

Año de la Innovación y Competitividad”

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

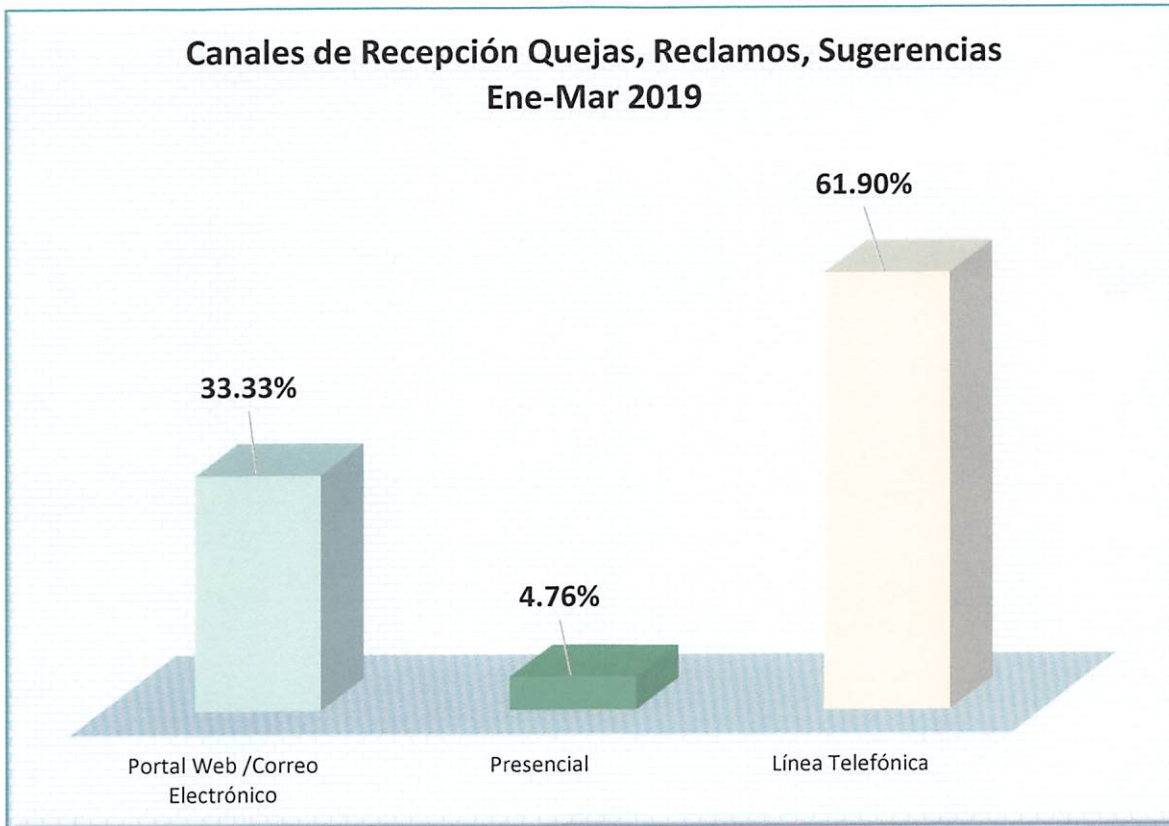
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)			
Periodo reportado	Enero-Marzo 2019		
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud		
Q/R Recibidas y Atendidas	21		
Canales de Recepción de la Quejas, Reclamos, Sugerencias		#	%
Canales de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico	7	33.33%
	Presencial	1	4.76%
	Línea Telefónica	13	61.90%
Dependencias involucradas de la Quejas, Reclamos, Sugerencias		21	100%
Dependencias Involucradas (Ver Gráfico No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)	14	66.67%
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumos para la Salud	3	14.29%
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)	4	19.05%
Total		21	100.00%
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas			
Causa (Ver Gráfico No. 1.2)	Precios de Venta F/P	5	23.81%
	Incumplimiento de Horario F/P	4	19.05%
	Trato Inapropiado F/P	3	14.29%
	Quejas Múltiples F/P: 1-Incumplimiento de Horario, no Letrero de Listado de Precio Visible, Trato inapropiado y No Entrega de Factura	2	9.52%
	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital	4	19.05%
	Calidad de las Especialidades Farmacéuticas	3	14.29%
Total de Q/R		21	100.00%
Trimestre Ene-Mar 2019 Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)	QRS Recibidas Ene-Mar 2019	QRS Respondidas en el Tiempo Establecido	QRS en Proceso
(Ver Gráfico No. 1.3)	21	18 85.71%	3 14.29%

