

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

Trimestre Abril-Junio 2019

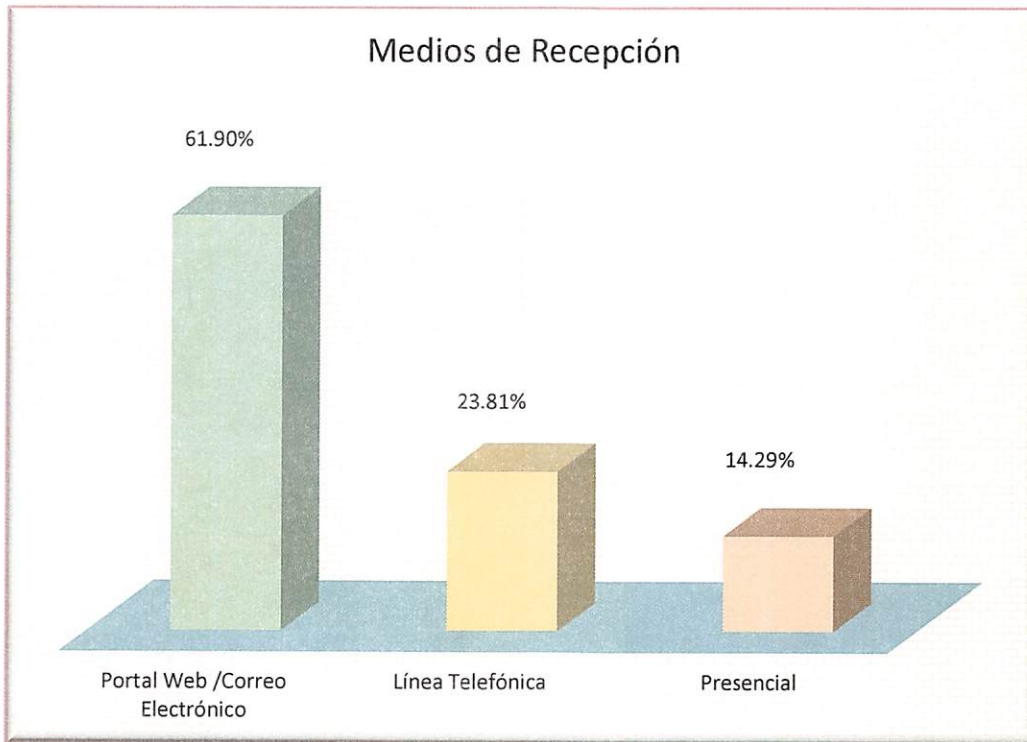
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)							
Periodo reportado		Abril-Junio 2019					
Elaborado por		Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud					
Q/R Recibidas y Atendidas		21					
Medios de Recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias				#	%		
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico			13	61.90%		
	Presencial			3	14.29%		
	Línea Telefónica			5	23.81%		
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias				21	100%		
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)			12	57.14%		
	Dirección de Farmacias (F/P)			3	14.29%		
	Dirección Trámites y Servicios para la Salud/Dirección de Operaciones y Logística			2	9.52%		
	Dirección Trámites y Servicios para la Salud			2	9.52%		
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud			1	4.76%		
Depto. de Infraestructura			1	4.76%			
Total				21	38.10%		
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas							
Causas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital			12	57.14%		
	Incumplimiento de Horario F/P			1	4.76%		
	Trato Inapropiado F/P			1	4.76%		
	Personal Dispensando Sin Autorización F/P			1	4.76%		
	Trato Inapropiado y Error en la Digitación			2	9.52%		
	Producto sin digitar en la orden			2	9.52%		
	Entrega de producto sin solicitar			2	9.52%		
	Calidad de las Especialidades Farmacéuticas			1	4.76%		
Confort de la FP			1	4.76%			
Total de Q/R				21	100.00%		
Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Ene-Mar 2019	QRS Recibidas Ene-Mar 2019	QRS respondidas en el tiempo establecido	QRS respondidas fuera del tiempo establecido	QRS en Proceso			
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.4)	21	14 66.67%	1 4.76%	6	28.57%		

