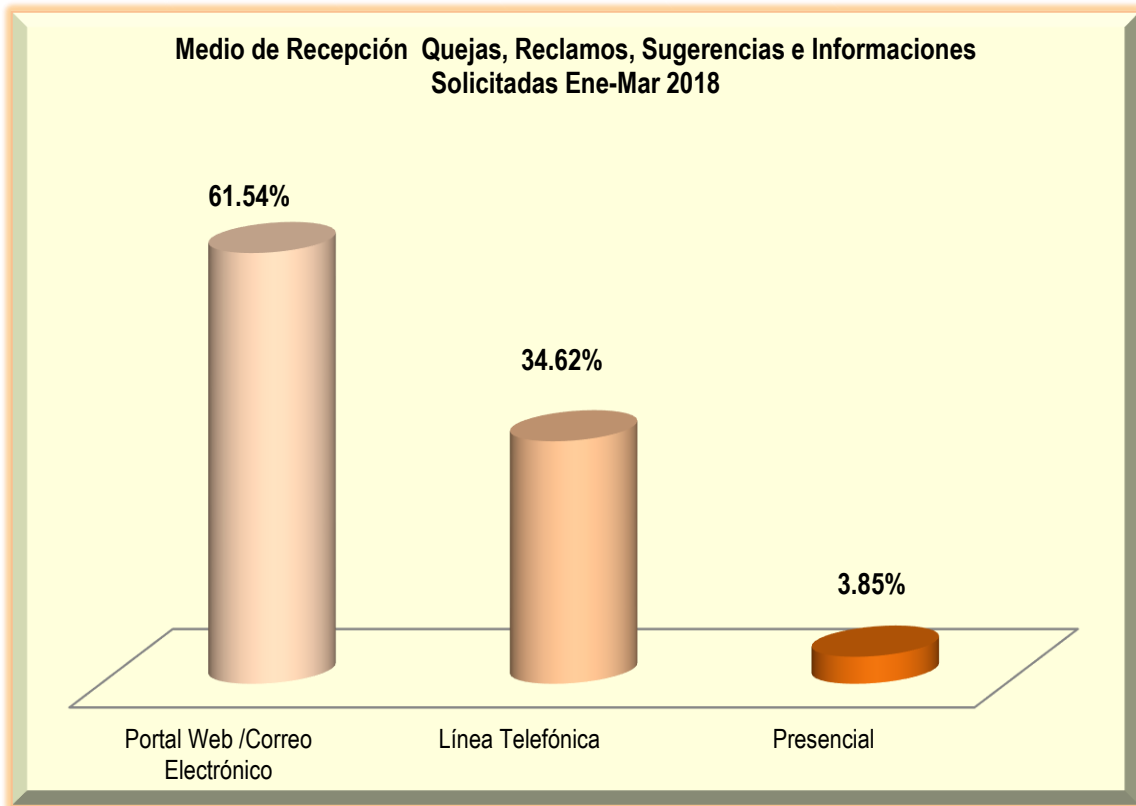


“Año del Fomento de las Exportaciones”

