"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Trimestre Abril-Junio 2020

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)			
Periodo reportado	Abril-junio 2020		
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud		
Q/R Recibidas y Atendidas	**6**		
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	3	**50.00%**
	Presencial	3	**50.00%**
Dependencias involucradas de la Quejas, Reclamos, Sugerencias		**6**	**100%**
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)	1	**16.67%**
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)	3	**50.00%**
	Dirección Financiera	1	**16.67%**
	Depto. Seguridad Militar PROMESE CAL	1	**16.67%**
Total		**6**	**100.00%**
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Solicitadas			
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Incumplimiento de Horario F/P	**1**	**16.67%**
	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital	**3**	**50.00%**
	Error de Precio	**1**	**16.67%**
	Rotura de cristal camión	**1**	**16.67%**
Total de Q/R		**6**	**100.00%**

Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Abril-Junio 2020	QRS Recibidas Abril-Junio 2020	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS En Proceso	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.4)	6	3	50.00%	1	16.67%	2	33.33%

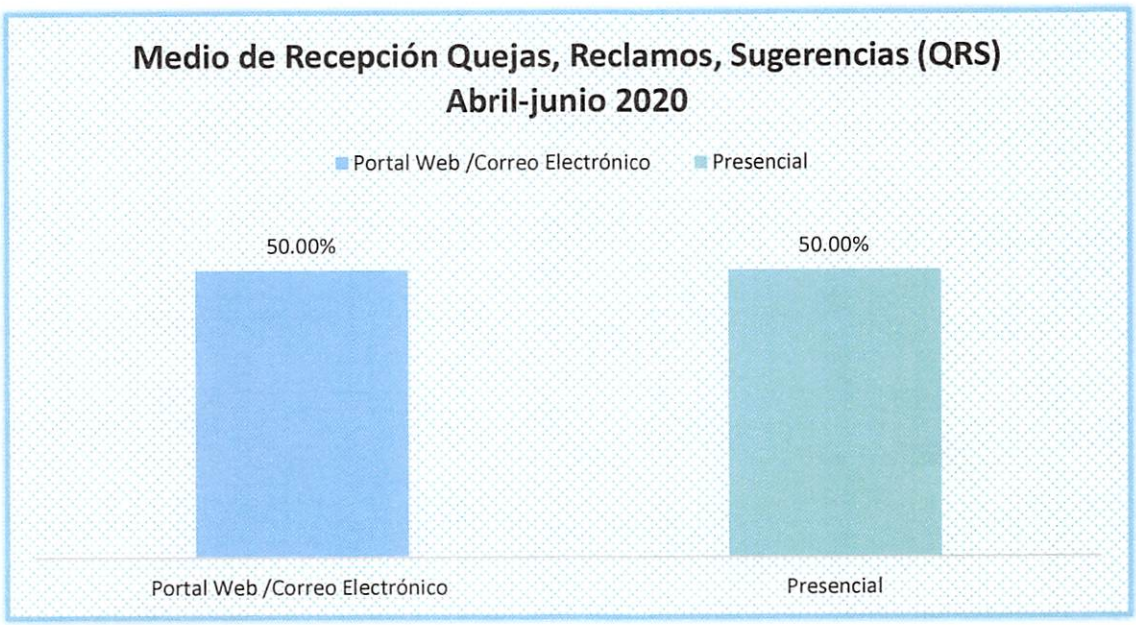
Las quejas multiples son reclamaciones que tiene diferentes causas en un mismo reclamo.

F/P=Farmacia del Pueblo

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

Central de Apoyo Logístico PROMESE/CAL
DIVISION DE TRAMITES Y SERVICIOS PARA LA SALUD
Santo Domingo, R.D.

