

**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud**  
**Trimestre Octubre-Diciembre 2020**

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)				
Periodo reportado	Octubre-Diciembre 2020			
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud			
Q/R Recibidas y Atendidas	18			
Medio de Recepción de la Quejas, Reclamos, Sugerencias			#	%
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico		9	50.00%
	Presencial		5	27.78%
	Línea Telefónica		4	22.22%
Dependencias involucradas de la Quejas, Reclamos, Sugerencias			18	100%
Dependencias Involucradas (Ver Gráfica No. 1.1)	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)		5	27.78%
	Dirección Financiera		5	27.78%
	Dirección de Farmacias ( F/P)		3	16.67%
	Dirección de Trámites y Servicios Para la Salud		4	22.22%
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud		1	5.56%
Total			18	100.00%
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias				
Causas (Ver Gráfica No. 1.2)	Inconvenientes en el Proceso Despacho de Hospital		5	27.78%
	Error de Precio en el Sistema/Cambio de Factura		5	27.78%
	Venta Sobreprecio F/P		1	5.56%
	Quejas Múltiples F/P: Venta Sobreprecio/No venta de medicamento y trato inapropiado, Cambio de Medicamento en la dispensación		2	11.11%
	Inconvenientes en proceso de generar orden de despacho		3	16.67%
	Calidad de la Especialidad Farmacéutica		1	5.56%
	Solicitud de Cambio de Producto Vencido (No Aplica)		1	5.56%
Total de Q/R			18	100.00%
Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)Oct-Dic 2020	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS En Proceso
(Ver Gráfica No. 1.3)	18	12	66.67%	6 33.33%

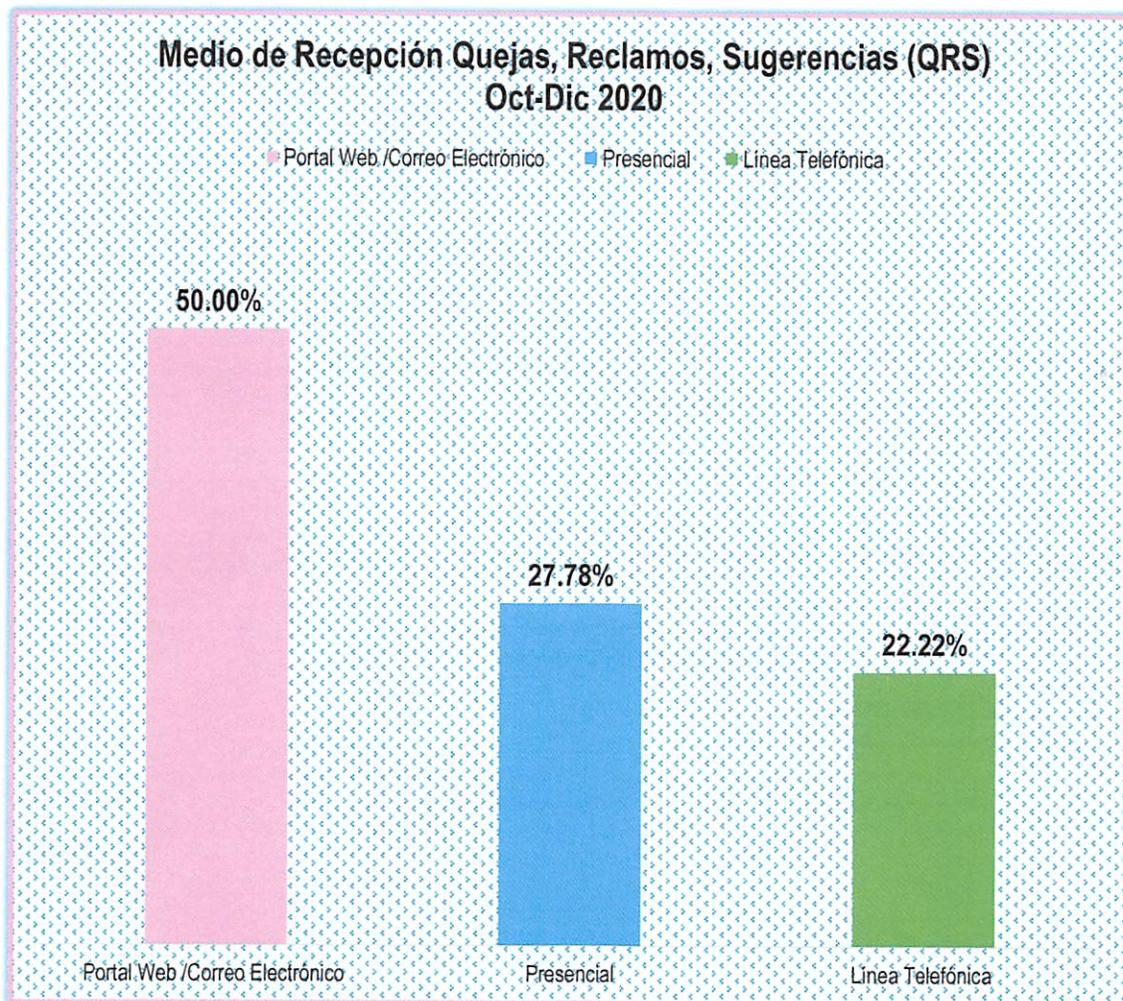
Las quejas multiples son reclamaciones que tiene diferentes causas en un mismo reclamo.

