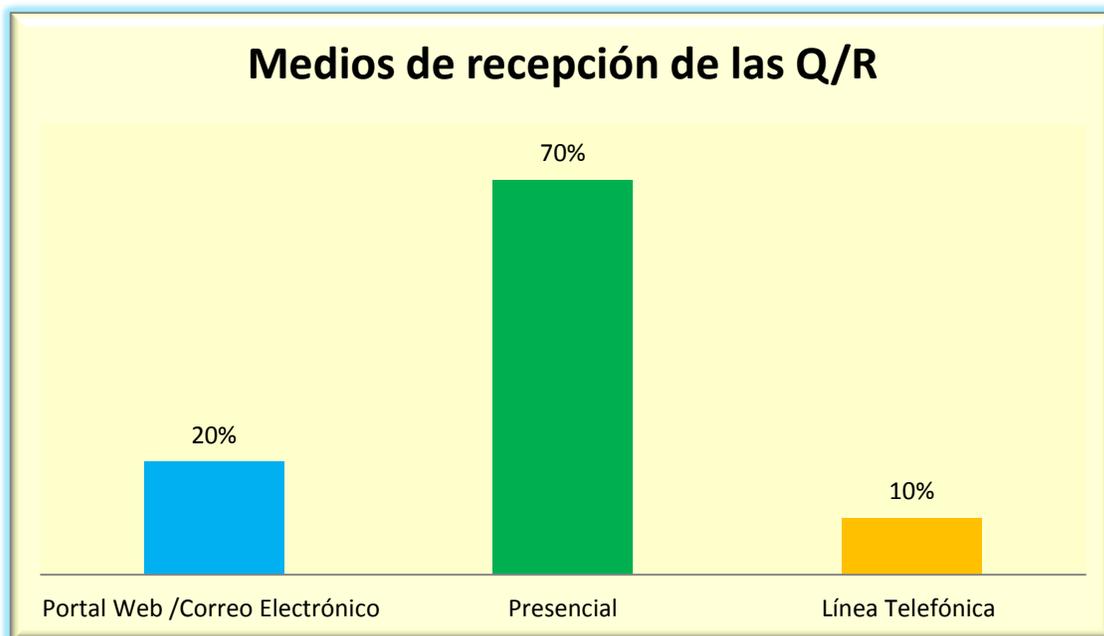


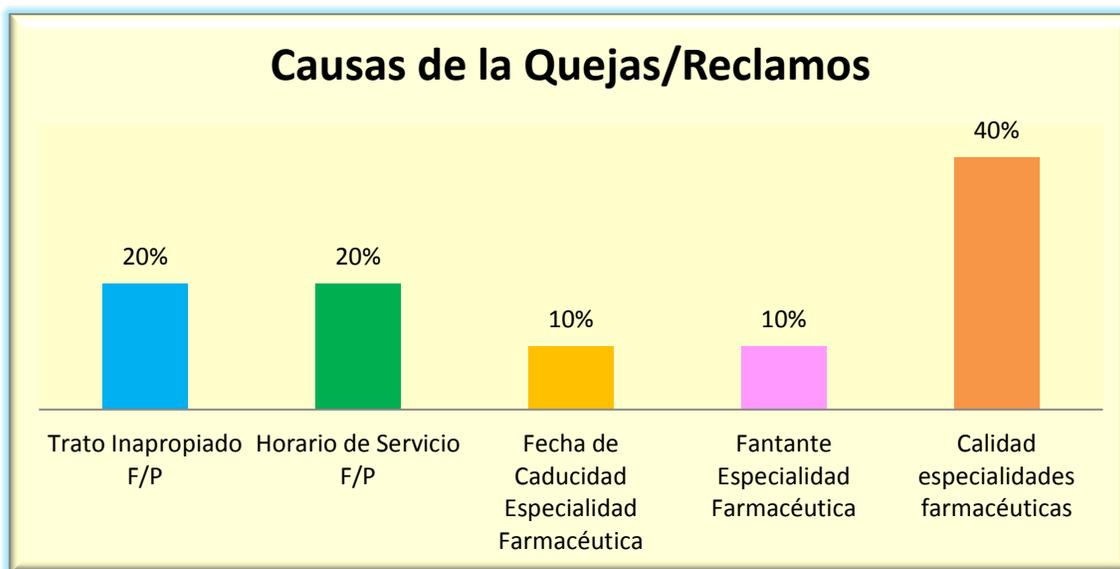
“Año del Desarrollo Agroforestal”

