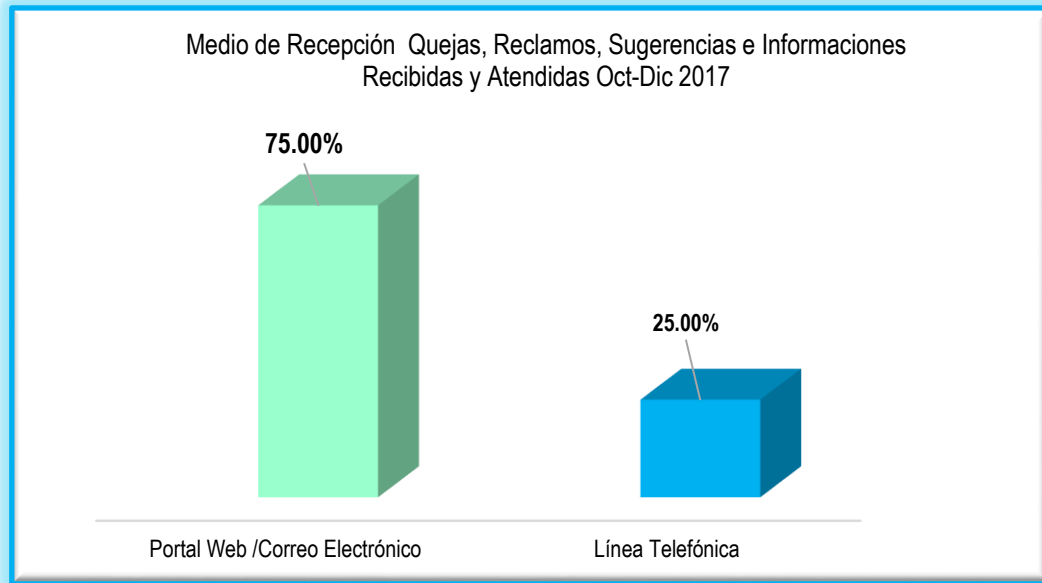


“Año del Fomento a las Exportaciones”
Departamento de Trámites y Servicios para la Salud

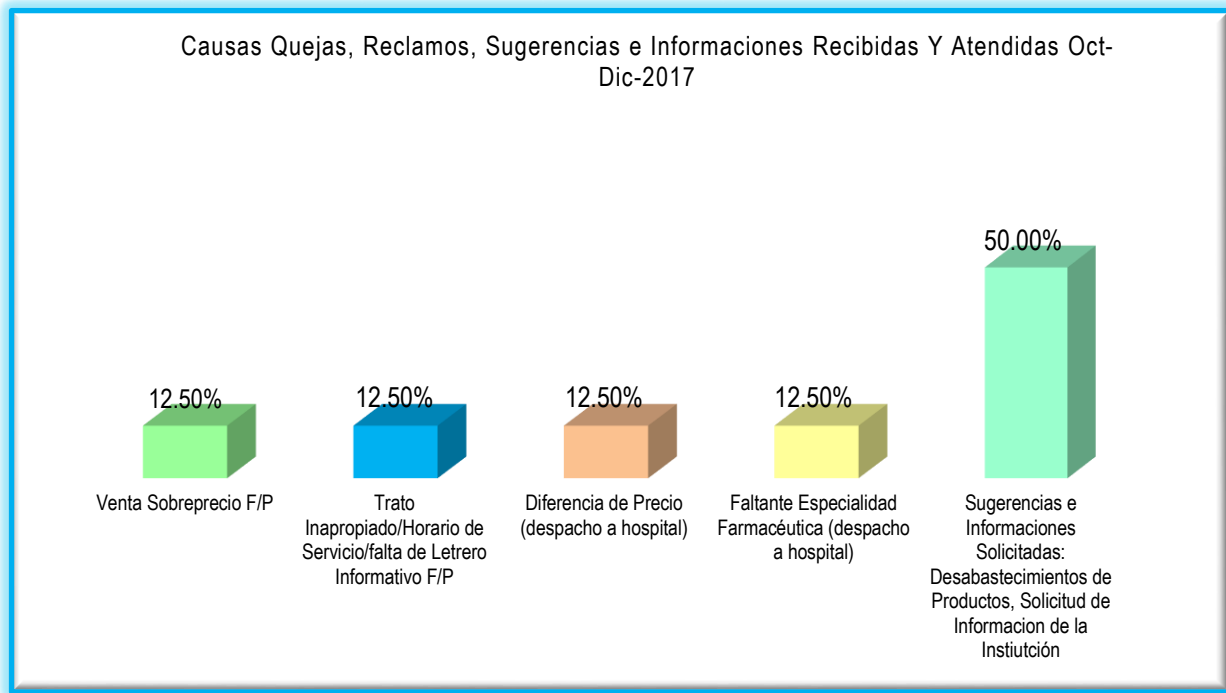
Quejas/Reclamos/Sugerencias/Informaciones Solicitadas Oct-Dic-2017					
Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Recibidas y Atendidas	8				
	Medios de recepción			#	%
Ver gráfico No. 1	Portal Web /Correo Electrónico			6	75.00%
	Línea Telefónica			2	25.00%
	Total			8	100.00%
Causas de los Reportes					
Ver gráfico No. 2	Venta Sobreprecio F/P			1	12.50%
	Trato Inapropiado/Horario de Servicio/falta de Letrero Informativo F/P			1	12.50%
	Diferencia de Precio			1	12.50%
	Faltante Especialidad Farmacéutica (despacho a hospital)			1	12.50%
	Sugerencias e Informaciones Solicitadas: Desabastecimientos de Productos, Solicitud de Información de la Institución			4	50.00%
Total Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones, Recibidas y Atendidas Trimestre Oct-Dic 2017				8	100.00%
Ver gráfico No. 3	Total		Respondida		En Proceso
	8		7	87.50%	1 12.50%

