

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Julio-Septiembre 2021

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)			
Periodo reportado	Julio-Septiembre 2021		
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 las Quejas, Reclamos, Sugerencias		#	%
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico	9	50.00%
	Línea Telefónica	9	50.00%
	Presencial	0	0.00%
Total		18	100%
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias			
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)	9	50.00%
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud	1	5.56%
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)	3	16.67%
	Dirección Administrativa Financiera	3	16.67%
	Dirección de Trámites y Servicios para la Salud (DTSS)	1	5.56%
	Depto. de Compra y Contrataciones y Dirección de Planificación y Desarrollo	1	5.56%
Total		18	100.00%
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias			
Causas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	No disponibilidad de funda F/P	1	5.56%
	Incumplimiento de horario F/P	1	5.56%
	Trato inapropiado F/P	1	5.56%
	Venta sobreprecio	1	5.56%
	Quejas múltiples F/P: Incumplimiento de horario, trato inapropiado, dispensación fuera de lo establecido, no disponibilidad de productos, no orden en la fila, clientes sin mascarilla dentro de la farmacia	5	27.78%
	Calidad de la especialidad farmacéutica	1	5.56%
	Inconveniente en el proceso despacho de hospital (faltante, cambio de presentación de producto, error de despacho)	3	16.67%
	Precio de producto en el sistema	3	16.67%
	Inconveniente en el proceso de generar orden	1	5.56%
	Número de Prueba por Calibrador Fluir Park 100T	1	5.56%
Total		18	100.00%