F=Farmacia
P=Pueblo

Licda. Lissette Vásquez Acosta

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No 1.0

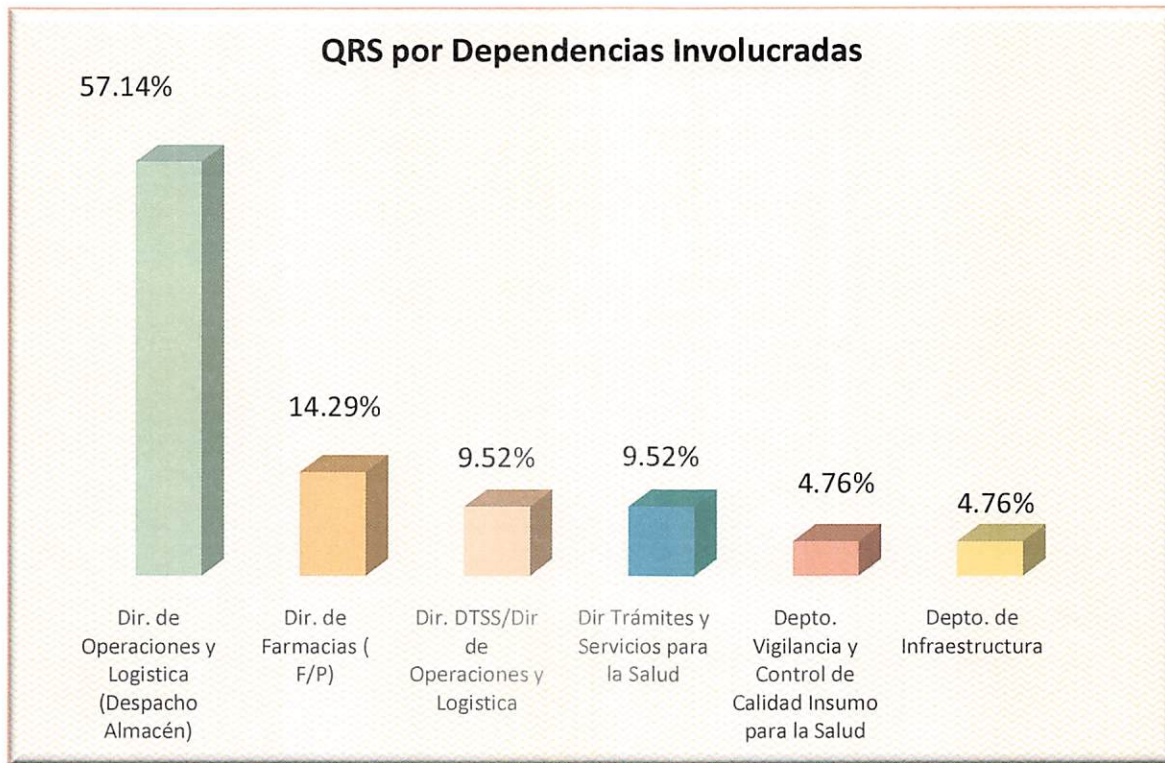


El gráfico No.1.0 nos muestra los canales utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer sus reportes, estando un 61.90% por Portal Web /Correo, un 23.81% presencial y un 14.29% línea telefónica.