Departamento de Trámites y Servicios para la Salud

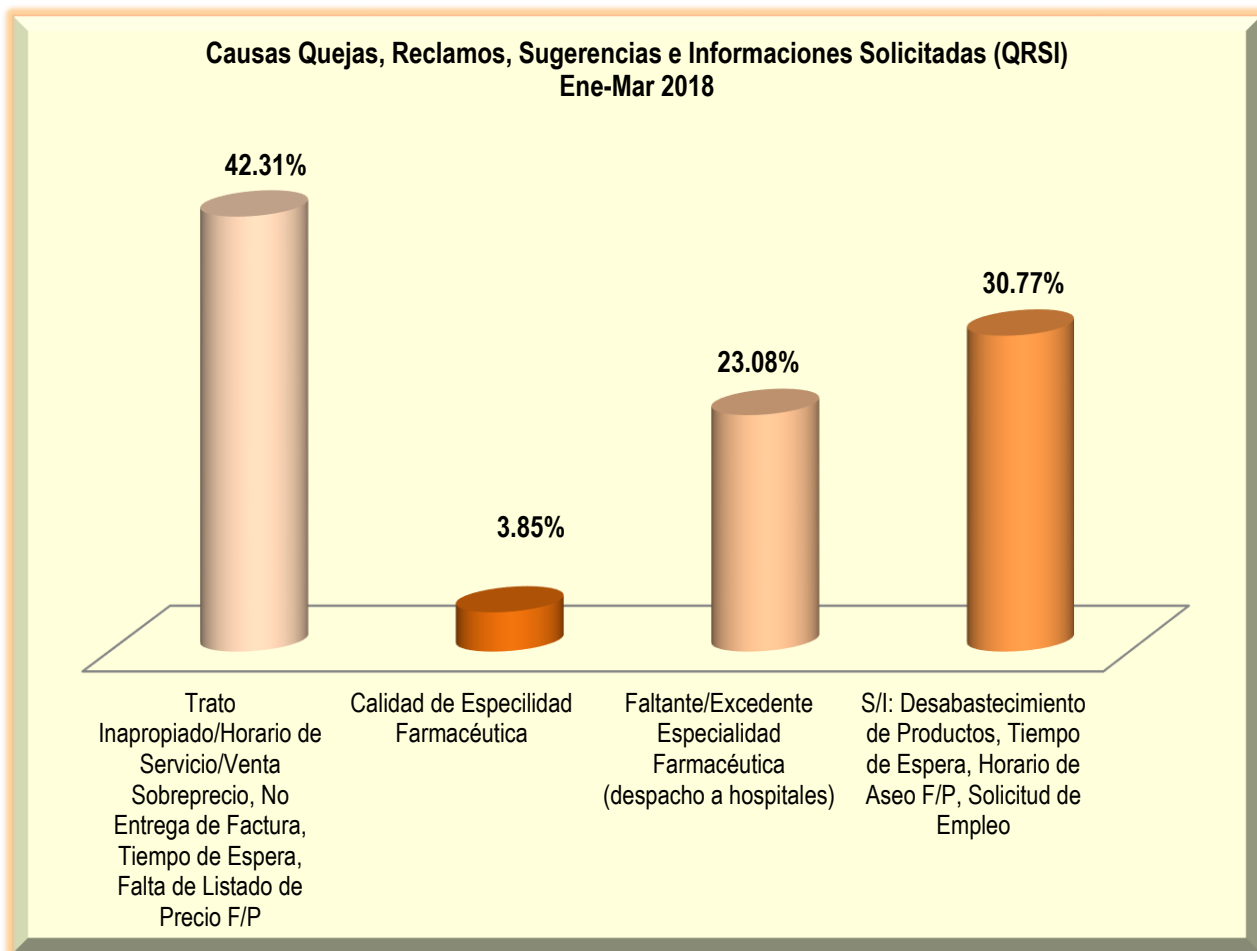
Quejas/Reclamos/Sugerencias/Informaciones Solicitadas (QRSI) Ene-Mar 2018					
Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Recibidas y Atendidas	26				
	<b>Medios de recepción</b>	<b>#</b>	<b>%</b>		
Ver gráfico No. 1	Portal Web /Correo Electrónico	16	61.54%		
	Presencial	1	3.85%		
	Línea Telefónica	9	34.62%		
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>		
Causas de los Reportes					
Ver gráfico No. 2	Trato Inapropiado, Horario de Servicio, Venta Sobreprecio, No Entrega de Factura, Falta de Personal, Tiempo de Espera, Falta de Listado de Precio F/P	11	42.31%		
	Calidad de Especialidad Farmacéutica	1	3.85%		
	Faltante/Excedente Especialidad Farmacéutica (despacho a hospitales)	6	23.08%		
	Sugerencias e Informaciones Solicitadas: Desabastecimiento de Productos, Tiempo de Espera, Horario de Aseo F/P, Solicitud de Empleo	8	30.77%		
<b>Total Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas Trimestre Jul-Sept- 2017</b>		<b>26</b>	<b>100.00%</b>		
Ver gráfico No. 3	<b>Total</b>	<b>Respondida</b>		<b>En Proceso</b>	
	26	25	96.15%	1	3.84%