División de Trámites y Servicios para la Salud

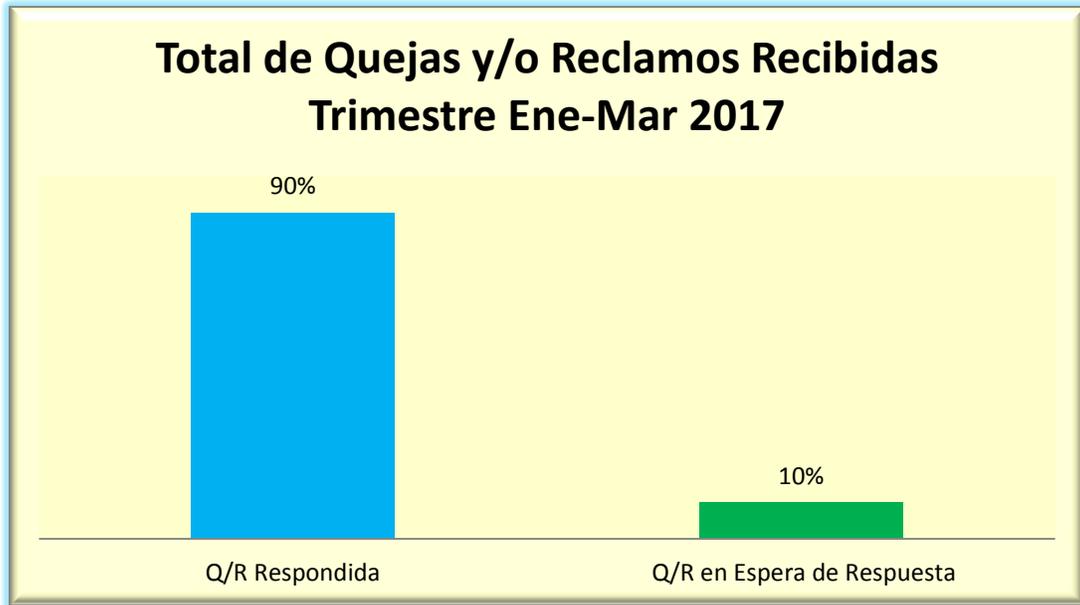
Quejas y/o Reclamos Recibidas Ene-Mar 2017					
<b>Q/R recibidas y atendidas</b>	<b>10</b>				
		<b>No.</b>	<b>%</b>		
<b>Medios de recepción de las Q/R</b>	Portal Web /Correo Electrónico	2	20%		
	Presencial	7	70%		
	Línea Telefónica	1	10%		
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		
<b>Causas de las Q/R</b>	Trato Inapropiado F/P	<b>2</b>	20%		
	Horario de Servicio F/P	2	20%		
	Fecha de Caducidad Especialidad Farmacéutica	1	10%		
	Faltante Especialidad Farmacéutica en el Despacho	1	10%		
	Calidad Especialidades Farmacéuticas	4	40%		
		<b>10</b>	<b>100%</b>		
<b>Total de Quejas y/o Reclamos Recibidas Trimestre Ene-Mar 2017</b>	<b>Total Q/R</b>	<b>Q/R Respondida</b>		<b>Q/R en Proceso</b>	
	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>



La gráfica hacen referencias a los diferentes medios de recepción que utilizan los clientes/ciudadanos para reportar las quejas/reclamos, con un 70% presencial, un 20% por Portal Web /Correo Electrónico, seguido del 10% por línea telefónica.



De acuerdo a las causas quejas y/o reclamos recibidas, podemos observar que el 40% se vinculan a la calidad de las especialidades farmacéuticas, un 20% respetivamente referente al trato inapropiado y horario de servicio en las Farmacias del Pueblo.



La gráfica hace referencia a las Q/R que fueron recibidas durante el trimestre ene-mar 2017, con un 90% de Q/R respondidas y un 10% en proceso.