F=Farmacia
P=Pueblo


Licda. Lissette Vásquez

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No 1.0

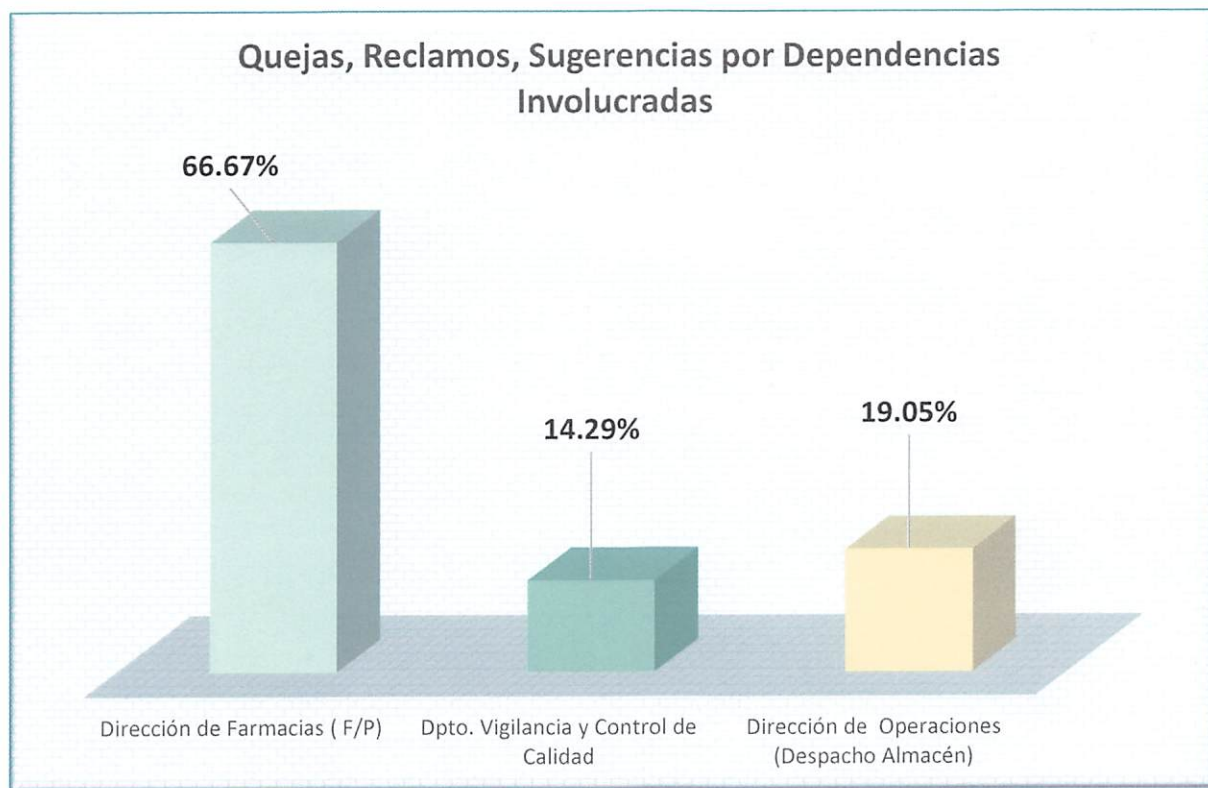


El gráfico No.1.0 nos muestra los canales utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer sus reportes, estando un 61.90% por línea telefónica, un 33.33% Portal Web /Correo Electrónico y un 4.76% presencial.

