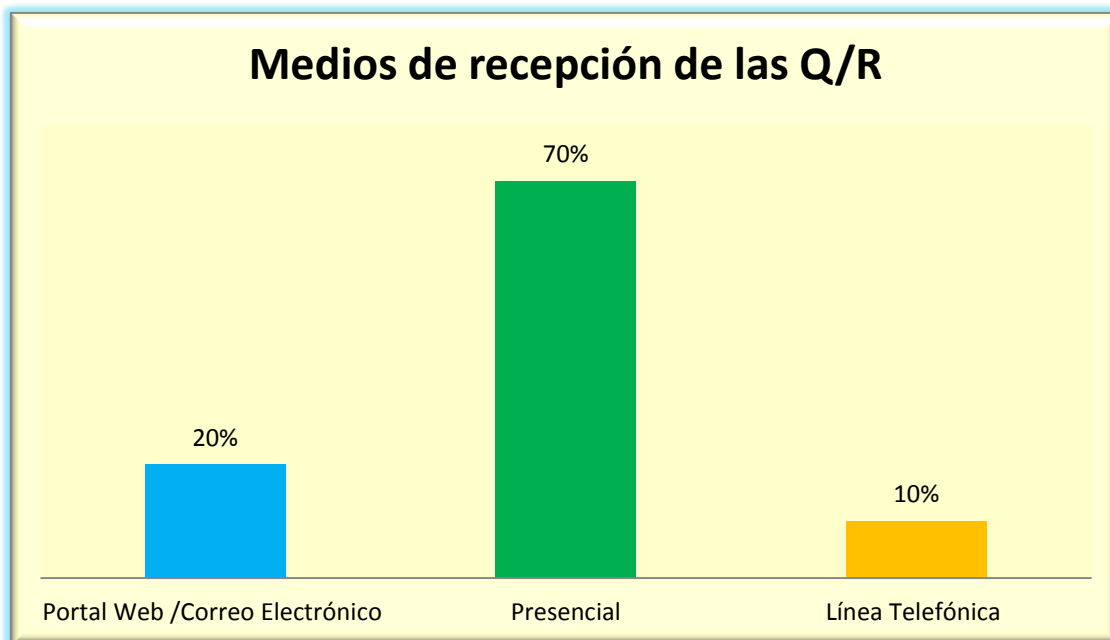


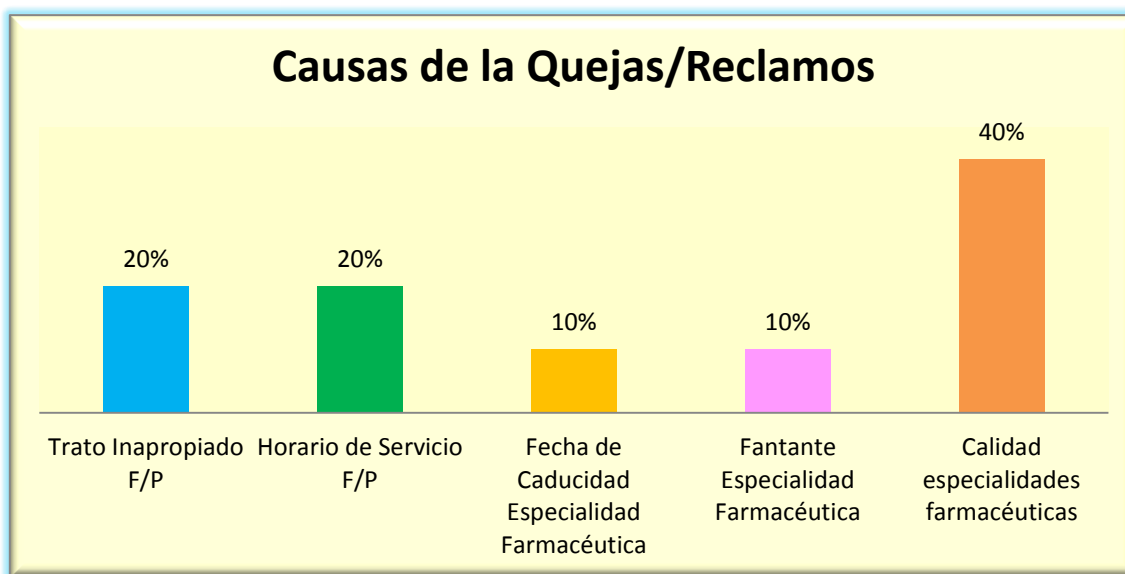
“Año del Desarrollo Agroforestal”

División de Trámites y Servicios para la Salud

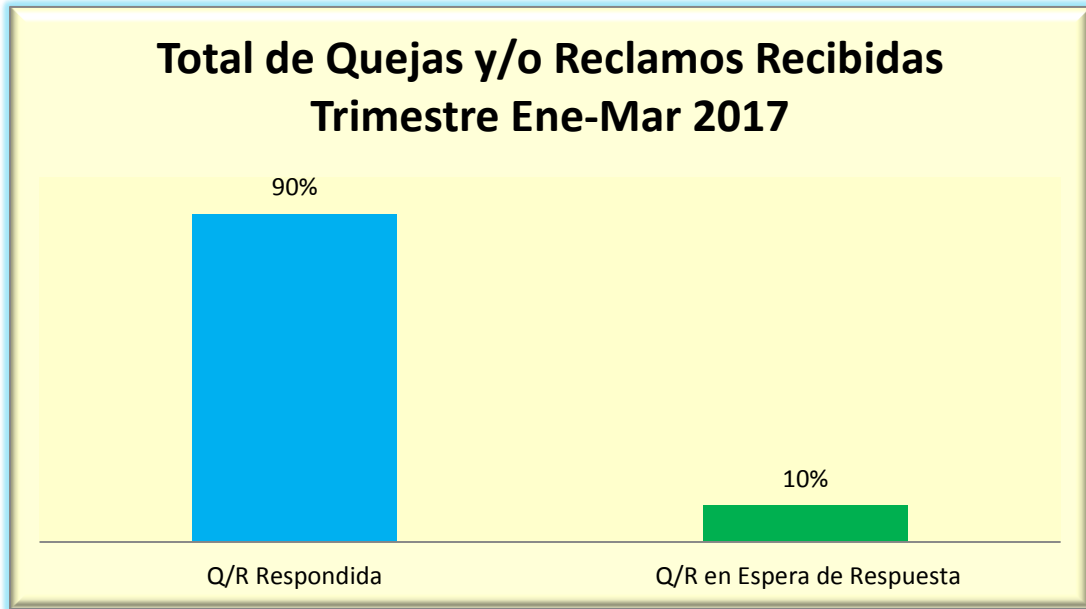
Quejas y/o Reclamos Recibidas Ene-Mar 2017					
Q/R recibidas y atendidas	10				
		No.	%		
Medios de recepción de las Q/R	Portal Web /Correo Electrónico	2	20%		
	Presencial	7	70%		
	Línea Telefónica	1	10%		
	Total	10	100%		
Causas de las Q/R	Trato Inapropiado F/P	2	20%		
	Horario de Servicio F/P	2	20%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



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% respectivamente 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.