

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestres Abril-Junio 2021

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)					
Periodo reportado	Abril-Junio 2021				
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud				
Q/R Recibidas y Atendidas					
Medio de Recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias			#	%	
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico		7	70.00%	
	Línea Telefónica		3	30.00%	
	Presencial		0	0.00%	
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias			10	100%	
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)		4	40.00%	
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)		4	40.00%	
	Dirección Financiera Administrativa		1	10.00%	
	Dirección de Trámites y Servicios para la Salud, Dirección de Operaciones y Logística Y Dpto. de Fiscalización		1	10.00%	
Total			10	100.00%	
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias					
	Venta Sobreprecio		2	20.00%	
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Quejas Múltiples F/P: Incumplimiento de Horario, Trato Inapropiado, No venta de especialidad farmacéutica y No letrero de horario de servicio		2	20.00%	
	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital (Faltante, Cambio de presentación de producto)		4	40.00%	
	Error de Precio en el Sistema		1	10.00%	
	Error en el proceso de generar la orden y la entrega del producto		1	10.00%	
Total de Q/R/S			10	100.00%	
Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Abril-Junio 2021	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS En Proceso	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.4)	10	5	50.00%	5	50.00%

Las quejas/reclamos multiples son las que tienen diferentes causas en el mismo reporte.

