

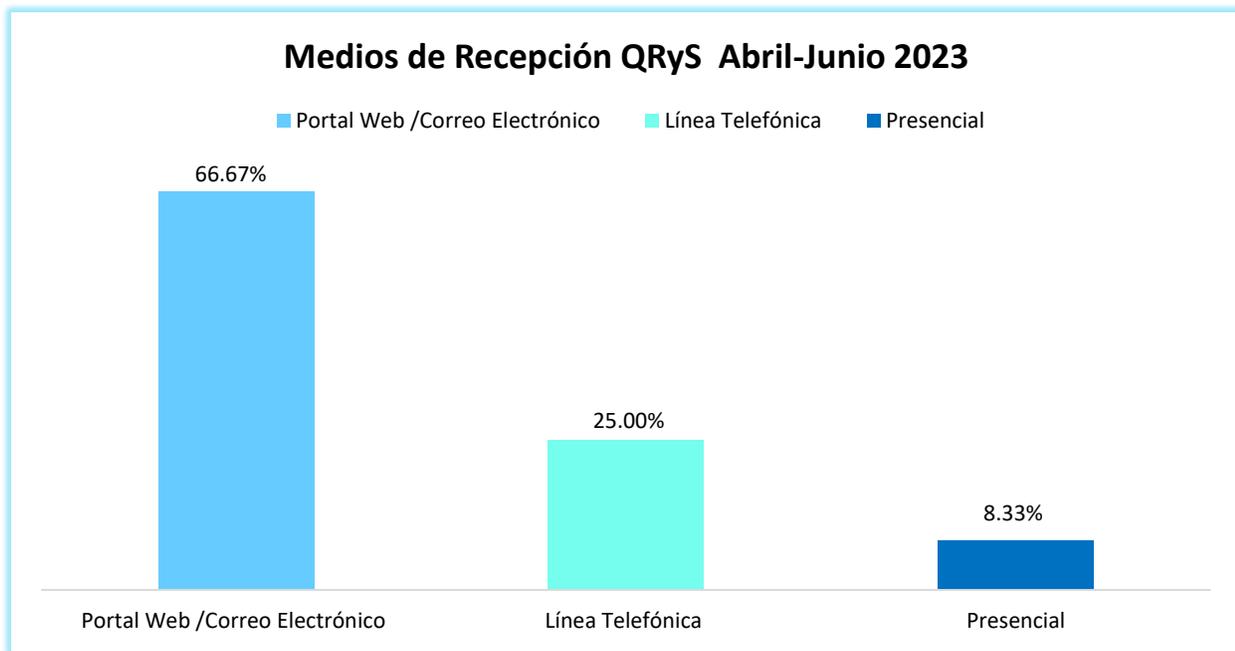
**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Abril-Junio 2023
Recibidas y Atendidas**

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRyS)							
Periodo reportado	Abril-Junio 2023						
Elaborado por	Licda. Juana Pumarol Encargada de Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud						
Medios de Recepción QRyS							
				#		%	
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/Sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico			8		66.67%	
	Línea Telefónica			3		25.00%	
	Presencial			1		8.33%	
Total				12		100.00%	
Dependencias Involucradas QRyS							
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)			2		16.67%	
	Dpto. Vigilancia y Control de Calidad			4		33.33%	
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)			6		50.00%	
Total				12		100%	
Causas QRyS							
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Trato Inapropiado			1		8.33%	
	Inconveniente en el proceso del despacho			6		50.00%	
	Calidad de Especialidad Farmacéutica			4		33.33%	
	Incumplimiento de horario			1		8.33%	
Total				12		100%	
Periodos de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRyS)	QRyS recibidas	QRyS respondidas en el tiempo establecido		QRyS respondidas fuera del tiempo establecido		QRyS en proceso	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3) Abril-Junio 2023	12	9	75.00%	2	16.67%	1	8.33%

F/P=Farmacia del Pueblo

Licda. Julisa Norberto Rosario
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