Licda. Lissette Vásquez

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

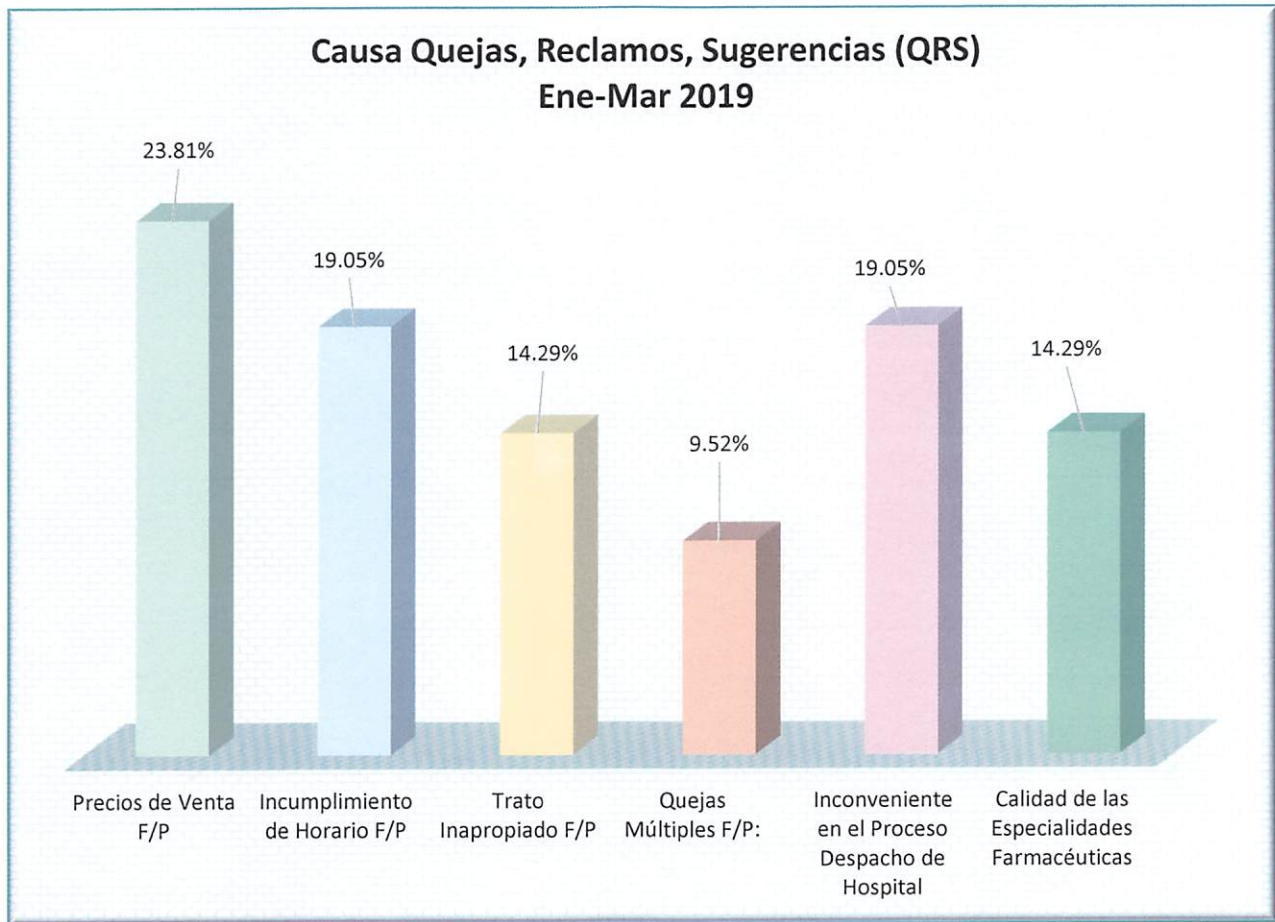
Gráfico No. 1.1



De los 21 reportes recibidos durante el trimestre ene-mar 2019, un 66.67% se vinculan a las Farmacias del Pueblo (Dirección de F/P), un 14.29% al Dpto. Vigilancia y Control de Calidad (Dirección Gral.) y un 14.93% a la Dirección de Operaciones (Despacho Almacén).