F/P=Farmacia del Pueblo

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



Gráfico No 1.0



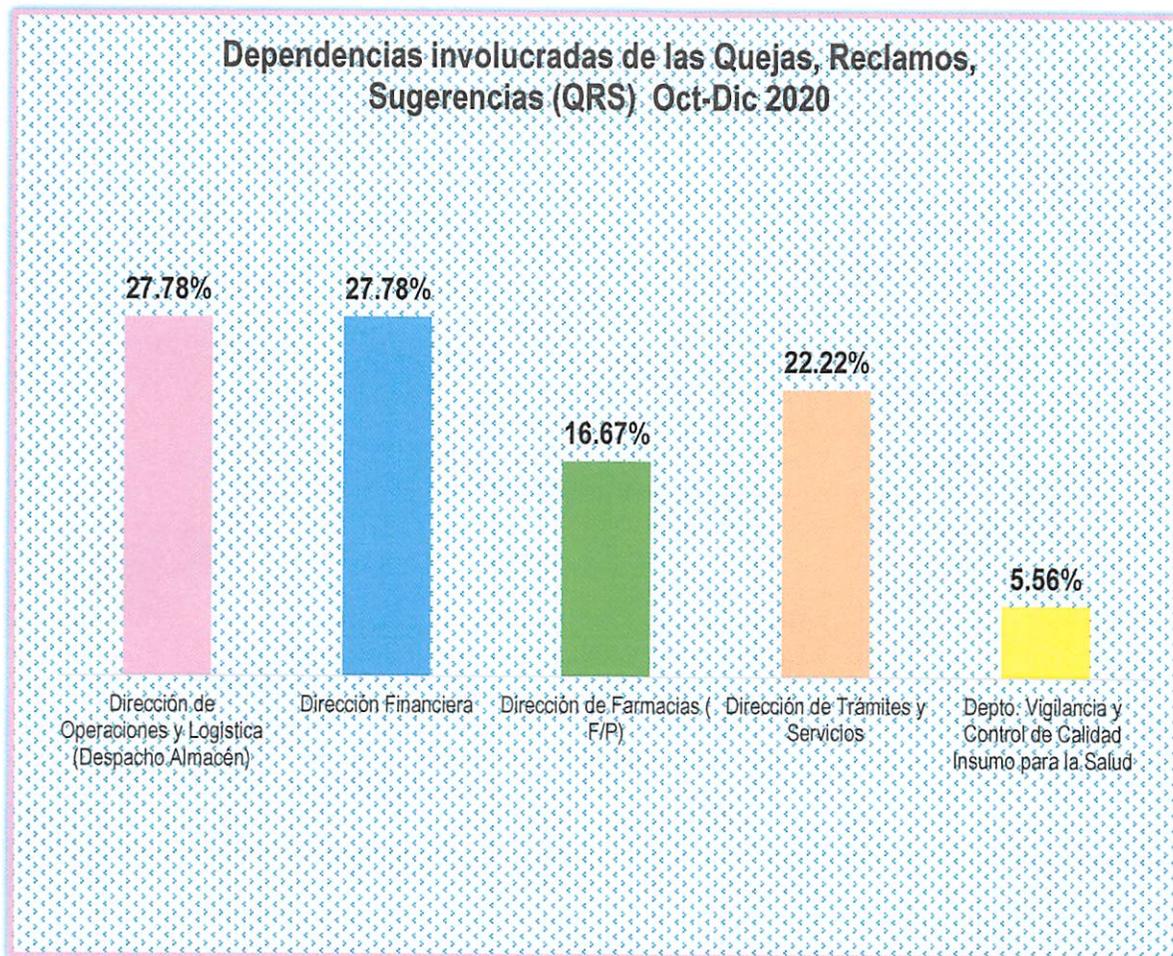
El gráfico No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que la institución tiene establecido para que los clientes/ciudadanos realicen sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre oct-dic 2020 se recibieron por Portal Web /Correo electrónico 9 reportes, equivalente a un 50.00%, asimismo un 27.78% vía presencial y por línea telefónica un 22.22%.

  
Licda. Lissette Vásquez Acosta

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1



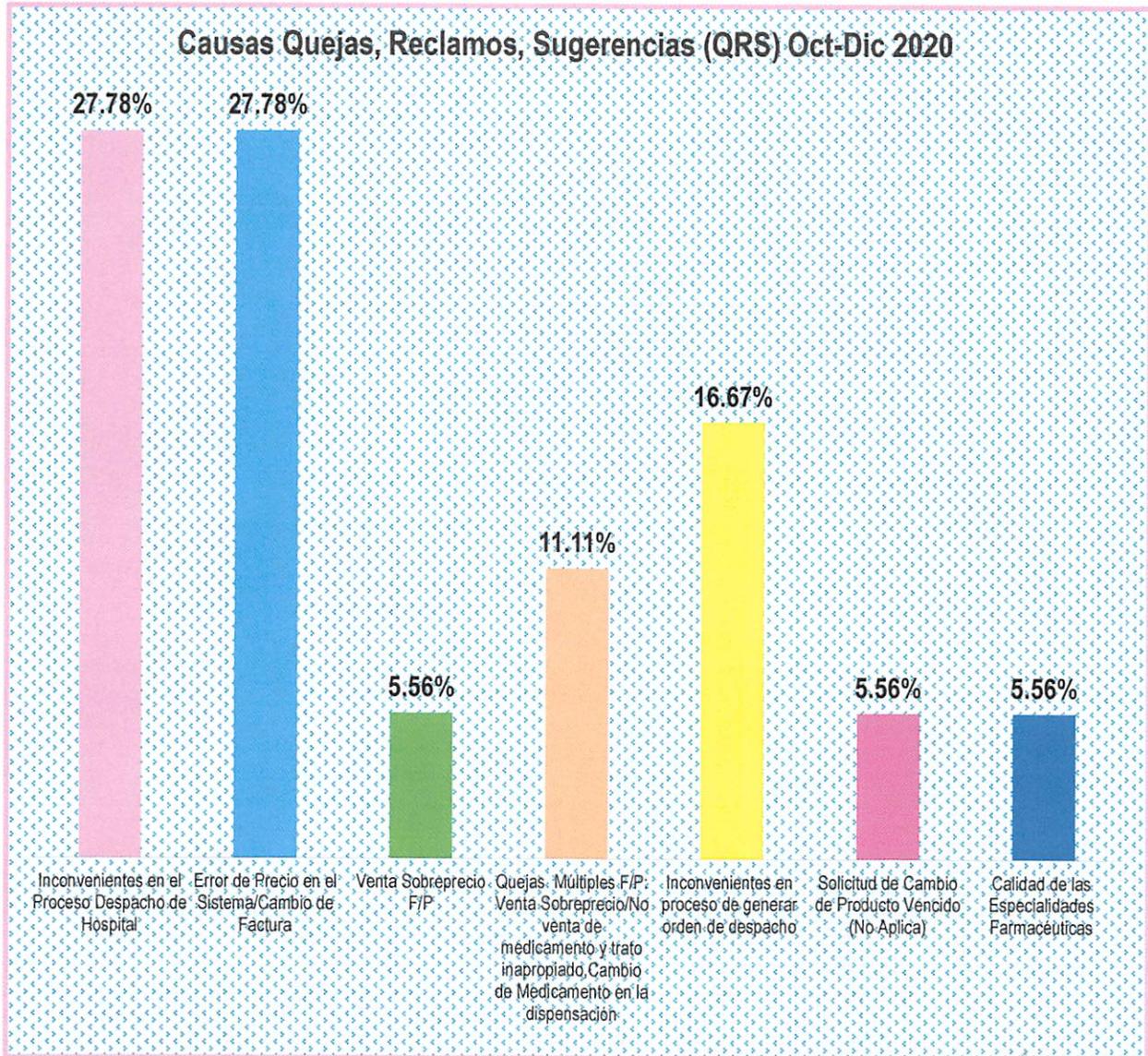
De los 18 reportes recibidos durante el trimestre oct-dic 2020, un 27.78% repetitivamente se vinculan a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén) y a la Dirección Financiera Administrativa, un 16.67% a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) y un 22.22% a la Dirección de Trámites y Servicios para la Salud.