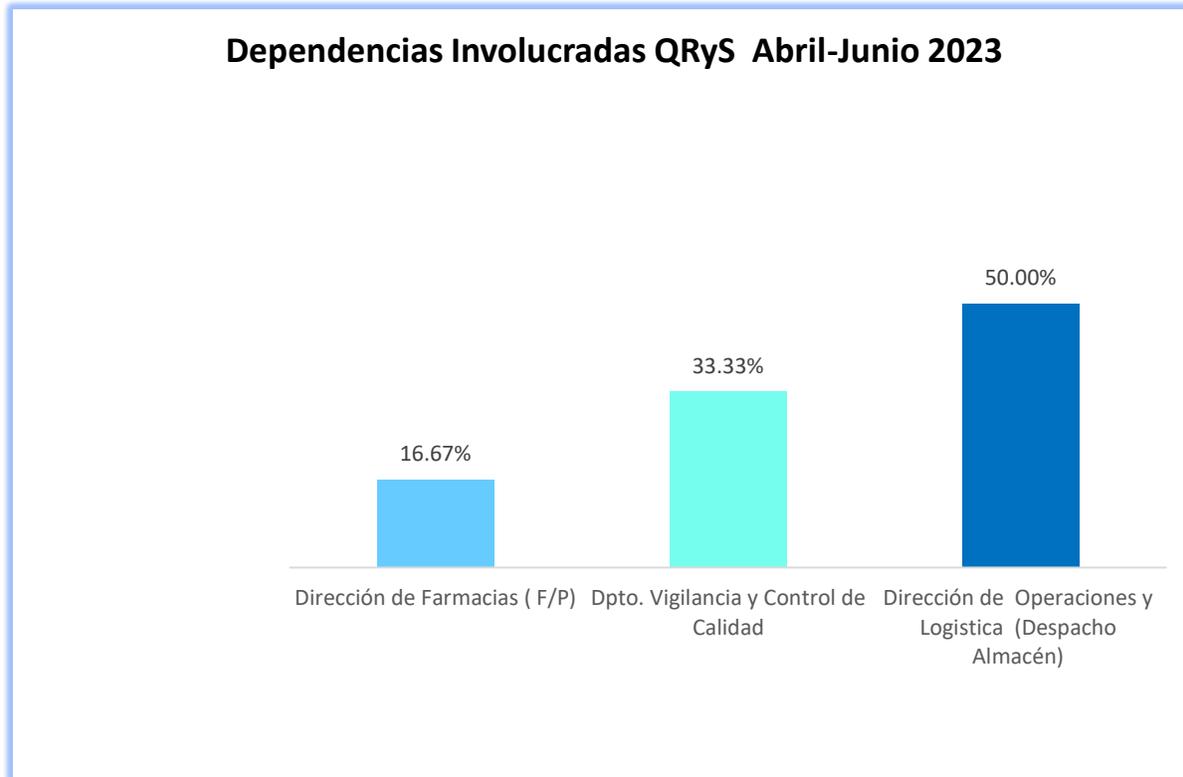
Gráfico No 1.0



La gráfica muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias en el trimestre abril-junio 2023, siendo el portal web /correo electrónico de mayor relevancia con un 66.67%, seguida por la línea telefónica con un 25.00% y la presencial con un 8.33%.

Licda. Julisa Norberto Rosario
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

