

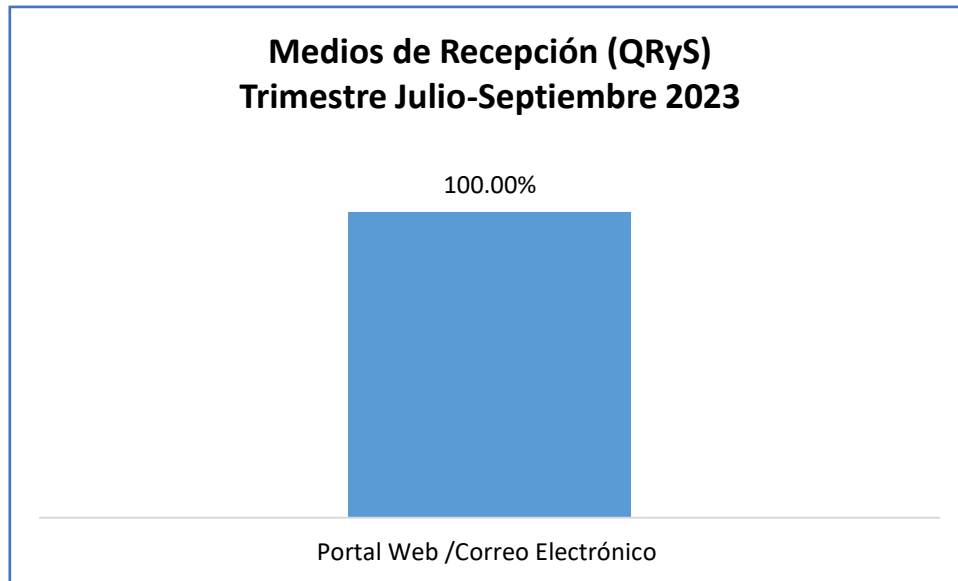
Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Julio-Septiembre 2023
Recibidas y Atendidas

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRyS)									
Periodo reportado		Julio Septiembre 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				5	100%		
Total						5	100.00%		
Dependencias Involucradas QRyS									
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)		Dirección de Farmacias (F/P)				1	20.00%		
		Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)				3	60.00%		
		Dpto. Vigilancia y Control de Calidad				1	20.20%		
Total						5	100%		
Causas QRyS									
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)		Inconveniente en el proceso del despacho				3	60.00%		
		Incumplimiento de horario				1	20.00%		
		Calidad de Especialidad Farmacéutica				1	20.00%		
Total						5	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	
		5	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3) Abril-Junio 2023									

F/P=Farmacia del Pueblo

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

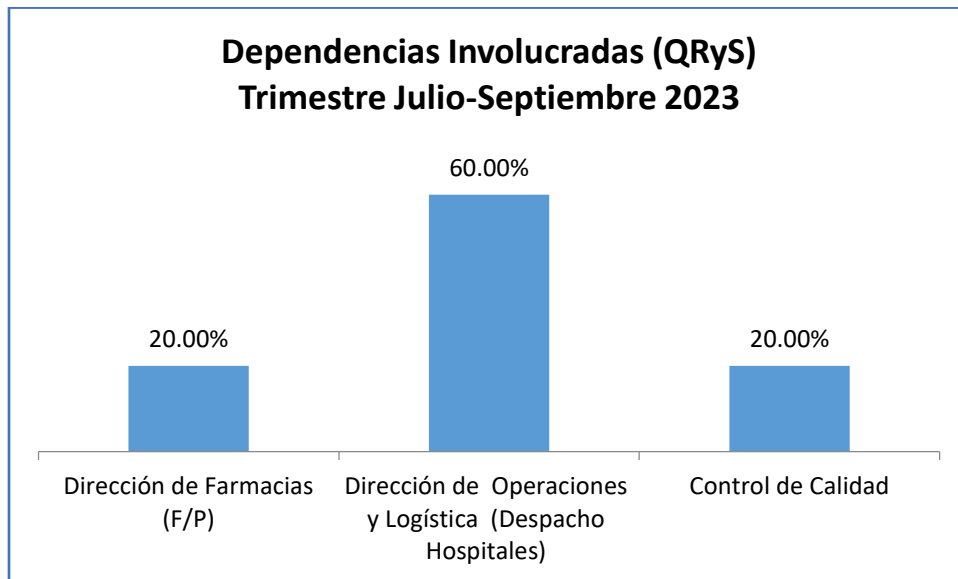
Gráfico No 1.0



La gráfica muestra el canal de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias, siendo el portal web /correo electrónico el único medio de recepción en este tercer trimestre 2023; recepcionando cinco (5) equivalente al 100%

