

**“Año del Fomento de las Exportaciones”**

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

Quejas/Reclamos/Sugerencias (QRS) Jul-Sep 2018					
Quejas, Reclamos y Sugerencias Atendidas	17				
Medios de recepción Quejas/Reclamos/Sugerencias (QRS)		#	%		
Ver gráfico No. 1	Línea Telefónica	12	70.59%		
	Portal Web /Correo Electrónico	4	23.53%		
	Presencial	1	5.88%		
Total		17	100.00%		
Causas Quejas/Reclamos/Sugerencias (QRS) Jul-Sep 2018					
Ver gráfico No. 2	Trato Inapropiado, Incumplimiento de horario establecido, Venta Sobreprecio, Desabastecimiento, No venta de Medicamentos (Farmacias del Pueblo)	12	70.59%		
	Faltante Especialidad Farmacéutica (Despacho a hospitales)	2	11.76%		
	Calidad y Cambio de presentación Especialidad Farmacéutica	2	11.76%		
	Otras QRS: Solicitud de Empleo.	1	5.88%		
Total		17	100.00%		
Total Quejas/Reclamos/Sugerencias (QRS) Respondidas versus Tiempo Establecido Jul-Sep 2018					
Ver gráfico No. 3	Total	Respondida en Tiempo Establecido		En Proceso	
	17	14	82.35%	3	17.65%

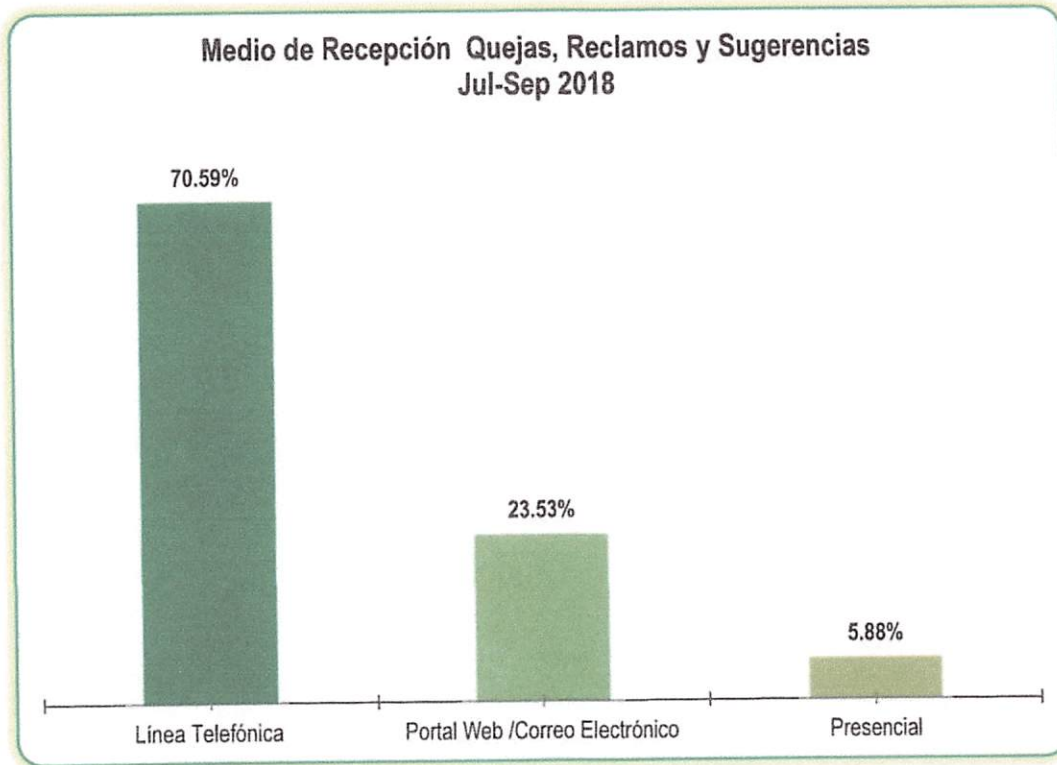
*Manuel P...*

Centro de Atención Logística PROMESICAL  
DIRECCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA SALUD  
Santiago

**“Año del Fomento de las Exportaciones”**

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No 1.0.



El gráfico No. 1.0. nos muestra los medios de recepción utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer reportes, estando un 70.59% por línea telefónica, un 23.53% por Portal Web /Correo Electrónico y un 5.88% presencial.

