

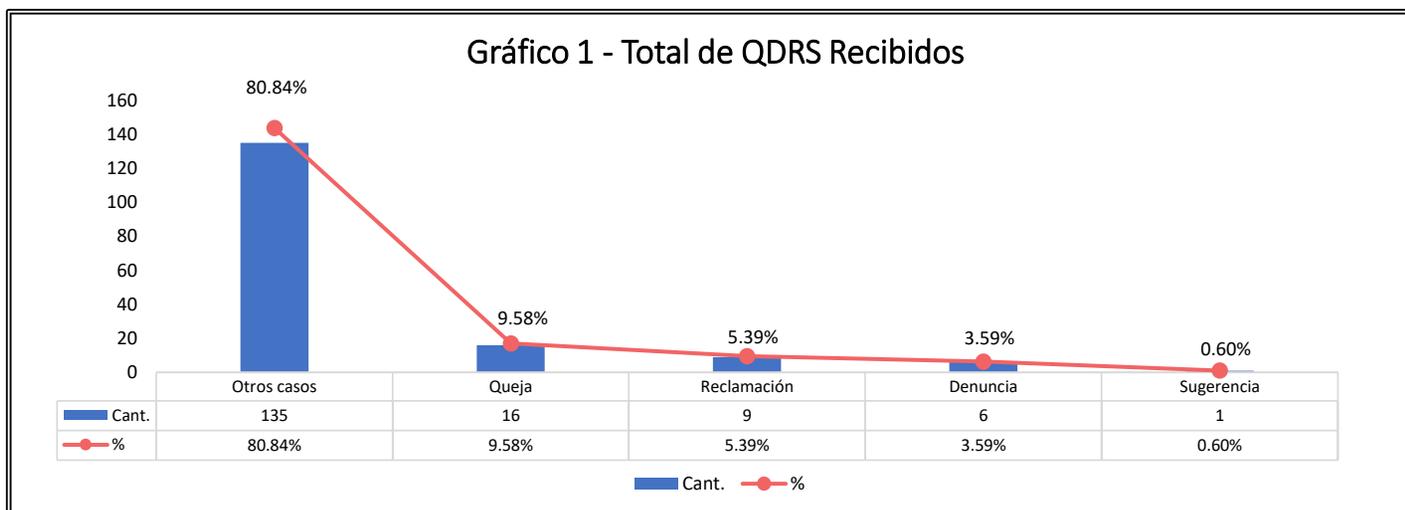


REPORTE QDRS SNS DEL NIVEL CENTRAL

Departamento de Calidad en la Gestión

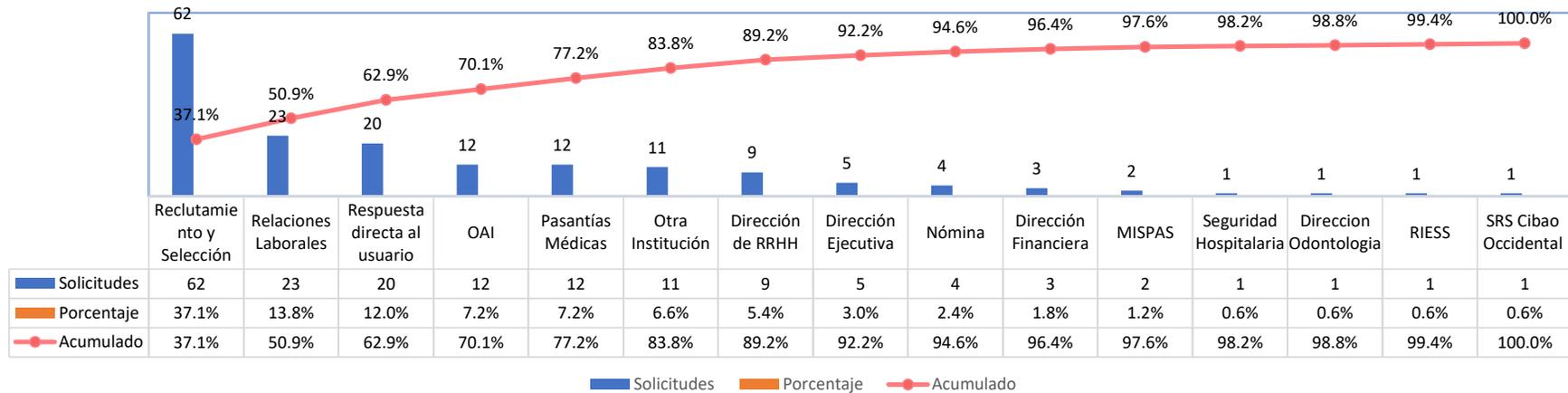
Período: Septiembre 2024

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 167 casos recibidos en el mes de Septiembre 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.

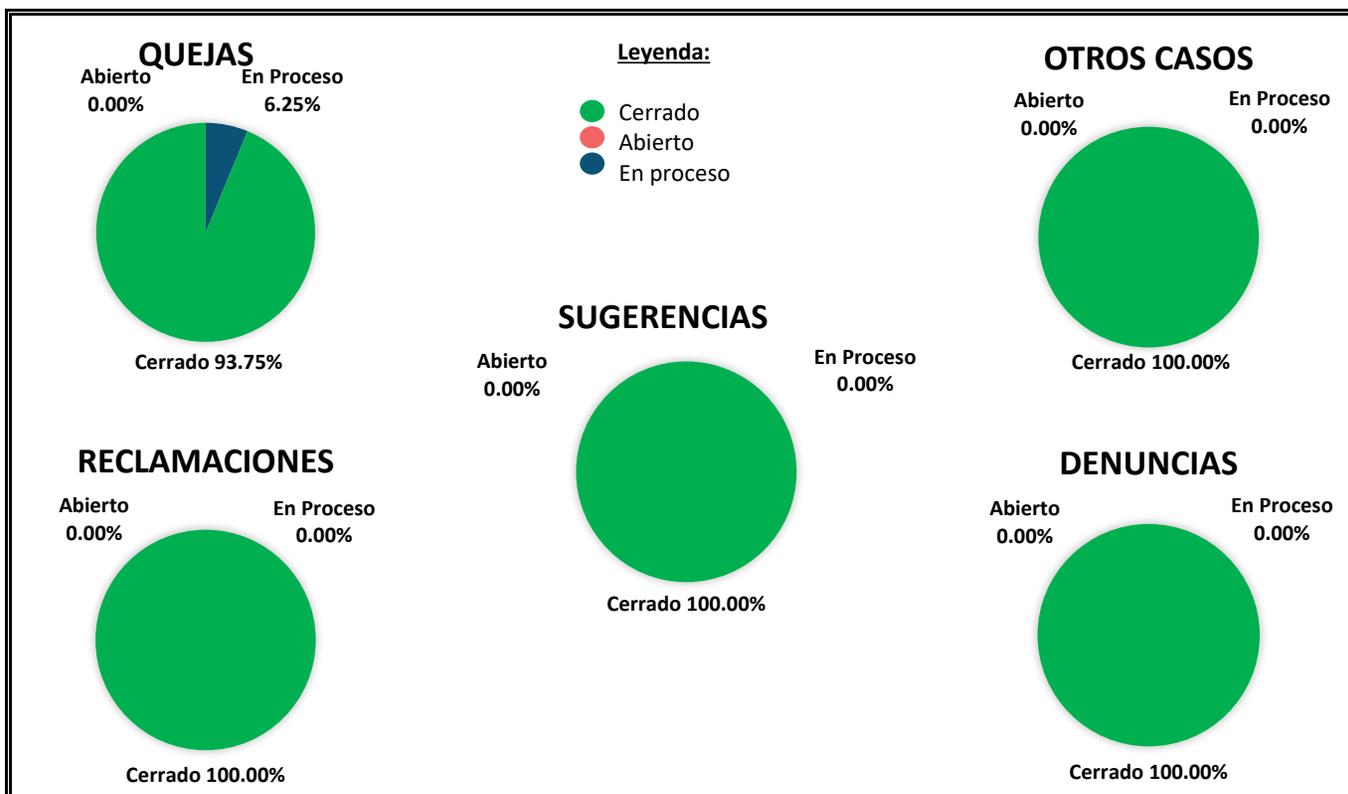
Gráfico 2 - Pareto Remisiones de QDRS por Área



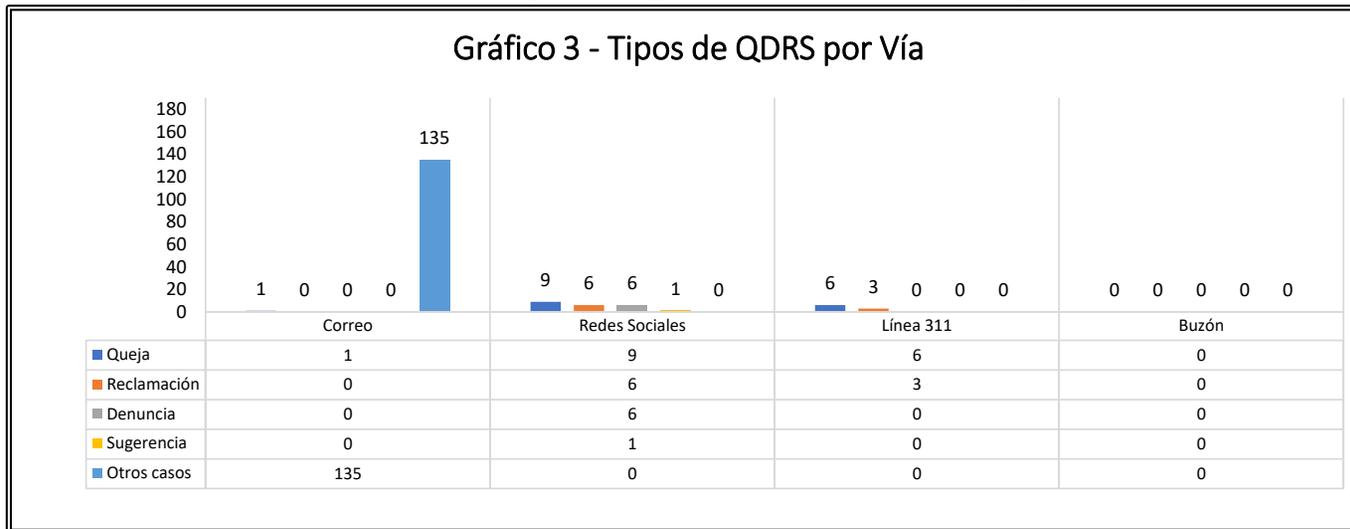
En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 167 QDRS recibidas. Se puede observar que la mayoría de estas fueron respondidas directamente al usuario y el área de mayor incidencia es Relaciones Laborales.

Estatus de las QDRS Recibidas

En los siguientes gráficos vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso, de las 167 QDRS recibidas, 166 están cerradas, representando un 99.4% de los casos.



Diferentes Vías y Tiempos Definidos de Respuesta

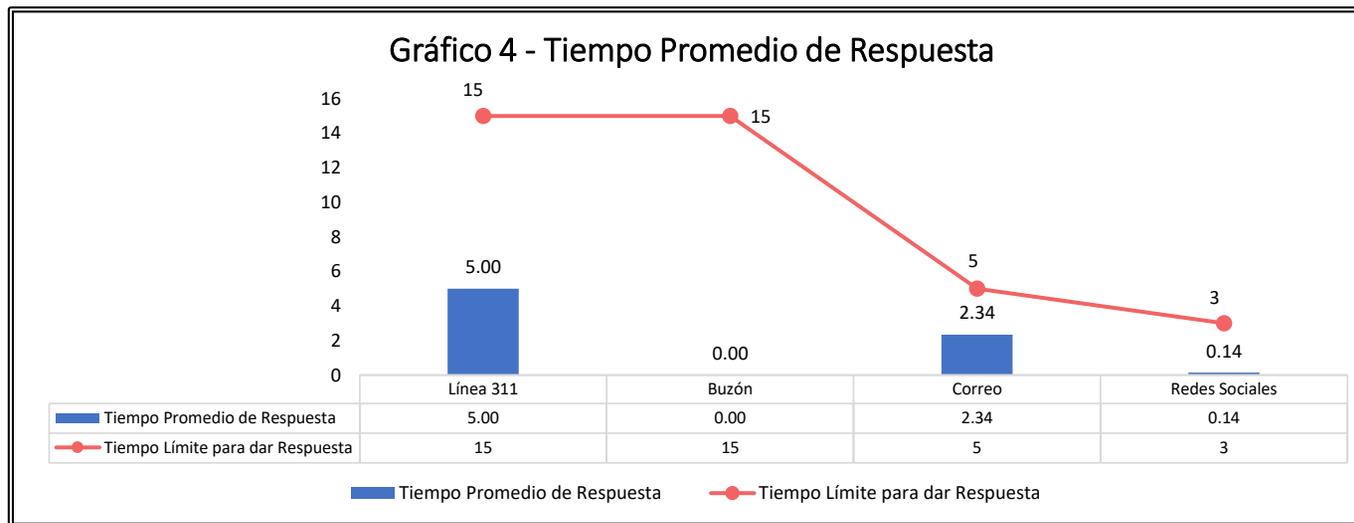


Podemos apreciar en el gráfico 3 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 81.44% de las QDRS en el mes de Septiembre 2024 a través del Correo.

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

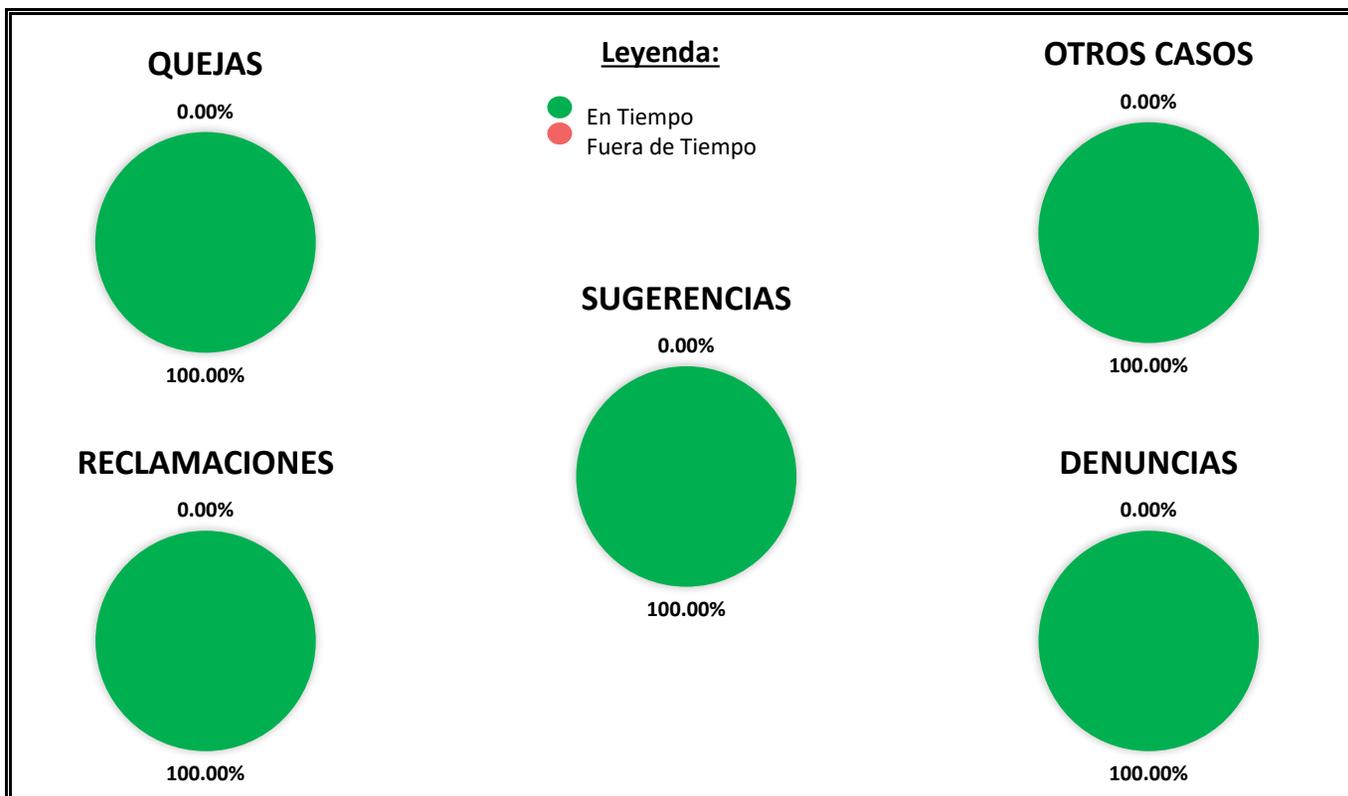
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
CCD - Presencial	3

Tabla 1 - Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



En el gráfico 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: Carolina Díaz
Fecha: 07-Oct-2024

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