  
Licda. Lissette Vásquez Acosta

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.2



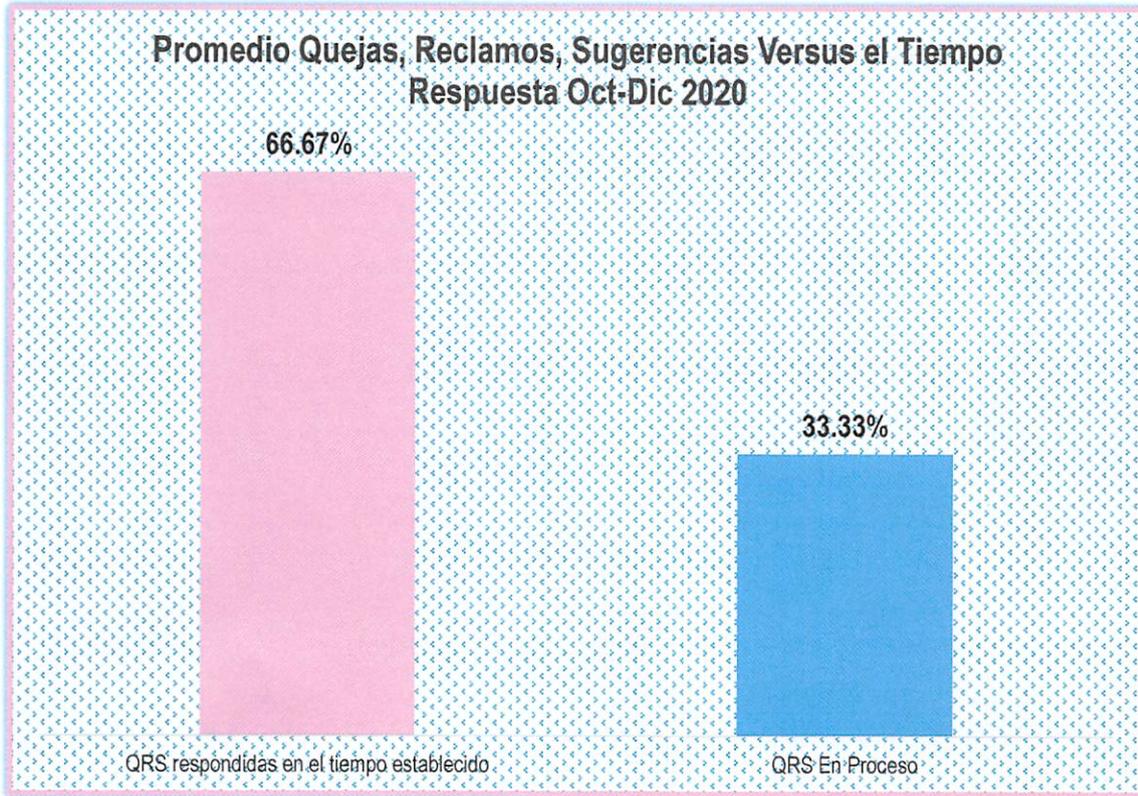
De acuerdo a las causas QRS recibidas en trimestre oct-dic 2020, podemos observar que el 27.78% se vinculan a inconvenientes en el proceso de despacho a hospitales, un 27.78% a error de precios en el sistema, un 11.11% a quejas múltiples de las Farmacias del Pueblo y 16.67% inconvenientes en el proceso al generar orden de despacho.

*[Firma]*  
Licda. Lissette Yásquez Acosta

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante trimestre oct-dic 2020, un 66.67% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables), mientras un 33.33% quedando en proceso.

Q= Queja  
R=Rclamo  
S=Sugerencia

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