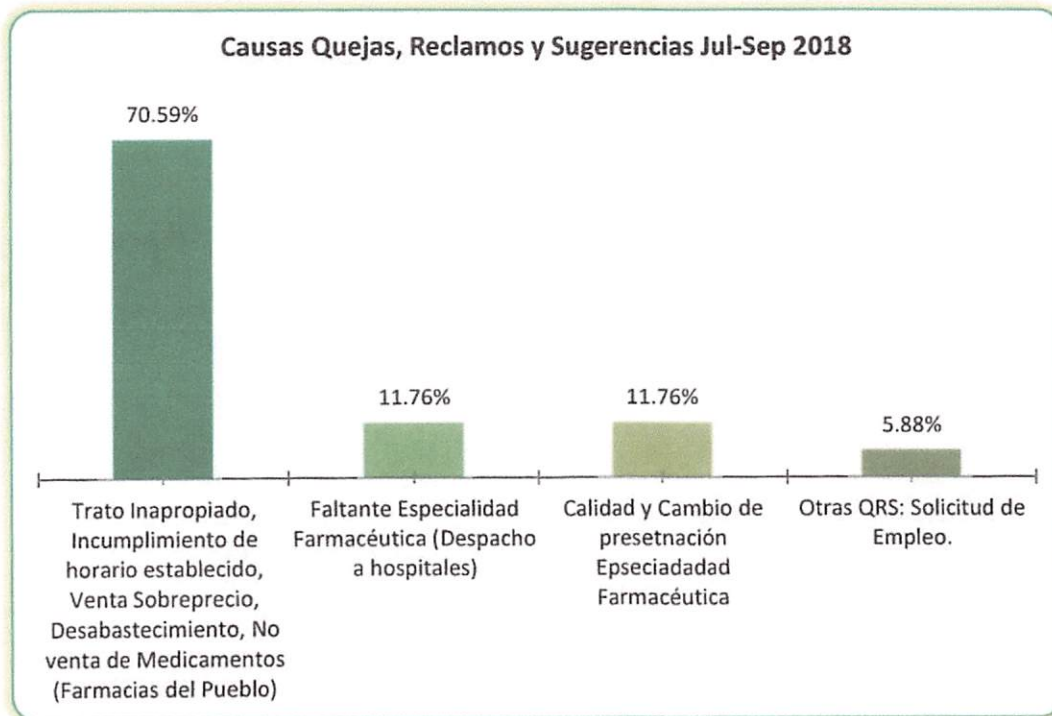
*Handwritten signature in blue ink.*



**“Año del Fomento de las Exportaciones”**

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No. 2



El gráfico No. 2.0. nos muestra las diferentes causas de los reportes que hicieron los clientes/ciudadanos en el trimestre jul-sep 2018.

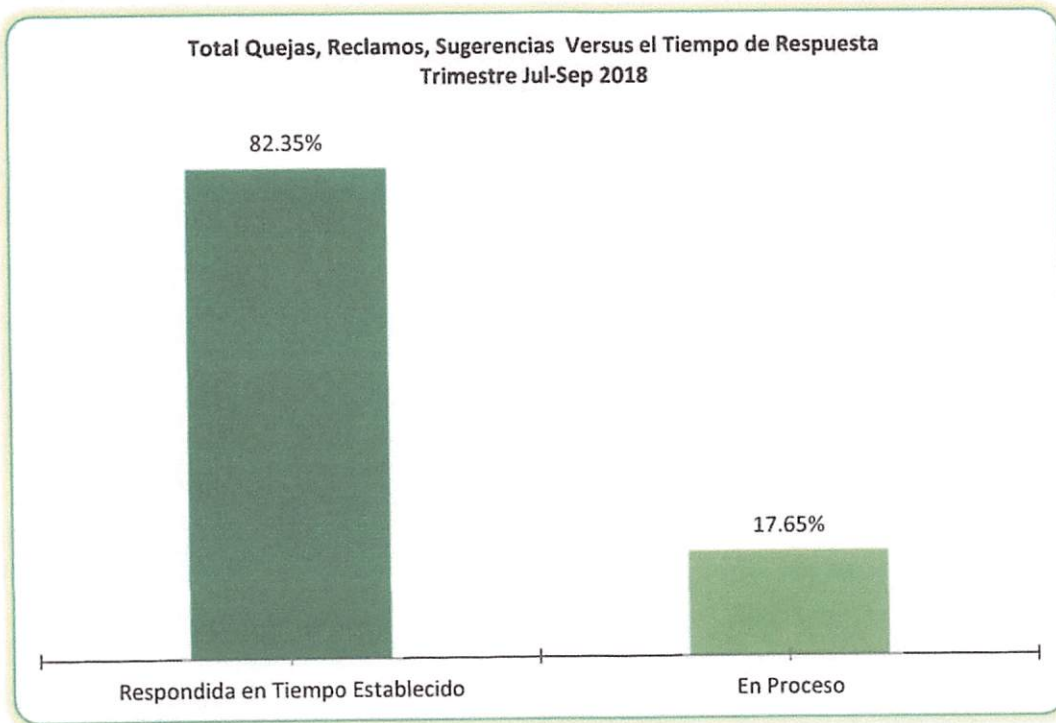
*Abuelgas*



### "Año del Fomento de las Exportaciones"

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No. 3



La gráfica hace referencia a las Quejas/Reclamos/Sugerencias que han sido respondidas versus el tiempo de respuesta en el trimestre Jul-Sep 2018, de las cuales el 82.35% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días) y un 17.65% en proceso de investigación.

*[Handwritten signature]*