Gráfico No 1



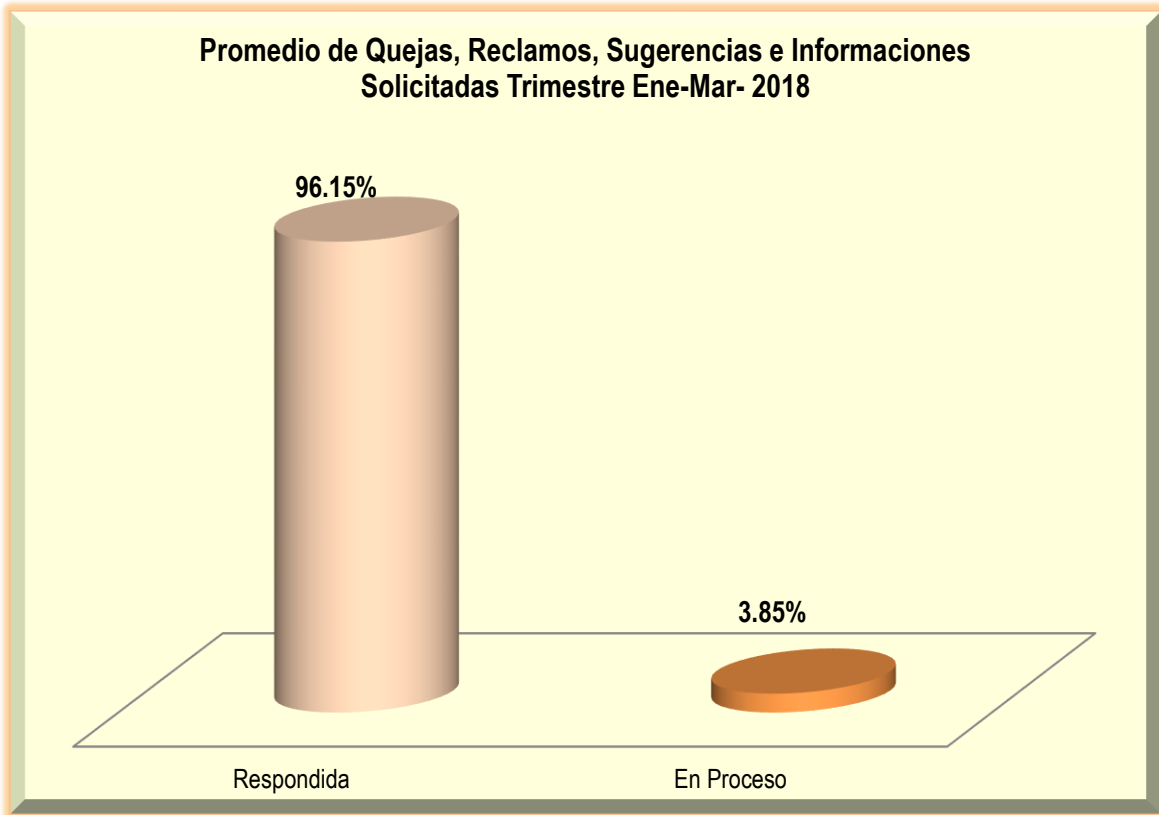
El gráfico No. 1.0 nos muestra los medios de recepción utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer reportes, estando un 61.54% por Portal Web /Correo Electrónico y un 34.62% por línea telefónica y un 3.85% presencial.

Gráfico No. 2



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

Gráfico No. 3



La gráfica hace referencia a las Quejas/Reclamos/Sugerencias e Informaciones que han sido respondidas durante el trimestre Ene-Mar 2018, de las cuales el 96.15% fueron respondidas y un 3.85% en proceso por su naturaleza o complejidad de la misma.