

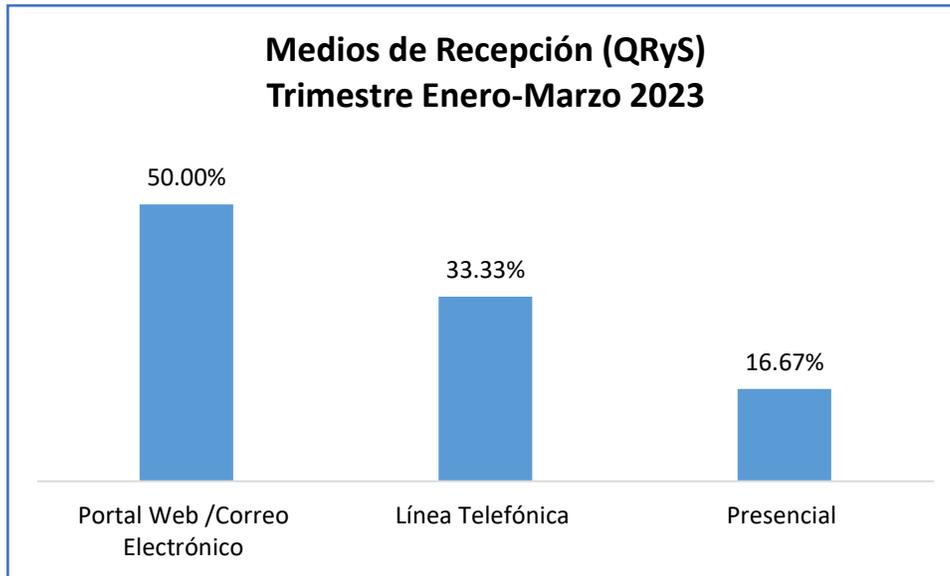
**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Enero-Marzo 2023**

Tabla Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRyS)							
Periodo reportado	Trimestre Enero – Marzo 2023						
Elaborado por	Licda. Juana Pumarol Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud						
QRyS Recibidas y Atendidas							
Medios de Recepción						#	%
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico					3	50.00%
	Línea Telefónica					2	33.33%
	Presencial					1	16.67%
Total						6	100%
Dependencias involucradas							
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)					2	33.33%
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)					1	16.67%
	Control de Calidad					1	16.67%
	Ingeniería e Infraestructura					1	16.67%
	Compras y Contrataciones					1	16.67%
Total						6	100%
Causas Generadas							
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Inconveniente en el proceso de despacho					1	16.67%
	Acceso a compra					1	16.67%
	Calidad del producto					1	16.67%
	Verificación de precio					1	16.67%
	Trato Inapropiado					2	33.33%
Total						6	100%
Resultados QRyS							
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS En Proceso	
	6	4	66.67%	2	33.33%	0	0.00%

F/P=Farmacia del Pueblo

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

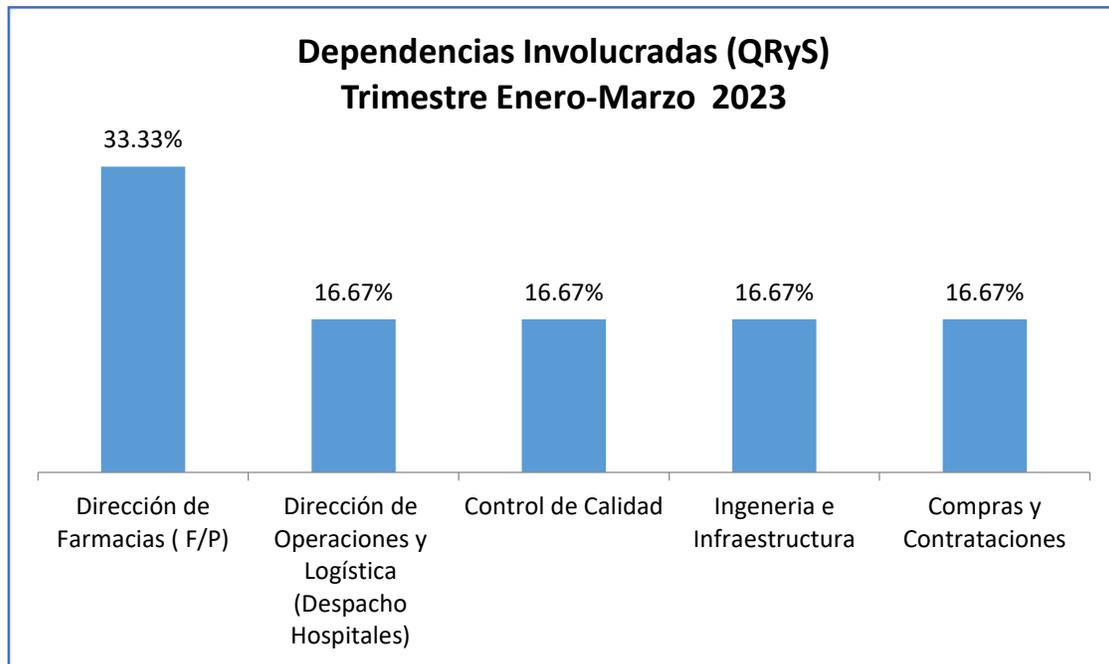
Gráfico No 1.0



La gráfica muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias en el trimestre enero-marzo 2023, siendo el portal web /correo electrónico de mayor relevancia con un 50.00%, seguida por la línea telefónica con un 33.33 % y la presencial con un 16.6%.

