

“Año del Fomento de las Exportaciones”

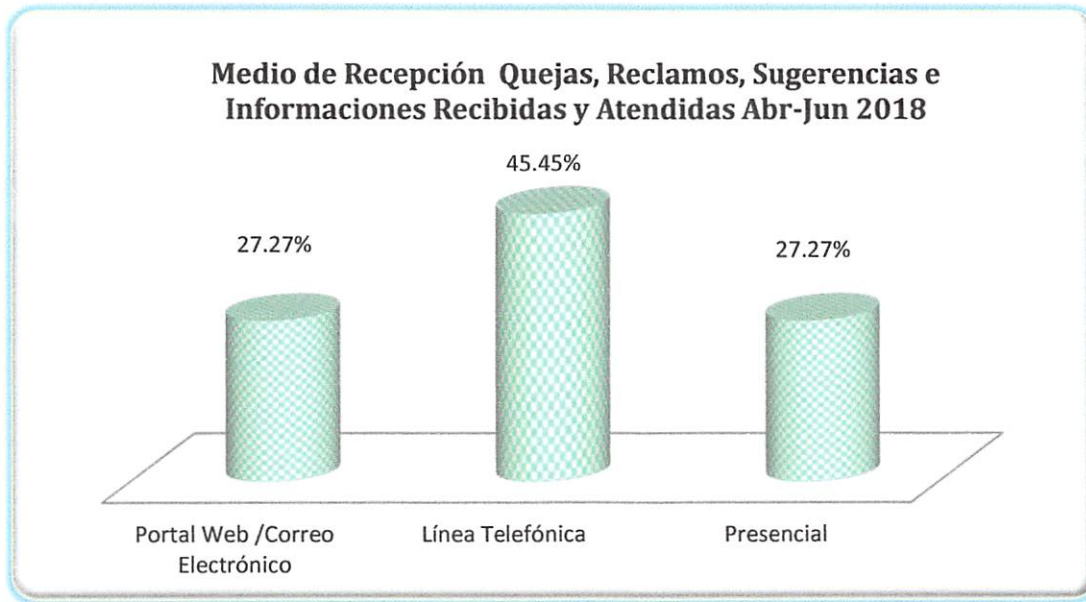
Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

Quejas/Reclamos/Sugerencias/Informaciones Solicitadas (QRSI) Abril-Junio 2018					
Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Recibidas y Atendidas	11				
	Medios de recepción	#	%		
Ver gráfico No. 1	Portal Web /Correo Electrónico	3	27.27%		
	Presencial	5	45.45%		
	Línea Telefónica	3	27.27%		
	Total	11	100.00%		
Causas de los Reportes					
Ver gráfico No. 2	Trato Inapropiado, Horario de Servicio, Venta Sobreprecio, Desabastecimiento, Tiempo de Espera, (Farmacias del Pueblo)	6	54.55%		
	Faltante Especialidad Farmacéutica (despacho a hospitales)	3	27.27%		
	Otras QRSI: Venta de Medicamentos de uso oficial PROMESE CAL, Solicitud de Empleo.	2	18.18%		
Total Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas Trimestre Abril-Julio 2018		11	100.00%		
Ver gráfico No. 3	Total	Respondida en Tiempo Establecido		Respondida Fuera de Tiempo Establecido	
	11	11	100.00%	0	0.00%

Manuel...
Enc. Inter...



Gráfico No 1

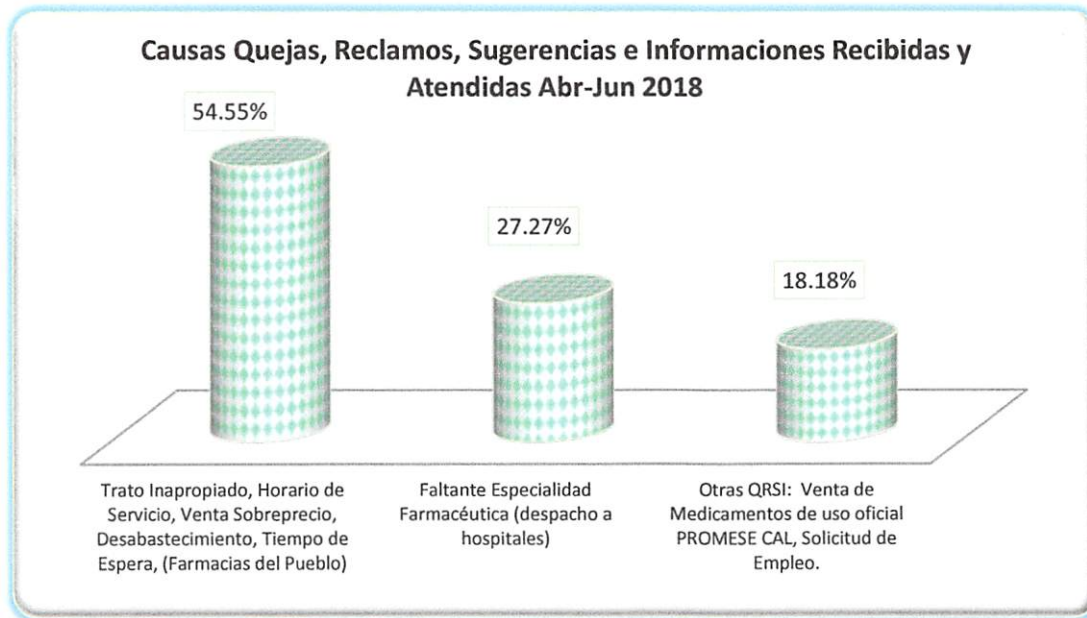


El gráfico No. 1.0 nos muestra los medios de recepción utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer reportes, estando un 27.27% por Portal Web /Correo Electrónico, un 45.45% por línea telefónica y un 3.85% presencial.

*Atenciones
Enc. Inter...*



Gráfico No. 2

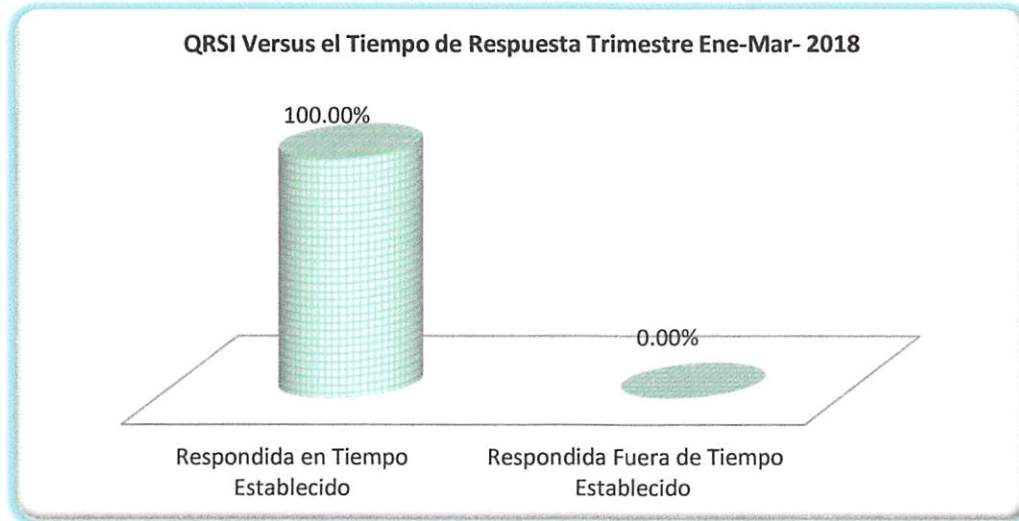


El gráfico No. 2 nos muestra las diferentes causas de los reportes que hicieron los clientes/ciudadanos en el trimestre abr-jun 2018.

Abuelo D. P.
Enc. Inter.

Central de Apoyo Logístico PROMESE/CAL
PROMESE/CAL
Medicinas que dan Calidad de Vida.
DIVISION DE TRAMITES Y SERVICIOS PARA LA SALUD
Santo Domingo, R.D.

Gráfico No. 3



La gráfica hace referencia a las Quejas/Reclamos/Sugerencias e Informaciones que han sido respondidas versus el tiempo de respuesta el trimestre Abr-jun 2018, de las cuales el 100.00% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días).

Abuelo D. P.
Enc. Interim