Gráfico No 1



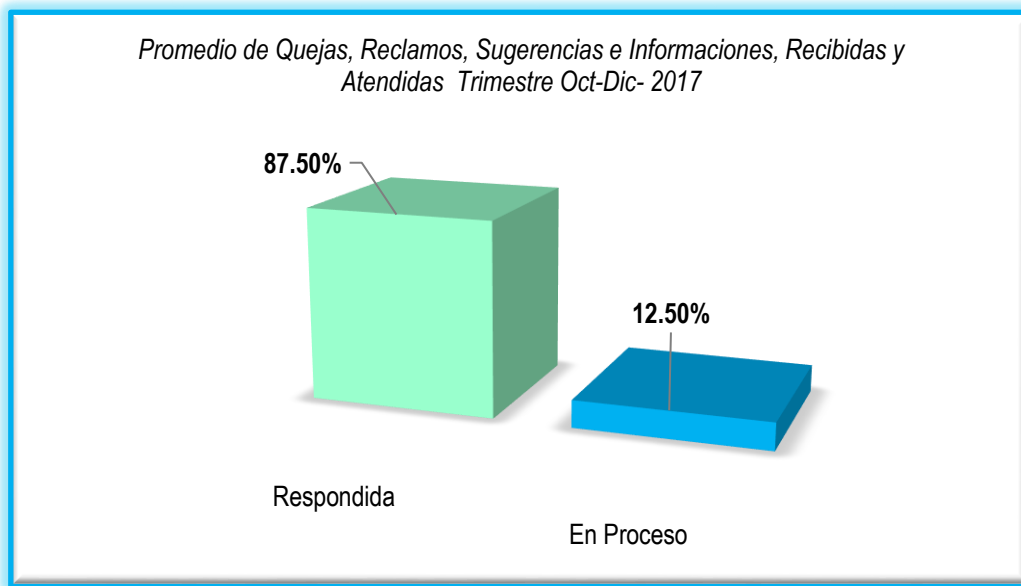
El gráfico No. 1.0 nos muestra los medios de recepción utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer reportes, estando un 75.00% por Portal Web /Correo Electrónico y un 25.00% por línea telefónica.

Gráfico No. 2



El gráfico No. 2 nos muestra las diferentes causas de los reportes que hicieron los clientes/ciudadanos en el trimestre oct-dic 2017.

Gráfico No. 3



La gráfica hace referencia a las Quejas/Reclamos/Sugerencias e Informaciones que fueron respondidas durante el trimestre oct-dic 2017, de las cuales el 87.50% fueron respondidas y un 12.50% en proceso por su naturaleza o complejidad de la misma.