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

Gráfico No. 1.2



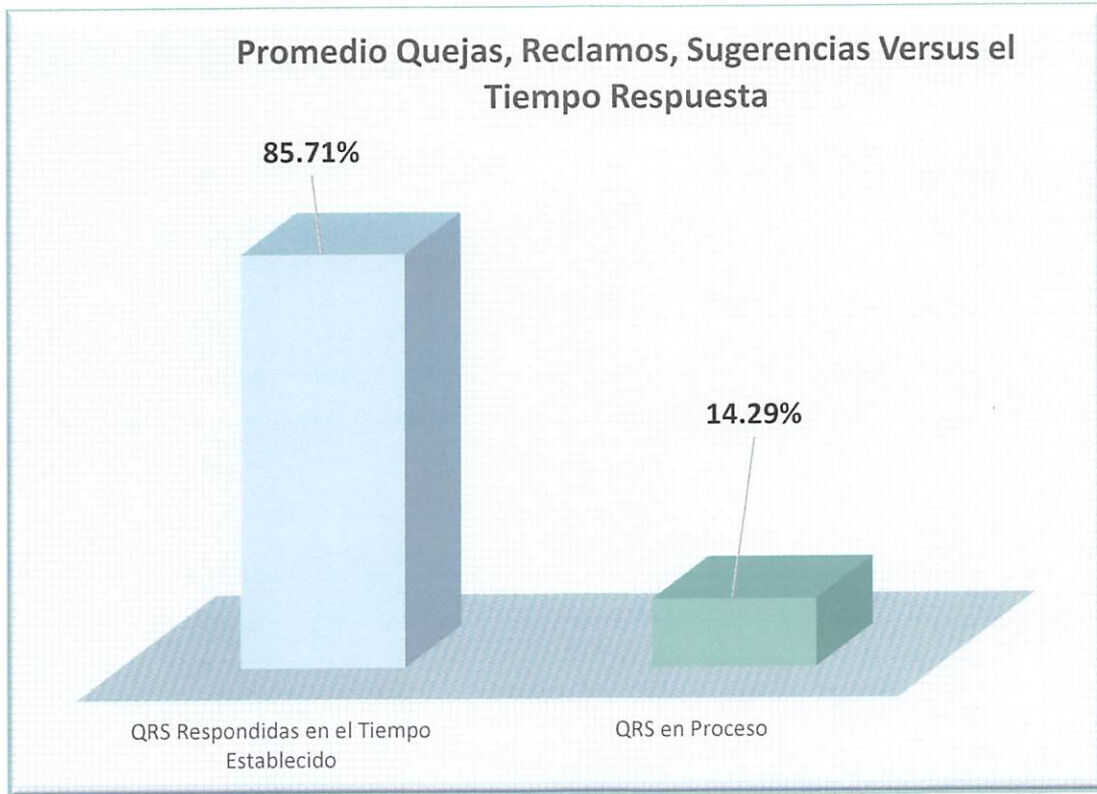
De acuerdo a las causas QRS recibidas, podemos observar que el 23.81% se vinculan a los precios de venta de las FP., seguido de un 19.81% referente a incumplimiento de horario FP. e inconveniente en el proceso de despacho respectivamente, un 14.29% a trato inapropiado y calidad de las especialidades farmacéuticas equitativamente.



Licda. Lisette Vásquez

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 ene-mar 2019.


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