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



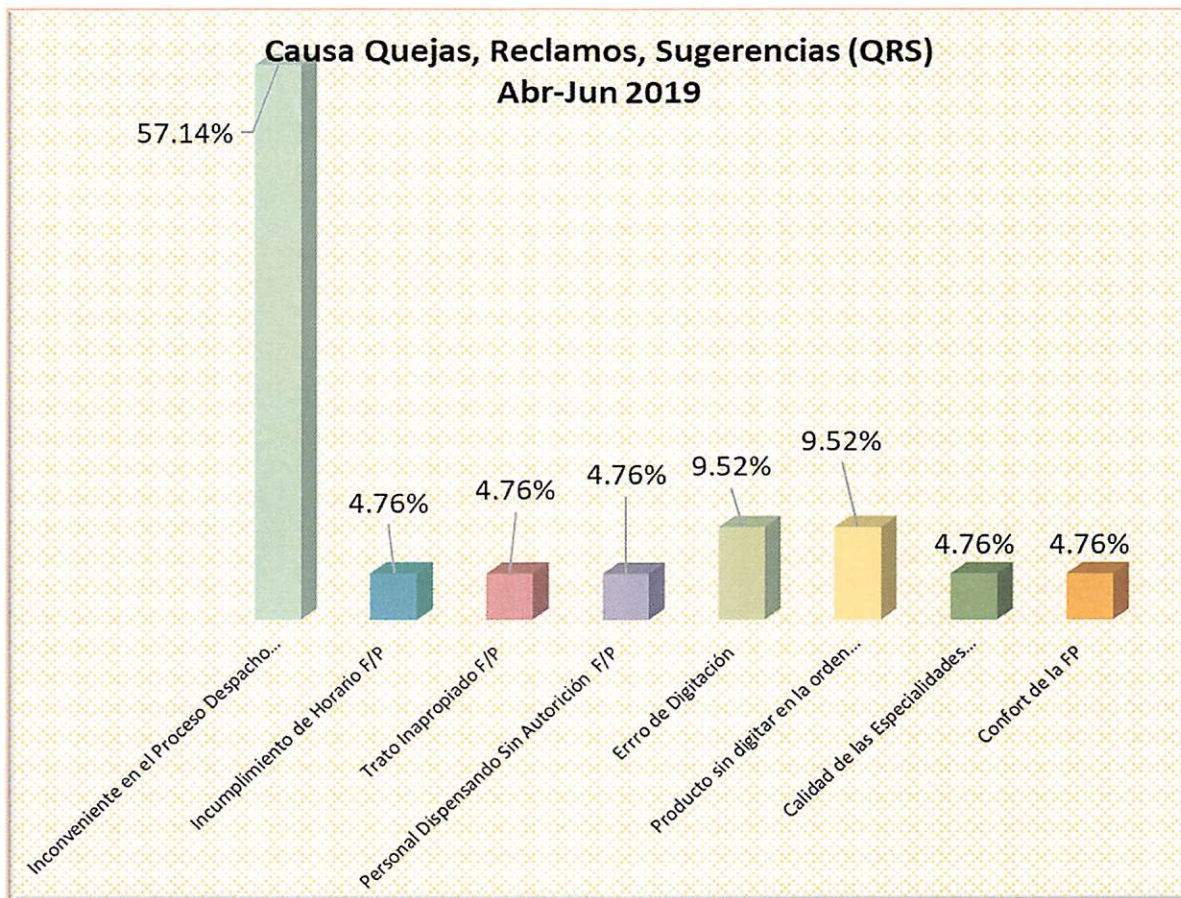


De los 21 reportes recibidos durante el trimestre abr-jun 2019, un 57.14% se vinculan a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén) un 14.29% a las Farmacias del Pueblo (Dirección de F/P) un 9.52% a la DTSS y Dirección Operaciones y Logística, un 9.52% a la DTSS y un 4.76% al Depto. Vigilancia y Control de Calidad (Dirección Gral.) y al Depto. de Infraestructura respetivamente.

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


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



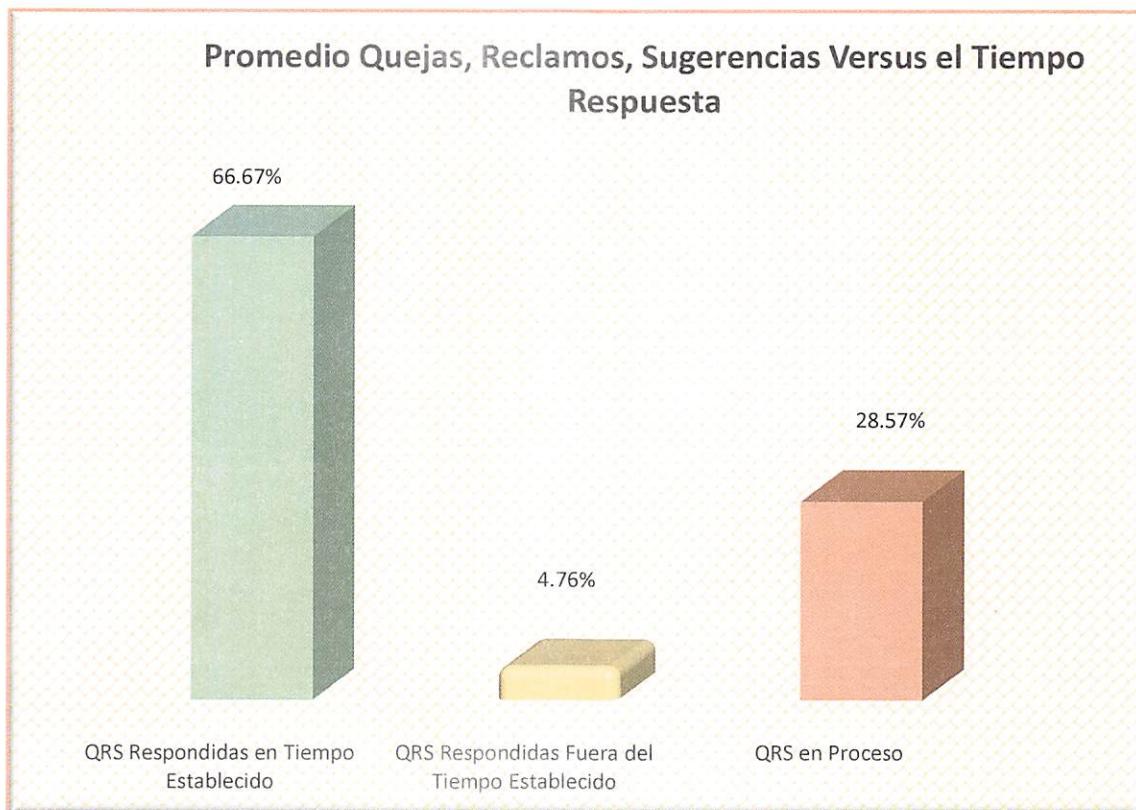


De acuerdo a las causas QRS recibidas, podemos observar que el 57.17% se vinculan a los Inconvenientes en el proceso de despacho., seguido de un 9.52% referente a error de digitación y productos sin entregar respectivamente y un 4.76% a incumplimiento de horario FP, trato inapropiado FP y calidad de especialidad farmacéutica comparativamente.


Licda. Lissette Vásquez 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 abril-junio 2019.



Licda. Lissette Vásquez Acosta

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