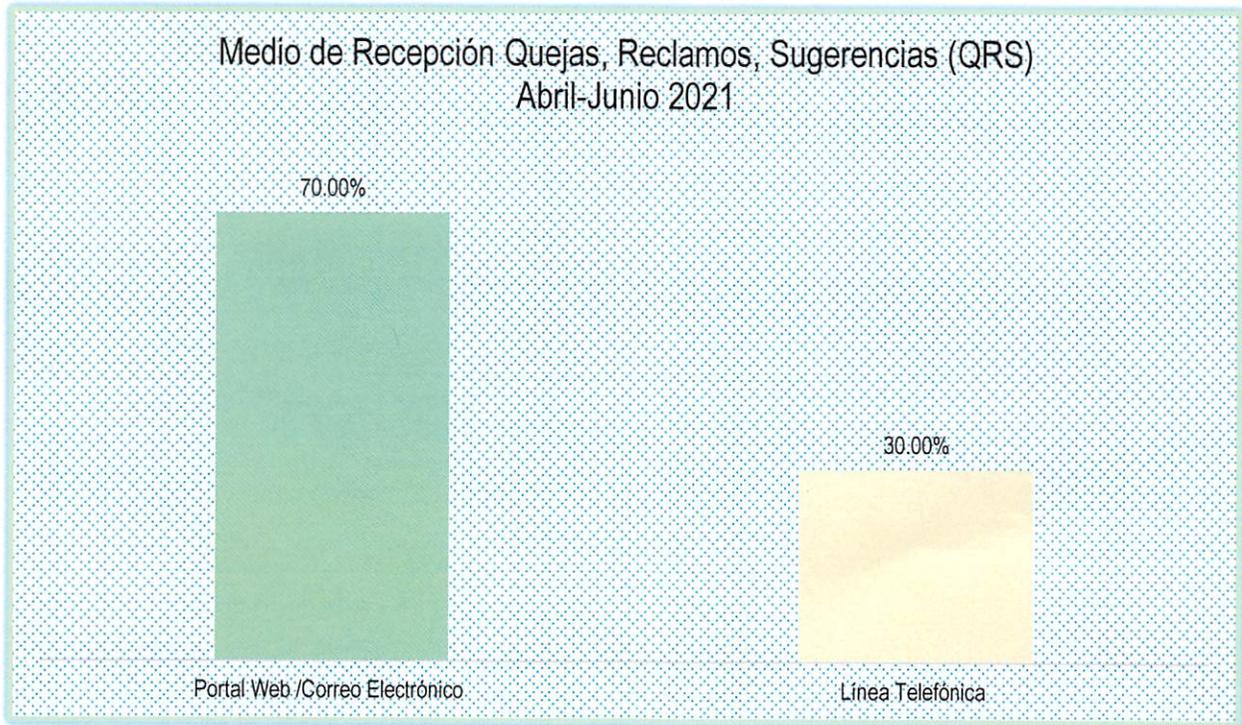
F/P=Farmacia del Pueblo



(Firma manuscrita)
Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No 1.0



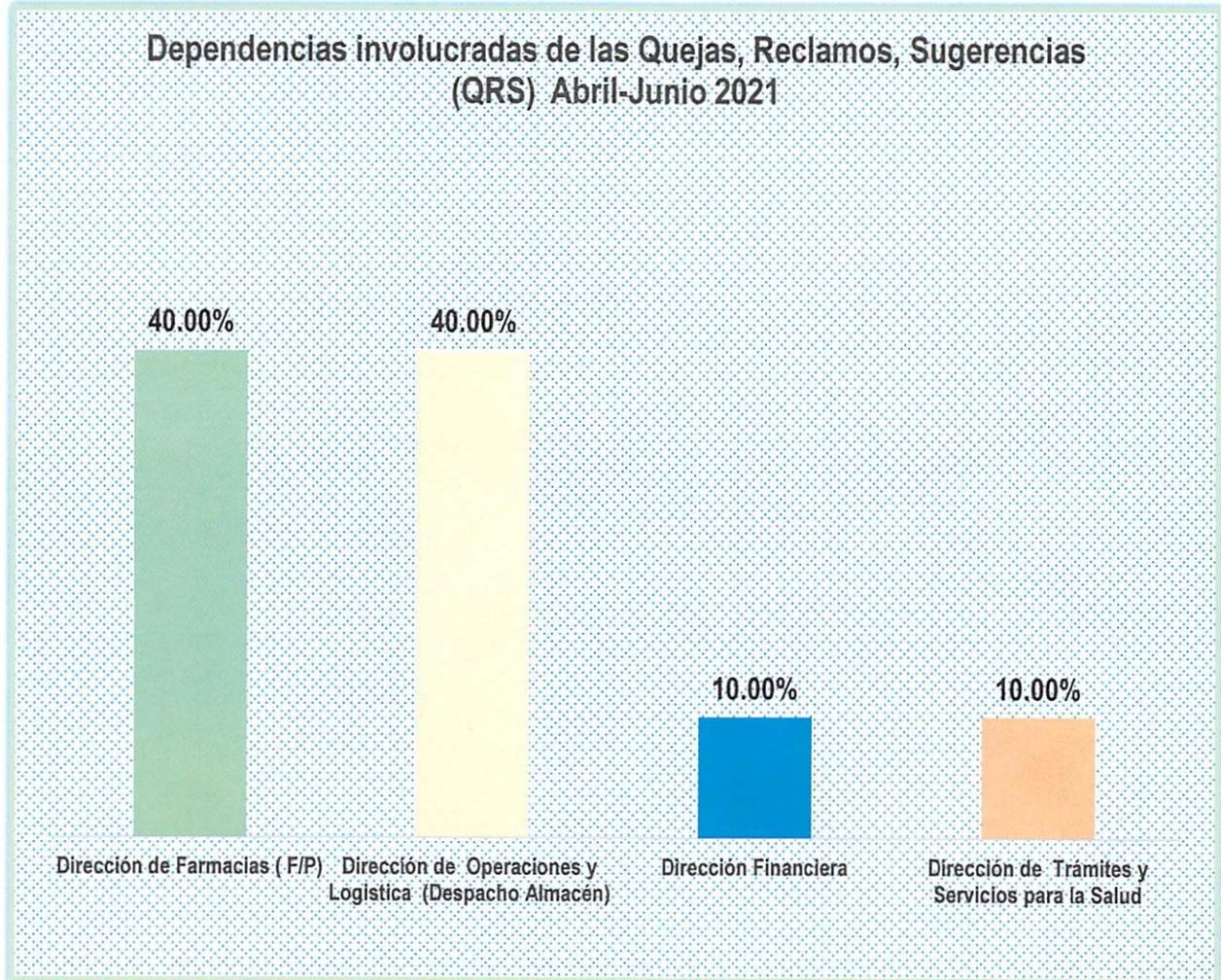
La gráfica No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre Abril-Junio 2021 se recibieron por el Portal Web /Correo electrónico 7 reportes, equivalente a un 70.00%, asimismo un 30.00%.por línea telefónica.




Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1

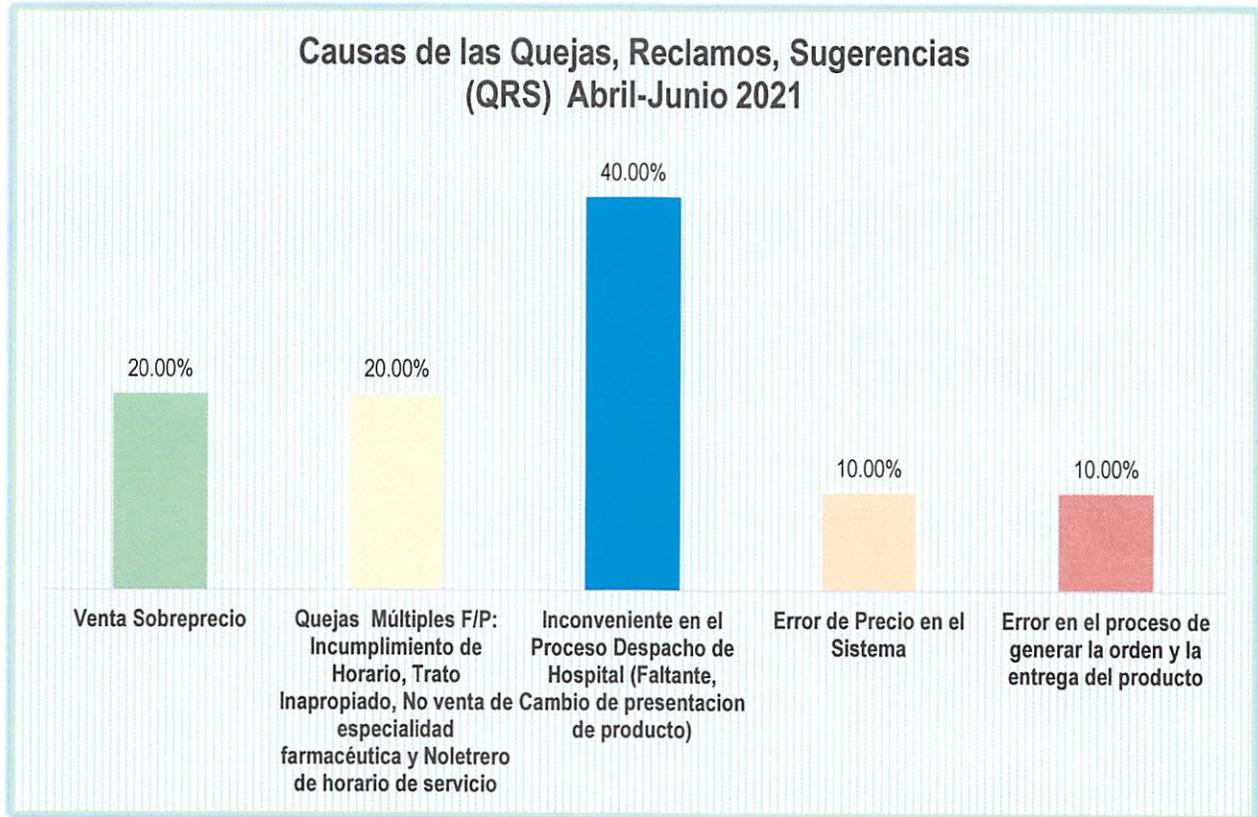


De los diez (10) reportes recibidos durante el trimestre abril-junio 2021, un 40.00% se vinculan repetidamente a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) y a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén), de igual forma un 10.00% tanto para la Dirección Financiera como la Dirección de Trámites y Servicios para la Salud .


Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.2



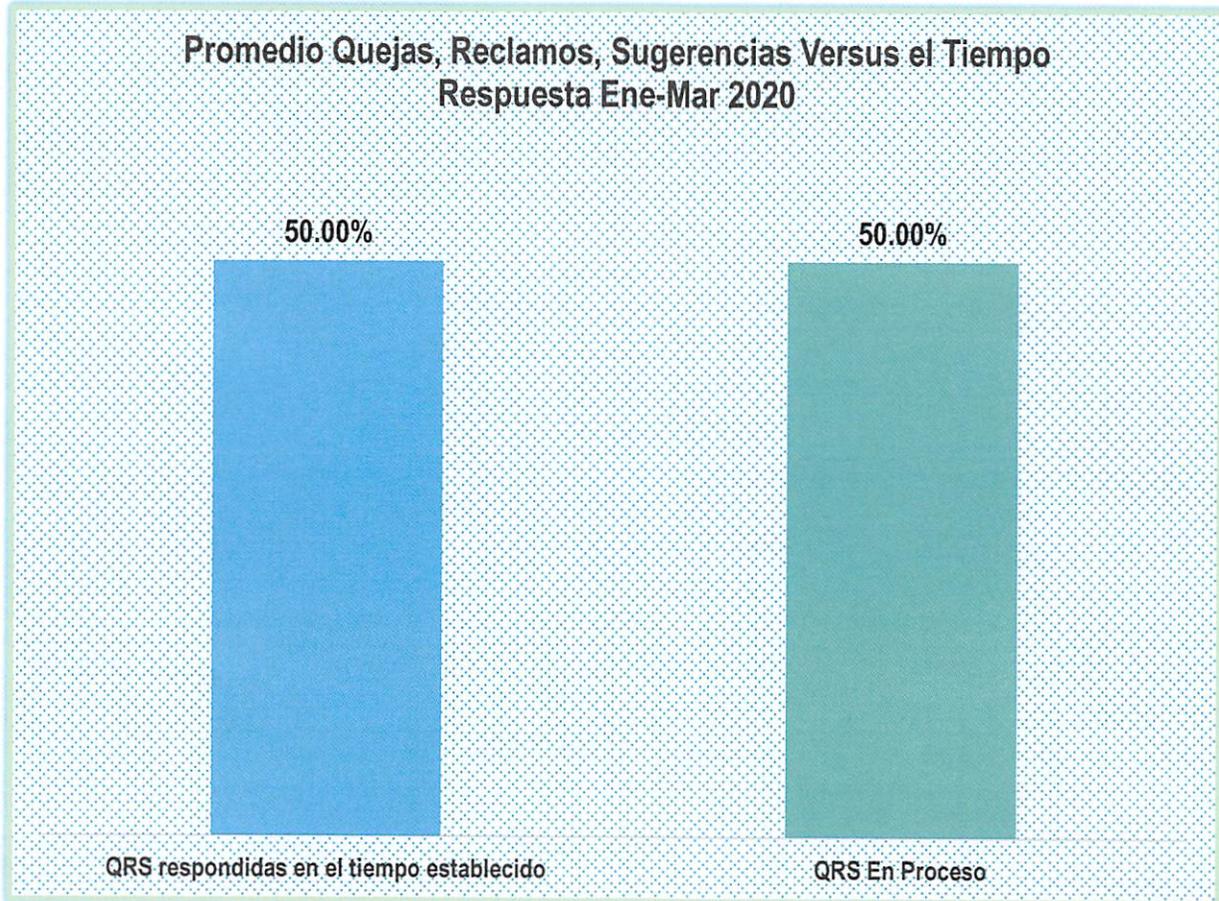
Esta gráfica nos muestra las causas de las QRS, arrojando la de mayor incidencia al Inconveniente en el proceso despacho de hospitales con un 40.00%, seguido de un 20.00% que se repite de igual forma para la Venta sobreprecio y Quejas múltiples de las Farmacias, en el mismo orden se observa un 10.00% correspondiente Error de precio en el sistema, finalizando con el mismo porcentaje al Error en el proceso de generar la orden y la entrega del producto.

Nota: Las quejas/reclamos multiples son las que tienen diferentes causas en el mismo reporte.


Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre abril-junio 2021, un 50.00% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables), mientras que el otro 50.00% se encuentra en proceso de investigación.

Q= Queja
R=Rclamo
S=Sugerencia


Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

