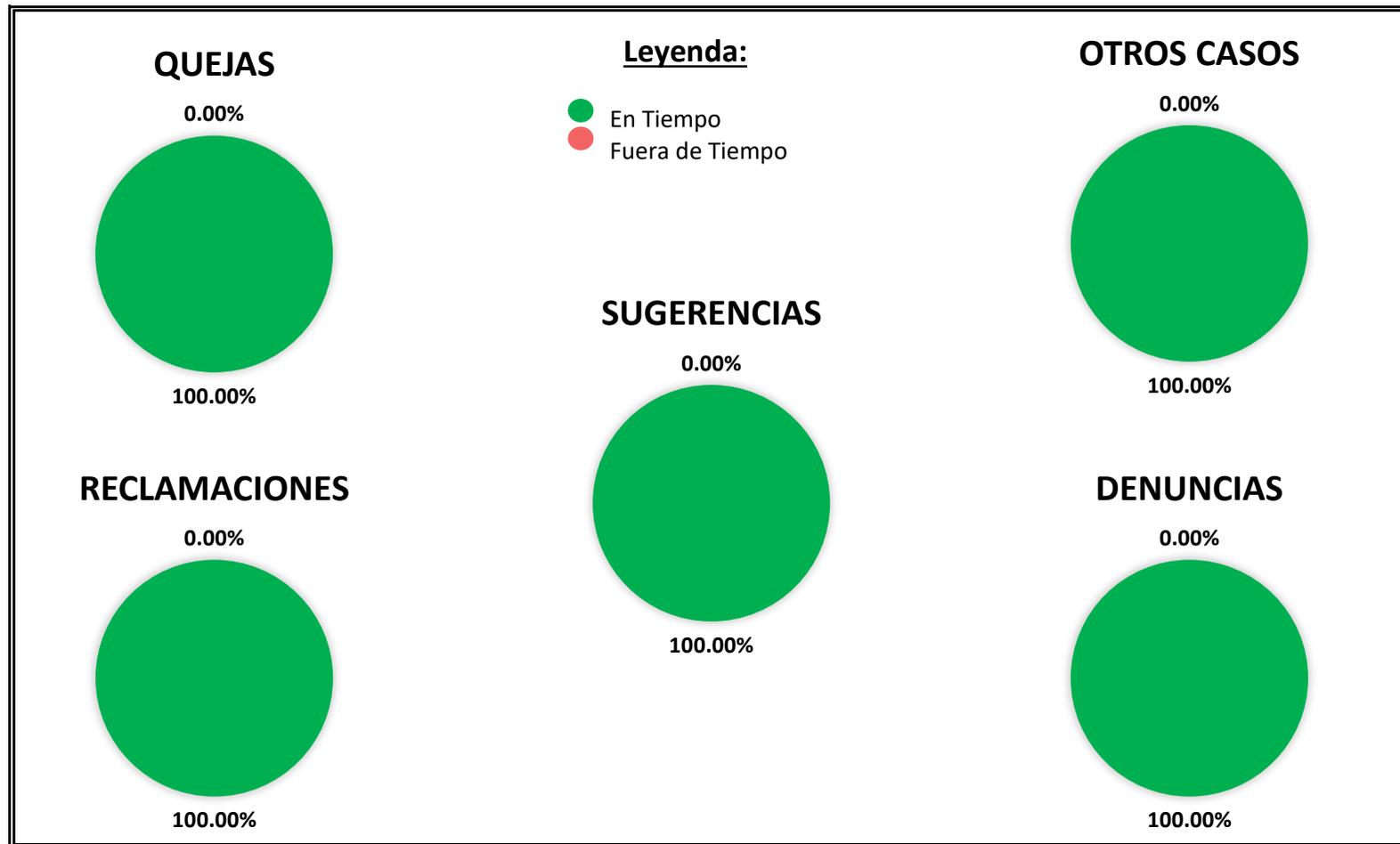
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
CCD - Presencial	3

Tabla 1 - Tiempo 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: 08-Ene-2025

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