

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Trimestre Enero-Marzo 2020

| 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/S Recibidas y Atendidas | 27 | | | | | | |
| 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 | | | | | 13 | 48.15% |
| | Presencial | | | | | 12 | 44.44% |
| | Línea Telefónica | | | | | 2 | 7.41% |
| Dependencias involucradas de la Quejas, Reclamos, Sugerencias | | | | | | 27 | 100% |
| Dependencias Involucradas Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1) | Dirección de Farmacias (F/P) | | | | | 15 | 55.56% |
| | Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud | | | | | 2 | 7.41% |
| | Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén) | | | | | 7 | 25.93% |
| | Dirección Financiera | | | | | 1 | 3.70% |
| | Dirección de Trámites y Servicios | | | | | 2 | 7.41% |
| Total | | | | | | 27 | 100.00% |
| Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas | | | | | | | |
| Causa Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2) | Incumplimiento de Horario F/P | | | | | 10 | 37.04% |
| | Trato Inapropiado F/P | | | | | 2 | 7.41% |
| | Quejas Múltiples F/P: Incumplimiento de Horario, Trato Inapropiado Preferencia en la Dispensación de Medicamentos | | | | | 3 | 11.11% |
| | Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital | | | | | 7 | 25.93% |
| | Calidad de las Especialidades Farmacéuticas | | | | | 2 | 7.41% |
| | Error de Precio en el Sistema | | | | | 1 | 3.70% |
| | Error de digitación | | | | | 2 | 7.41% |
| | Total de Q/R | | | | | | 27 |
| Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Ene-Mar 2020 | QRS Recibidas Ene-Mar 2020 | QRS Respondidas en el Tiempo Establecido | | QRS Respondidas fuera del Tiempo Establecido | | QRS en Proceso | |
| | | (Ver Tabla y Gráfica No. 1.3) | 27 | 20 | 74.07% | 1 | 3.70% |

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

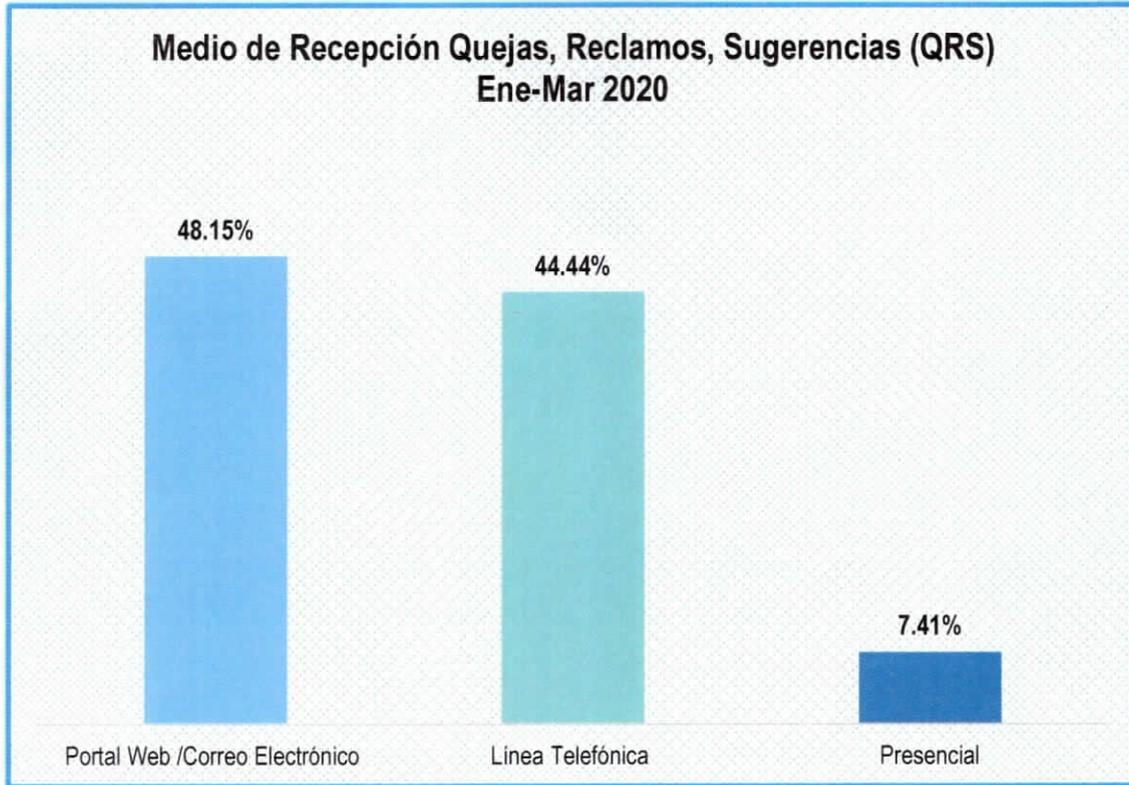
F/P=Farmacia del Pueblo


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



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Gráfico No 1.0



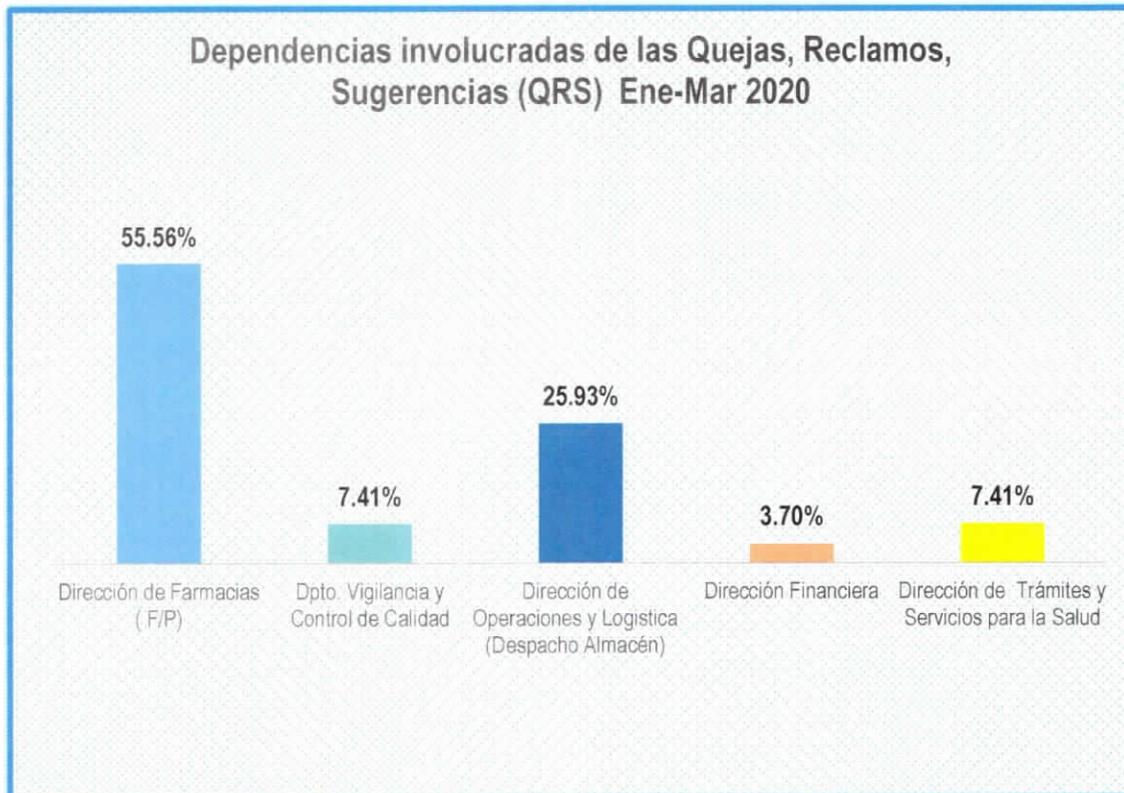
El gráfico No.1.0 nos muestra los canales de comunicación utilizados por los clientes/ciudadanos para hacer sus reportes, estando un 48.15% por Portal Web /Correo, un 44.44% línea telefónica y presencial un 7.41%.


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



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Gráfico No. 1.1



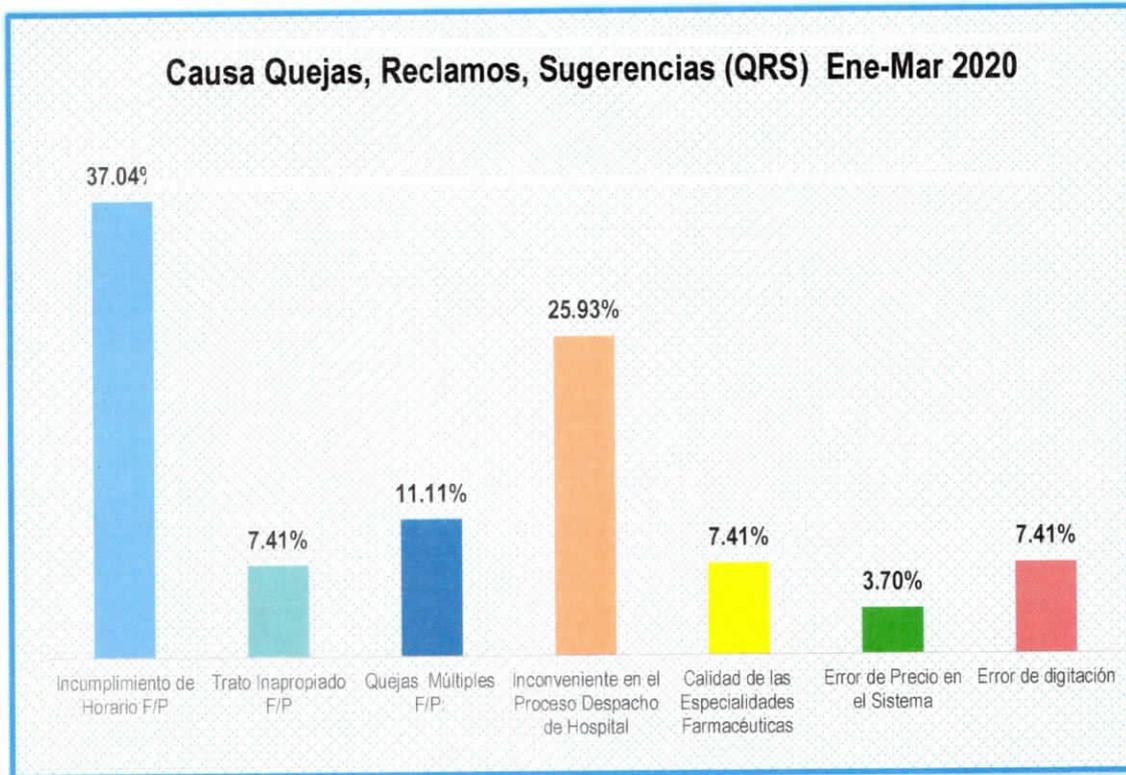
De los 27 reportes recibidos durante el trimestre enero-marzo 2020, un 55.56% se vinculan a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P), seguido de un 25.93% a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén).



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

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Gráfico No. 1.2



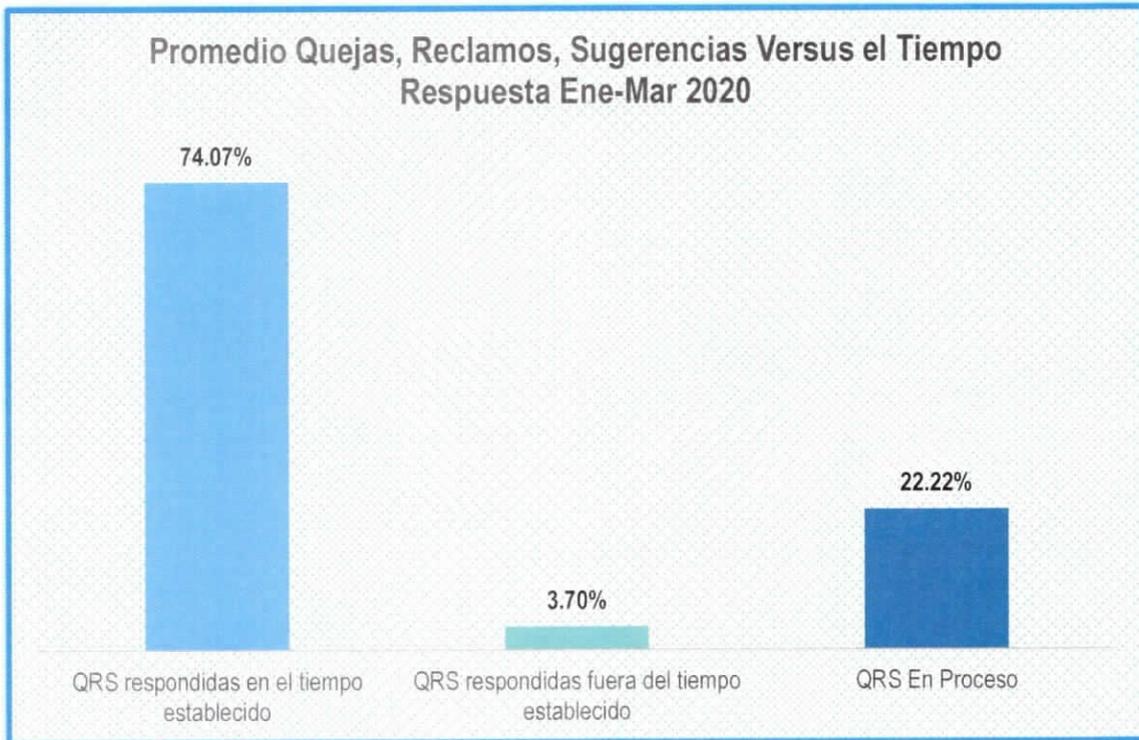
De acuerdo a las causas QRS recibidas en trimestre enero-marzo 2020, podemos observar que el 37.04% se vinculan a incumpliendo de horario en las Farmacias del Pueblos, un 25.93% a inconvenientes en el proceso de despacho a hospitales, un 11.11%, a quejas múltiples de las Farmacias del Pueblo.


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



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante trimestre enero-marzo 2020, un 74.07% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables), mientras un 3.70% fuera del tiempo estipulado, quedando un 22.22% en proceso.

Q= Queja
R=Reclamo
S=Sugerencia


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