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

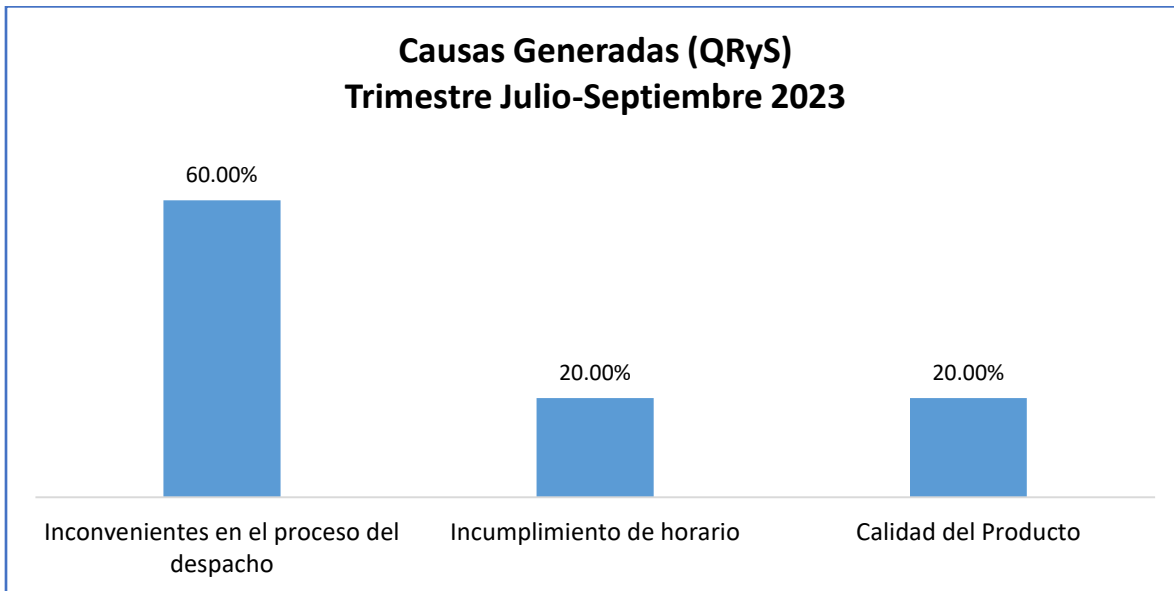
Gráfico No. 1.1



Las dependencias involucradas en las cinco (5) quejas recibidas en el trimestre julio-septiembre 2023, se vinculan tres (3) QRyS a la Dirección de Operaciones y Logísticas (Despacho Hospitales) equivalente a un 60% y con uno (1) para cada área las cuales citamos la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) seguida por el Departamento de Control de Calidad, correspondiente a un 20% cada una.

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

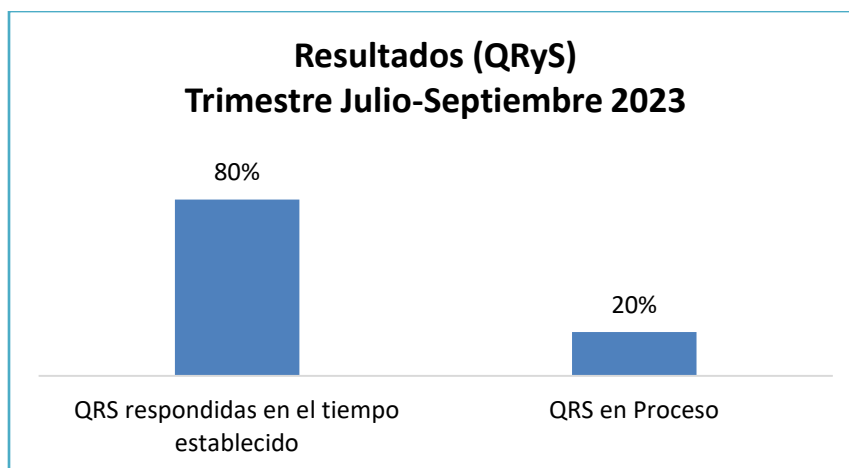
Gráfico No. 1.2



Esta gráfica mostramos las causas de las QRyS más relevantes, arrojando la de mayor incidencia con un 60.00% inconveniente en el proceso de despacho, seguidas con un 20% ambas causas de incumplimiento de horario y calidad del producto.

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

Gráfico No.1. 3



De cinco (5) quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el tercer trimestre 2023; cuatro (4) fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) equivalente a un 80.00%; y uno (1) en proceso dentro del tiempo establecido equivalente a un 20%.

Q= Queja
R=Reclamo
S=Sugerencia

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