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

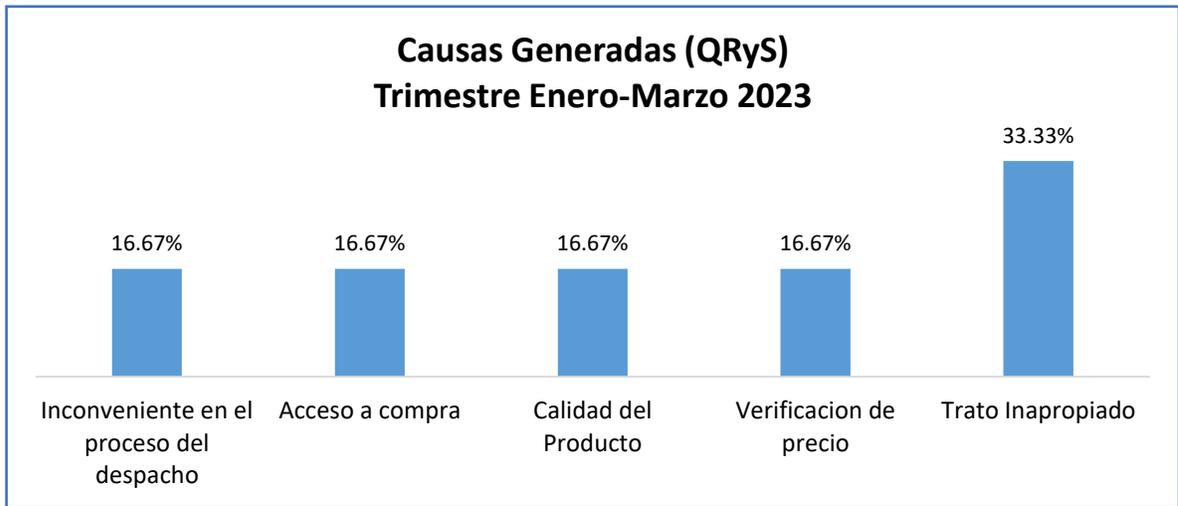
Gráfico No. 1.1



Las dependencias involucradas en las quejas recibidas en el trimestre enero-marzo 2023, se vinculan con un porcentaje mayor la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) con un 33.33%; continuando con un 16.67%. de igualdad porcentual a las demás áreas, las cuales desglosamos: Dirección de Operaciones y Logísticas (despacho hospitales) Control de Calidad, Ingeniería e Infraestructura y Compras y Contrataciones.

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

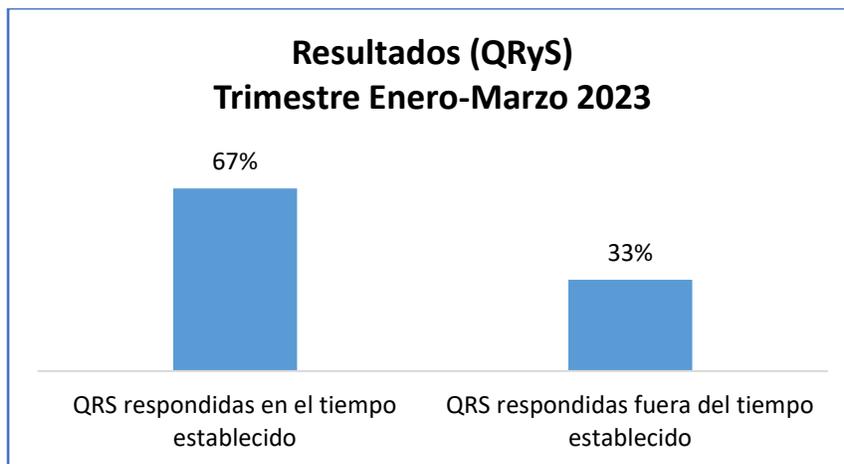
Gráfico No. 1.2



En esta gráfica se evidencian las causas generadas por los usuarios, arrojando como resultado de mayor incidencia, el trato inapropiado con un 33.33% y con un 16.67% las demás causas, las cuales citamos: inconveniente en el proceso de despacho, acceso a compra, calidad del producto y verificación de precio.

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

Gráfico No.1. 3



Esta gráfica evidencia los resultados arrojados durante el trimestre enero-marzo 2023; cuatro (4) quejas respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) equivalente a un 67% y dos (2) respondidas fuera del tiempo establecido, equivalente a un 33.33%.

Q= Quejas
R=Reclamos
S=Sugerencias

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