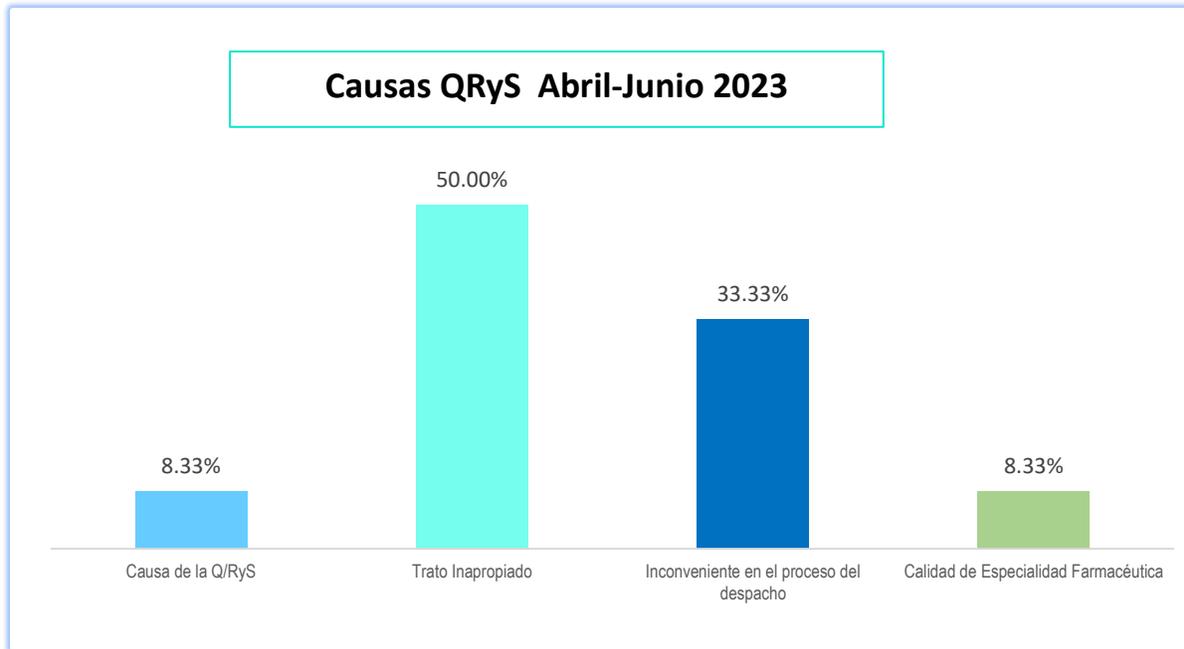
Gráfico No. 1.1



Las dependencias involucradas en las 4 quejas recibidas en el trimestre abril-junio 2023, se vinculan con un 16.67% a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) seguido de un 33.33% por Control de Calidad y un 50.00% Dirección de Operaciones y Logísticas (Despacho Hospitales).

Licda. Julisa Norberto Rosario
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

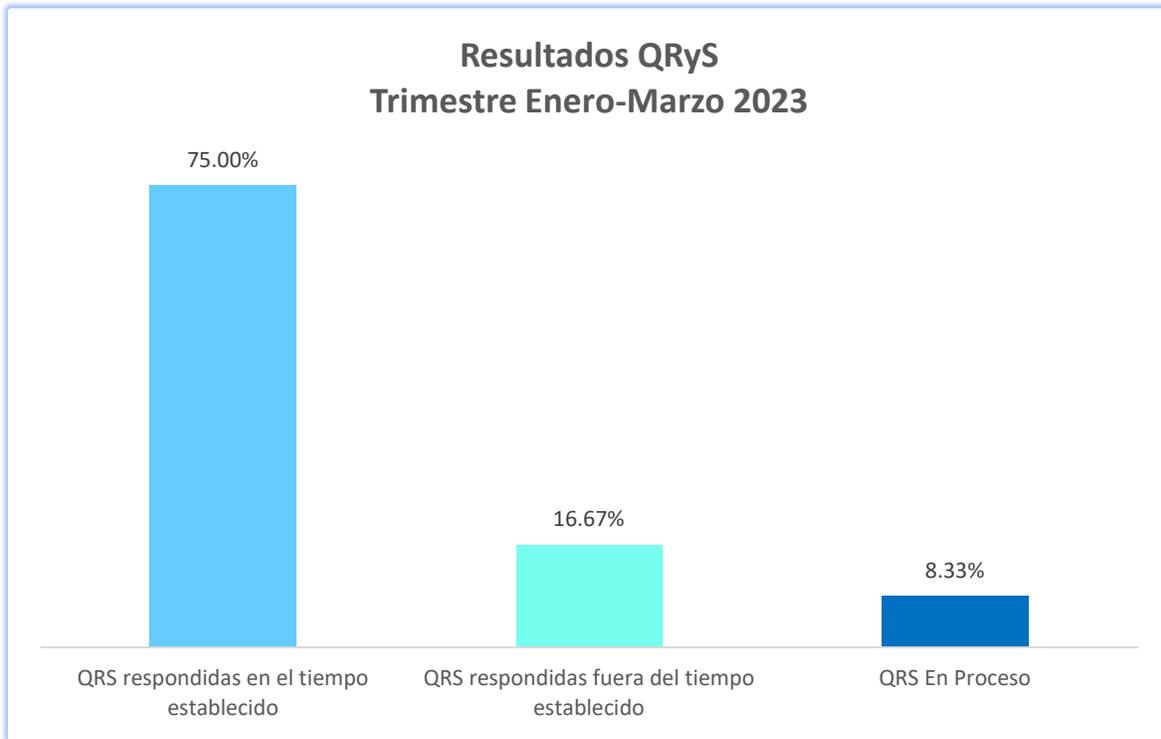
Gráfico No. 1.2



Esta gráfica mostramos las causas de las QRyS más relevantes, arrojando la de mayor incidencia con un 50.00% al trato inapropiado, continúa con 33.33% inconveniente en el proceso de despacho y 8.33% con calidad del producto e incumplimiento de horario.

Licda. Julisa Norberto Rosario
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No.1. 3



De doce (12) quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre abril-junio 2023, nueve (09) fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) equivalente a un 75.00%, dos (2) respondida fuera del tiempo establecido equivalente a un 16.67% y en proceso una (1) equivalente a 8.33%.

Q= Queja
R=Reclamo
S=Sugerencia

Licda. Julisa Norberto Rosario
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud