

**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud**  
**Trimestre Julio-Septiembre 2019**

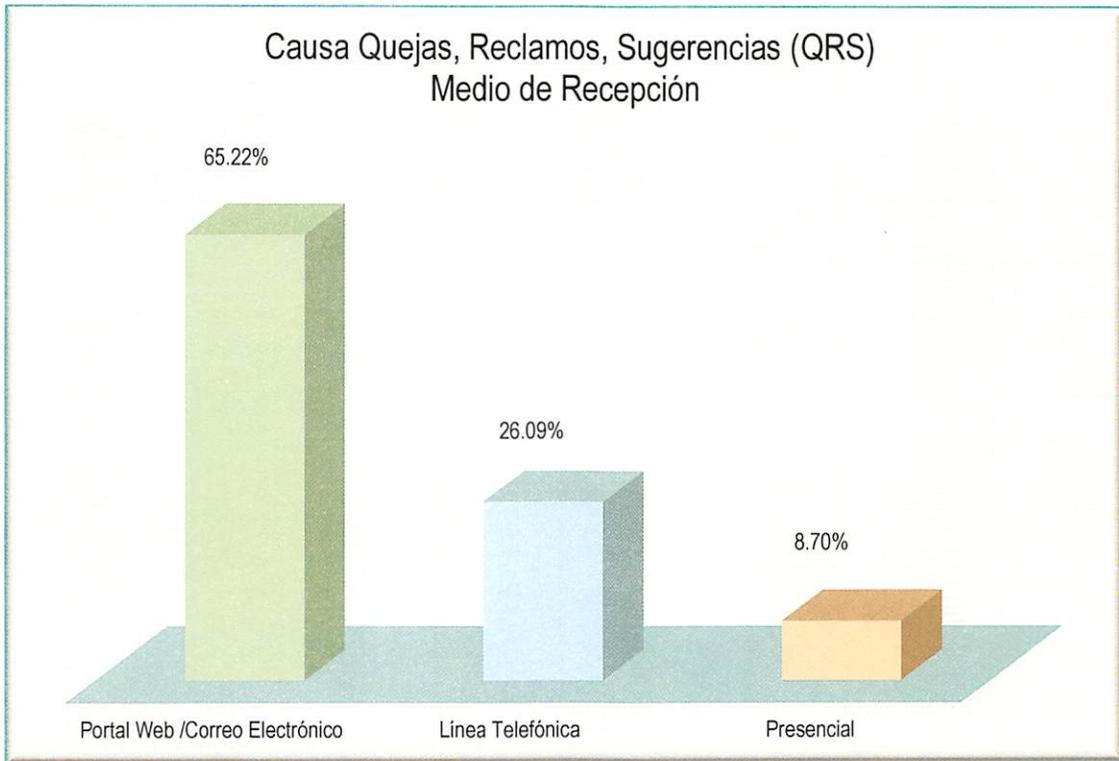
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)				
Periodo reportado	Julio-Septiembre 2019			
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud			
Q/R/S Recibidas y Atendidas	23			
Medio de Recepción de la Quejas, Reclamos, Sugerencias			#	%
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico		15	65.22%
	Línea Telefónica		6	26.09%
	Presencial		2	8.70%
Dependencias involucradas de la Quejas, Reclamos, Sugerencias			23	100%
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)		7	30.43%
	Dirección de Farmacias ( F/P)		7	30.43%
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud		2	8.70%
	Dirección Administrativa Financiera		5	21.74%
	Dirección de Trámites y Servicios		2	8.70%
Total			23	100.00%
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas				
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital		7	30.43%
	Incumplimiento de Horario F/P		2	8.70%
	Venta Sobreprecio F/P		1	4.35%
	Irrespeto al turno de despacho		1	3.35%
	Quejas Múltiples F/P (Trato Inapropiado, Incumplimiento de Horario, Venta Sobreprecio		3	13.04%
	Calidad de las Especialidades Farmacéuticas		2	8.70%
	Precio de Producto (Sistema)		5	21.74%
	Error de Digitación por el Hospital, No Procede la Reclamación.		2	8.70%
Total de Q/R			23	100.00%
Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Jul-Sep 2019	QRS Recibidas	QRS Respondidas en el Tiempo Establecido	QRS Respondidas Fuera del Tiempo Establecido	QRS en Proceso
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.4)	23	18 78.26%	3 13.04%	2 8.70%

Las quejas multiples son reclamaciones que tiene diferentes causas en un mismo reclamo.

F=Farmacia  
P=Pueblo

**Licda. Lissette Vásquez Acosta**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No 1.0

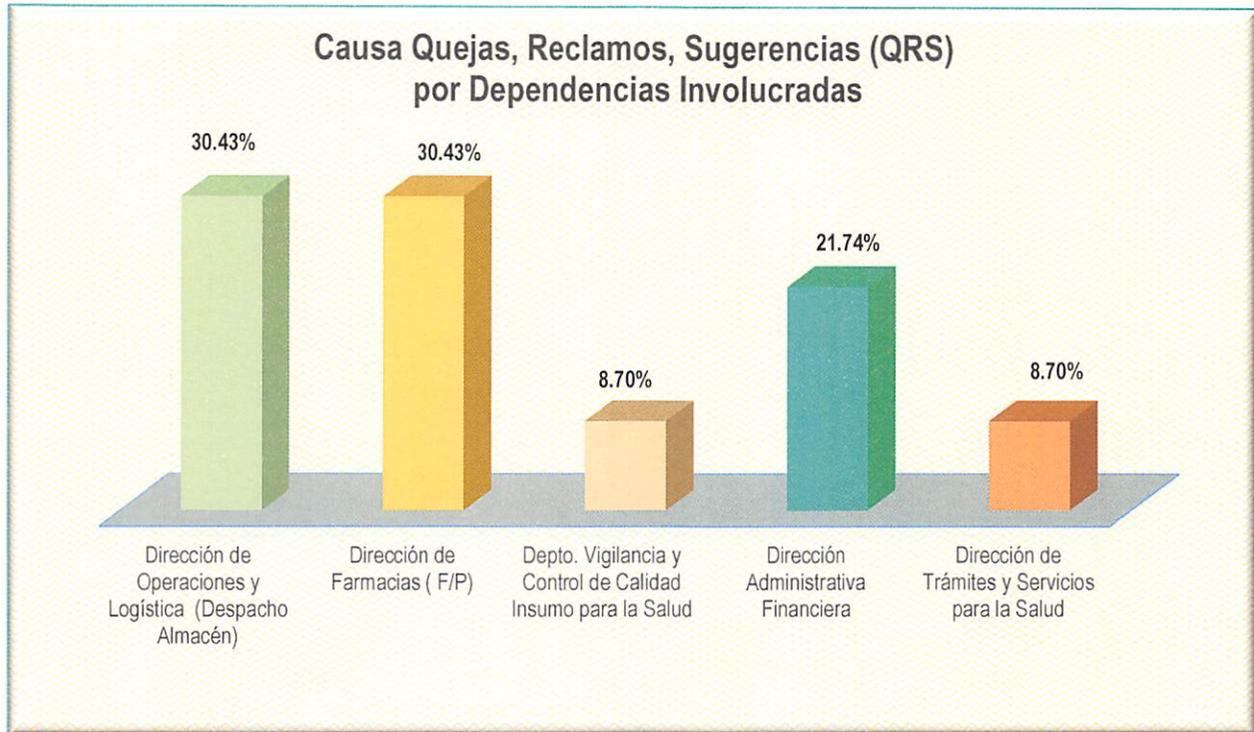


El gráfico No.1.0 nos muestra los canales de comunicación utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer sus reportes, estando un 65.22% por portal web /correo, un 26.09% línea telefónica y presencial un 8.70%.

  
**Licda. Lissette Vasquez Acosta**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1



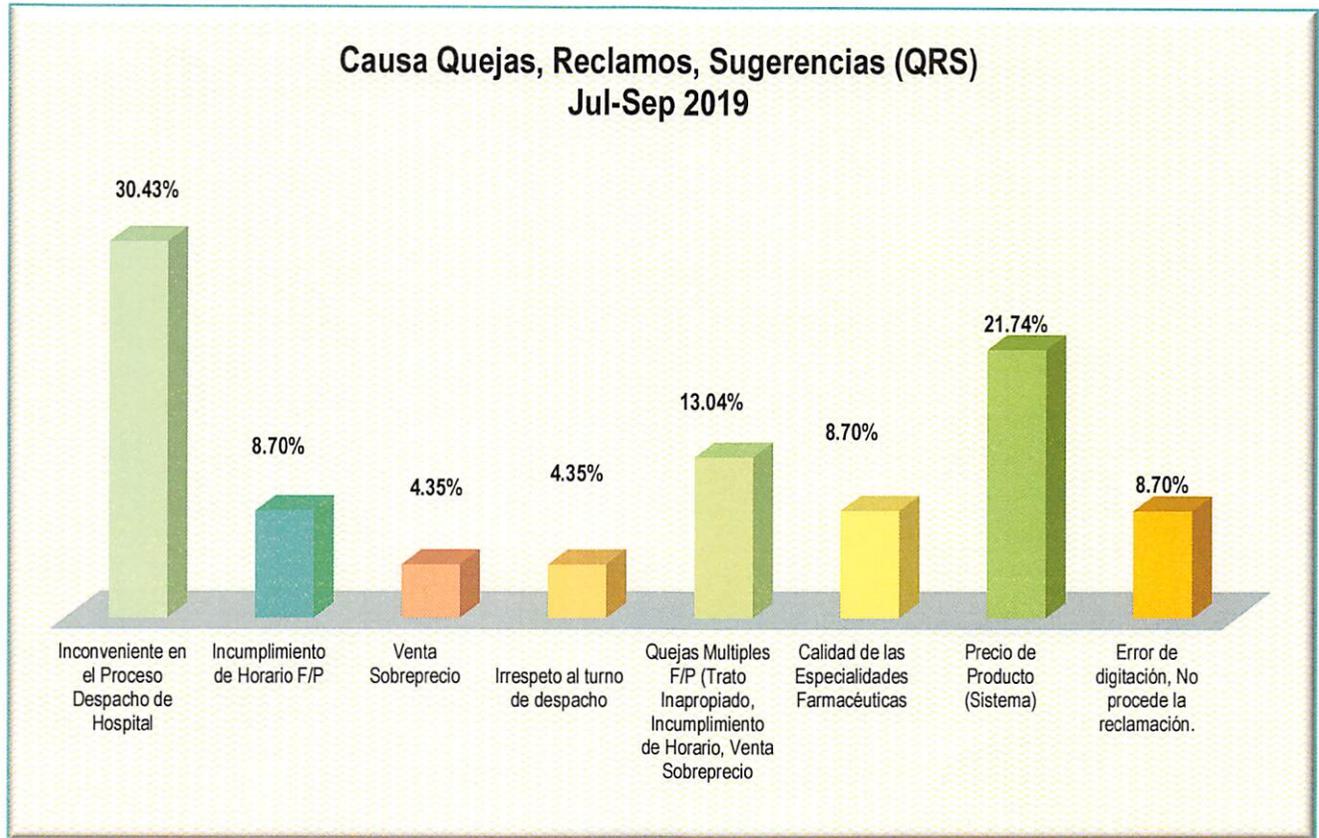
De los 23 reportes recibidos durante el trimestre julio-septiembre 2019, un 30.43% se vinculan a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén) un 30.43% a las Farmacias del Pueblo (Dirección de F/P), un 21.74% a la Dirección Administrativa Financiera y un 8.70% al Dpto. Vigilancia y Control de Calidad y DTSS, respectivamente.

D=Dirección  
T=Trámites  
S=Servicios  
S=Salud



**Licda. Lissette Vásquez Acosta**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

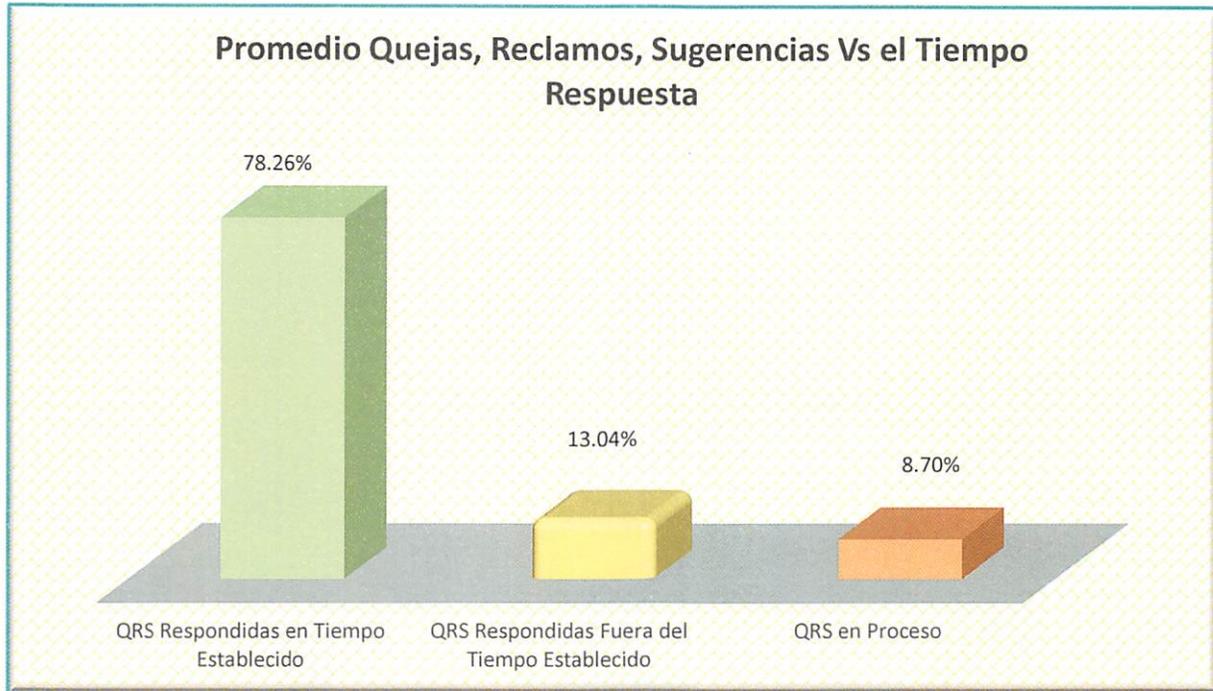
Gráfico No. 1.2



De acuerdo a las causas QRS recibidas en trimestre jul-sep 2019, podemos observar que el 30.43% se vinculan a los inconvenientes en el proceso de despacho a hospitales, seguido de un 21.74% a precio de producto en el sistema, un 13.04% a quejas múltiples de las Farmacias del Pueblo, un 8.70% relacionada al incumplimiento de horario FP y calidad de especialidades farmacéuticas.

  
**Licda. Lissette Vasquez Acosta**  
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No.1. 3



La gráfica 1.3 nos hace referencia al promedio general de las QRS que fueron respondidas según tiempo establecido en el trimestre julio-septiembre 2019.

Q= Queja  
R=Reclamo  
S=Sugerencia

**Licda. Lissette Vásquez Acosta**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud