

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Trimestre Julio-Septiembre 2020

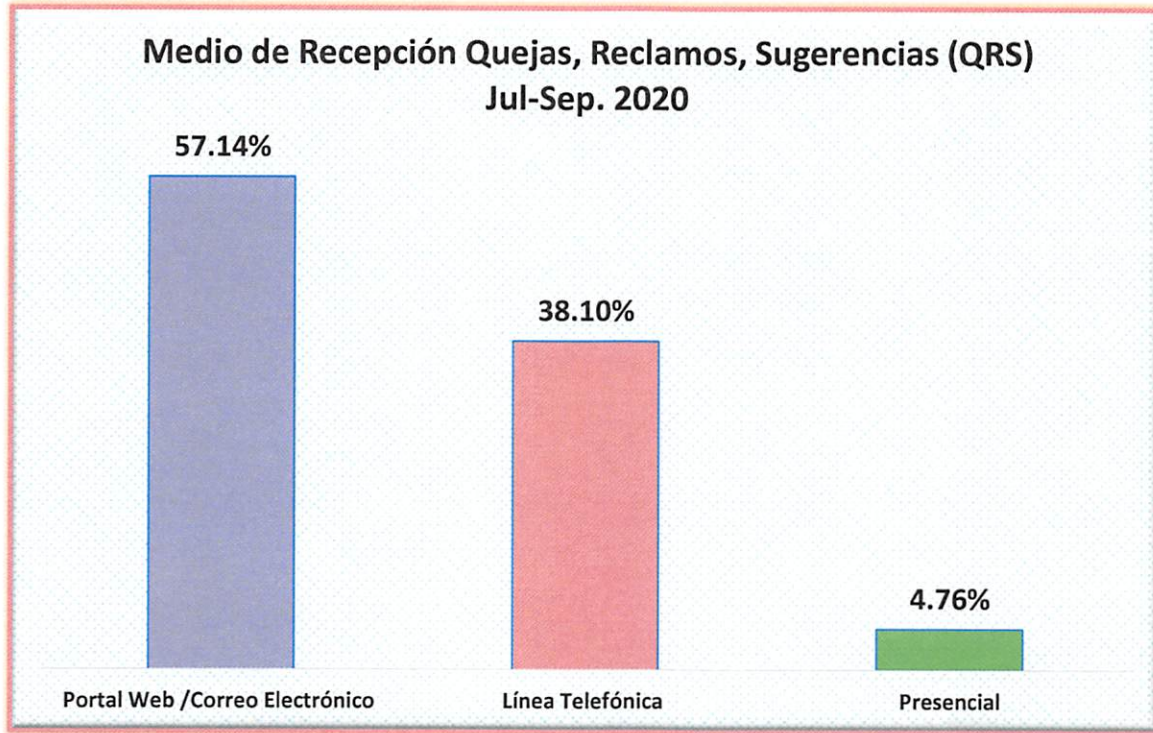
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)						
Periodo reportado	Julio-Septiembre 2020					
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud					
Q/R Recibidas y Atendidas	21					
Medio de Recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias				#	%	
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico			12	57.14%	
	Línea Telefónica			8	38.10%	
	Presencial			1	4.76%	
Total				21	100%	
Dependencias Involucradas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias				#	%	
Dependencias Involucradas (Gráfica No. 1.1)	Dirección Administrativa Financiera			9	42.86%	
	Dirección de Farmacias (F/P)			7	33.33%	
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)			3	14.29%	
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud			1	4.76%	
	Dirección Administrativa Financiera y Operaciones y Logística			1	4.76%	
Total				21	100%	
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias						
Causa (Gráfica No. 1.2)	Error de Precio en el Sistema			9	42.86%	
	Trato Inapropiado F/P			2	9.52%	
	Venta Sobrepeso F/P			2	9.52%	
	Incumplimiento de Horario F/P			2	9.52%	
	Trato Preferencial en la Dispensación de Medicamentos F/P			1	4.76%	
	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital			3	14.29%	
	Calidad de las Especialidades Farmacéuticas			1	4.76%	
	Duplicidad de Factura			1	4.76%	
Total				21	100.00%	
Total de Q/R						
Trimestre Julio-Septiembre 2020 Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)	QRS Recibidas Julio-Septiembre 2020	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS En Proceso
(Gráfica No. 1.3)	21	8	38.10%	3	14.29%	10 47.62%

F/P=Farmacia del Pueblo

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



Gráfico No 1.0

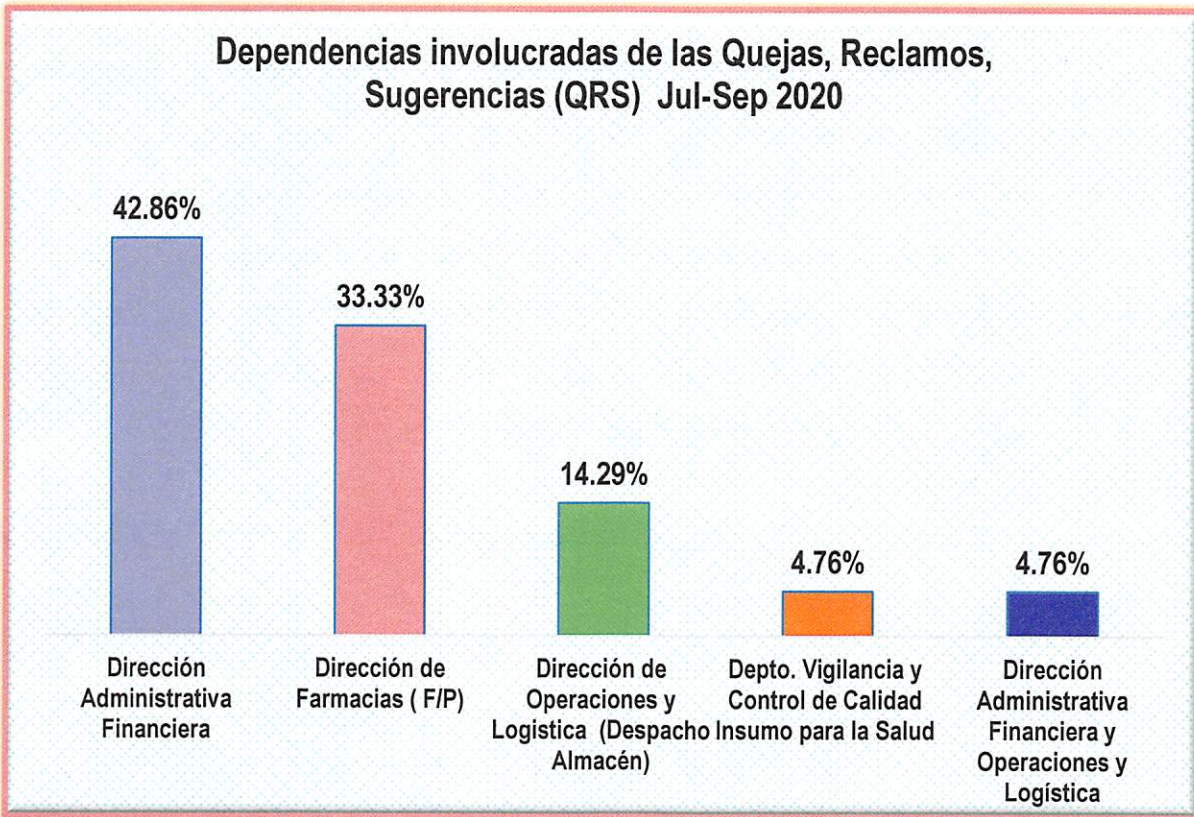


El gráfico No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que la institución tiene establecido para que los clientes/ciudadanos realicen sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre jul-sep. 2020 se recibieron por Portal Web /Correo electrónico 12 reportes, equivalente a un 57.14%, y 8 por la Línea Telefónica para un 38.10%

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



Gráfico No. 1.1

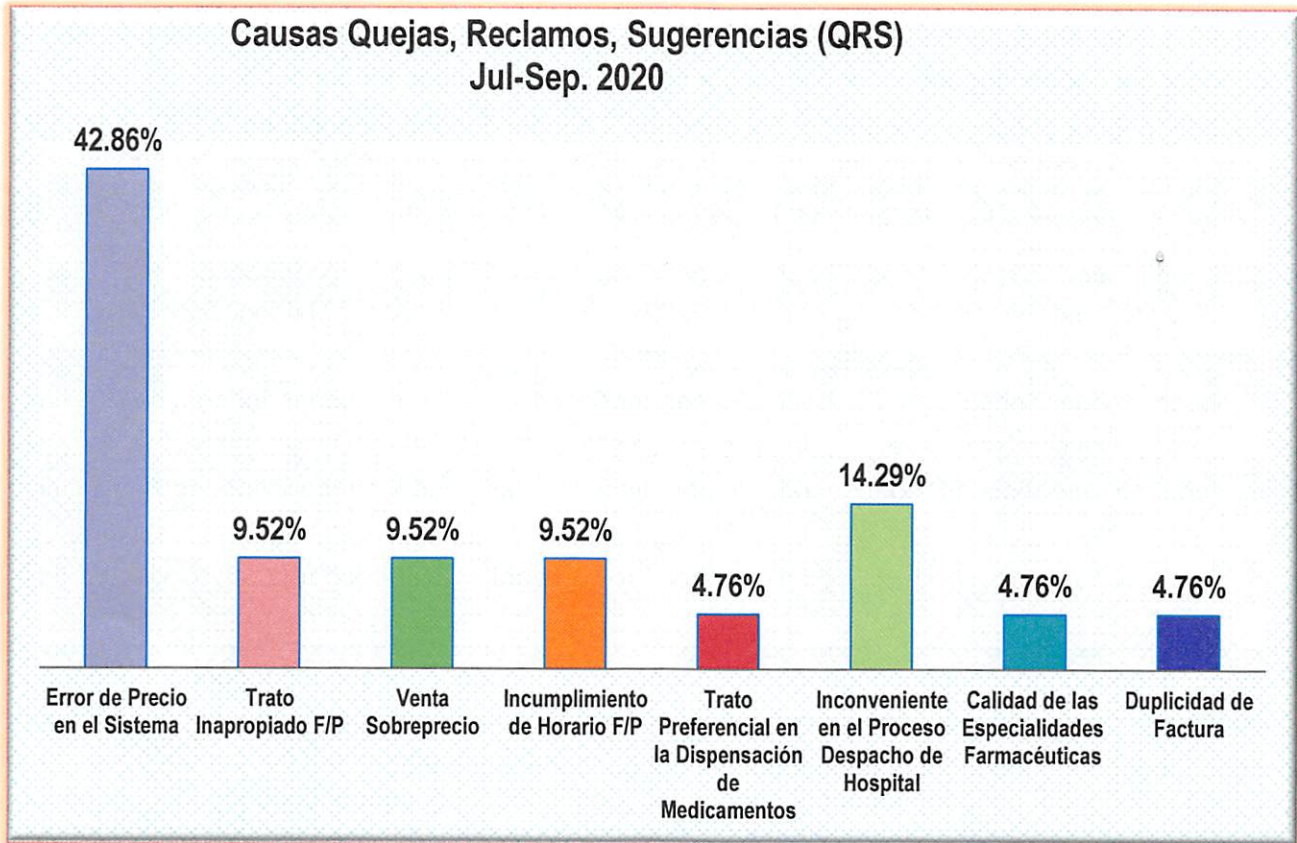


De los 21 reportes recibidos durante el trimestre julio-septiembre 2020, un 42.86% se vinculan a la Dirección Administrativa Financiera, un 33.33% a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) y un 14.29% a la Dirección de Operaciones y Logística.



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

Gráfico No. 1.2



De acuerdo a las causas QRS recibidas en trimestre julio-septiembre 2020, el 42.86% estuvieron relacionada a error de precio en el sistema, un 14.29% a inconvenientes en el proceso de despacho a hospitales y un 9.52% respectivamente a trato inapropiado, venta sobreprecio e incumplimiento de horario en las Farmacias del Pueblo.



(Handwritten Signature)

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