Gráfico No 1.0

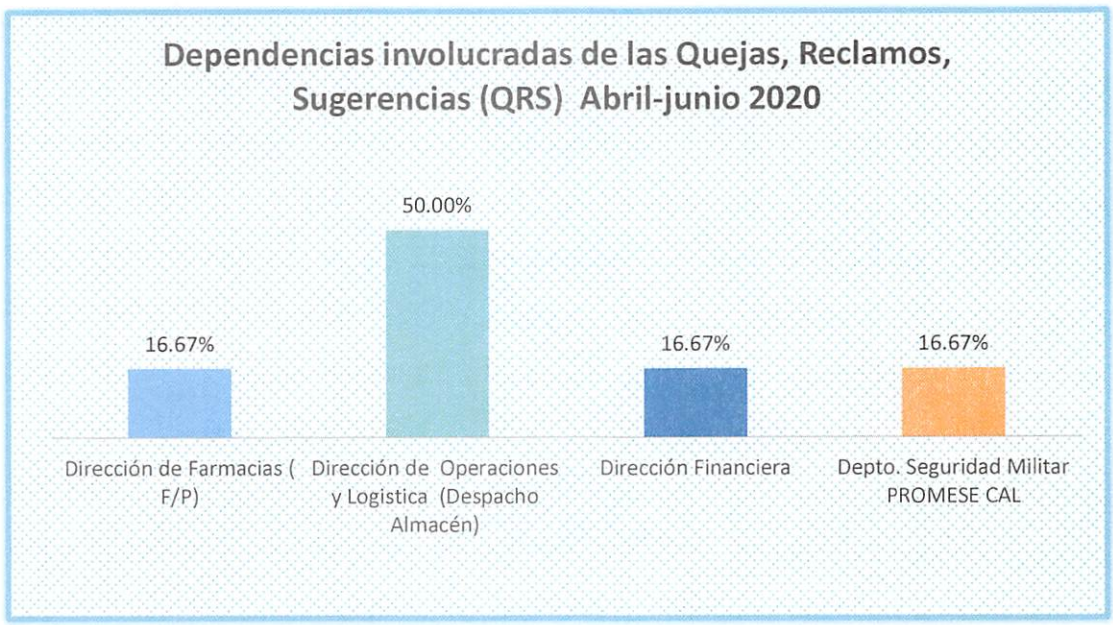


El gráfico No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que la institución tiene establecido para que los clientes/ciudadanos realicen sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre abr-jun 2020 se recibieron por Portal Web /Correo electrónico 3 reportes, equivalente a un 50.00%, asimismo un 50.00% por la vía presencial.

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

Unidad de Apoyo Logístico PROMESECAL
PROMESECAL Medicinas que dan Calidad de Vida
Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
ATENCIÓN AL CLIENTE
Santo Domingo, R. D.

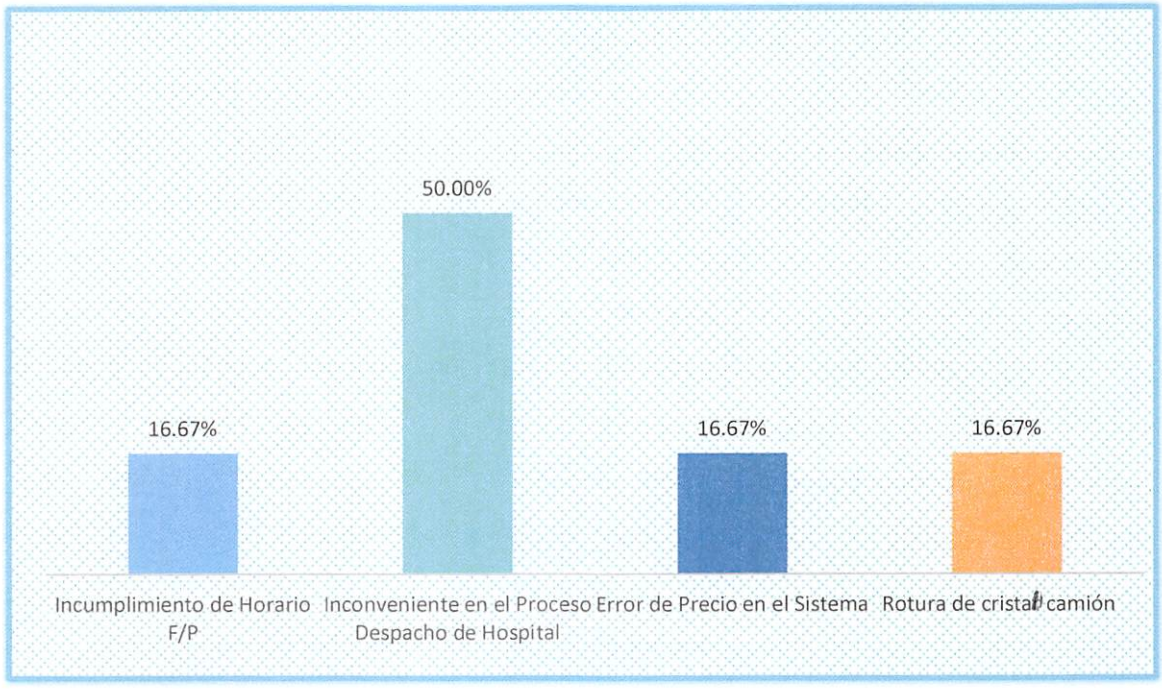
Gráfico No. 1.1



De los 6 reportes recibidos durante el trimestre abril-junio 2020, un 50.00% se vinculan a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén) y un 16.67% a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P), Dirección Administrativa Financiera y Depto Seguridad Militar respectivamente PROMESE CAL.

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

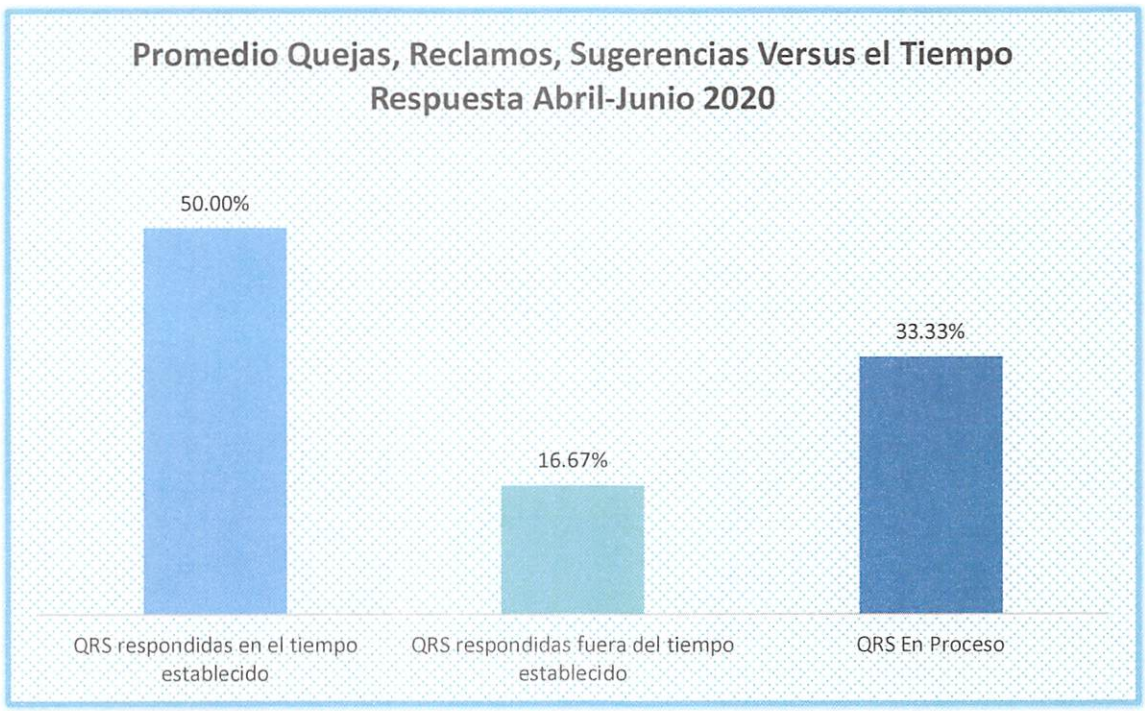
Gráfico No. 1.2



De acuerdo a las causas QRS recibidas en trimestre abril-junio 2020, el 50.00% estuvieron relacionada a inconvenientes en el proceso de despacho a hospitales, un 16.67% a incumplimiento de horario en las Farmacias del Pueblos.

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

Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante trimestre abril-junio 2020, un 50.00% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables), mientras un 16.67% fuera del tiempo estipulado, quedando un 33.33% en proceso.

Q= Queja
R=Reclamo
S=Sugerencia

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

Central de Apoyo Logístico PROMESECAL
PROMESECAL Medicinas que dan Calidad de Vida
Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
ATENCION AL CLIENTE
Santo Domingo, R.D.