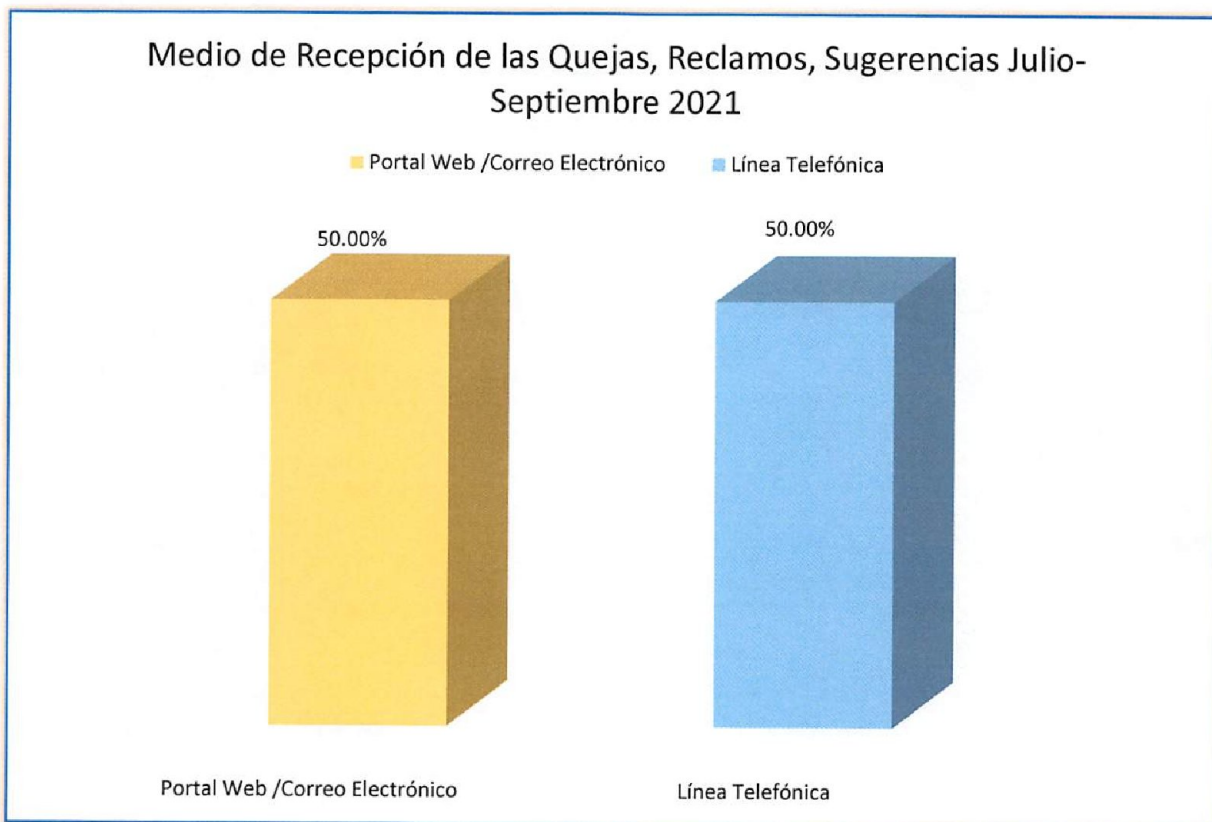

Licda. Doris Hesni Nehme
 Directora Interina Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Versus Tiempo Julio-Septiembre 2021					
QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS en Proceso
18	12	66.67%	2	11.11%	4
					22.22%

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

F/P=Farmacia del Pueblo

Gráfico No 1.0

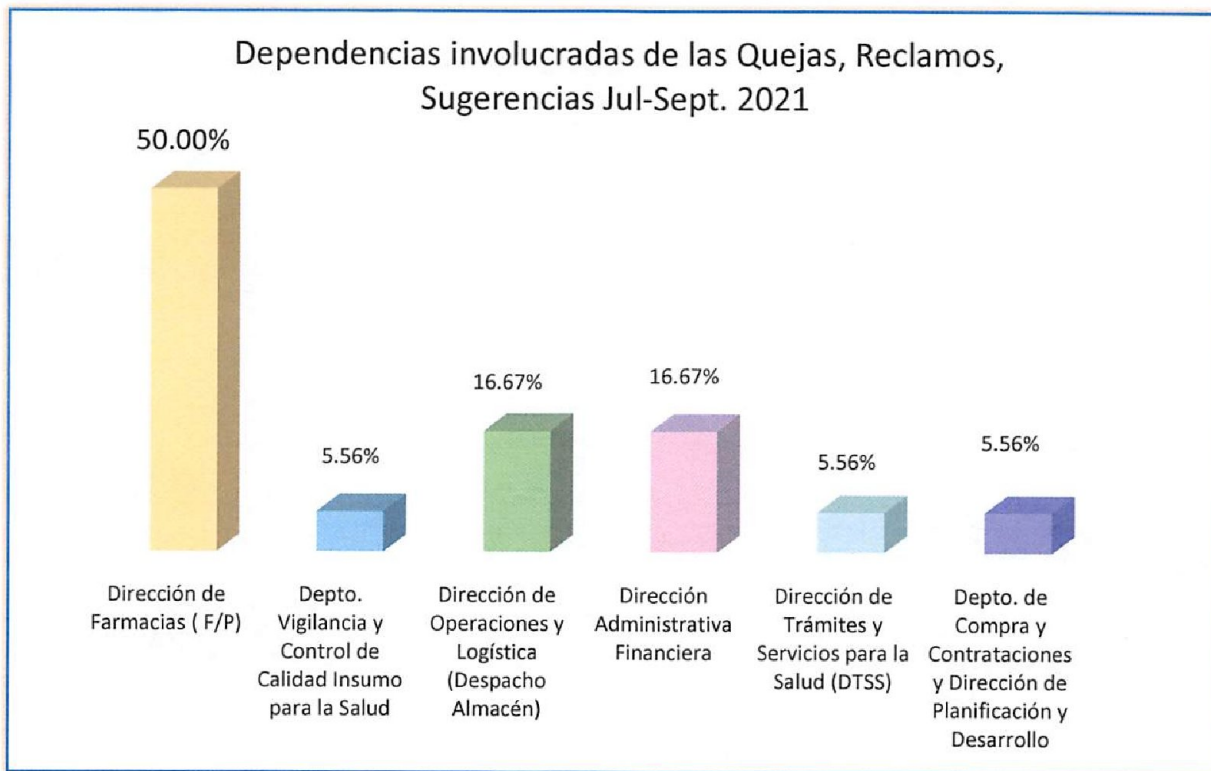


La gráfica No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre Jul-Sept 2021 se recibieron por el Portal Web /Correo electrónico 9 reportes, equivalente a un 50.00%, asimismo un 50.00%. por línea telefónica.

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora Interina Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1

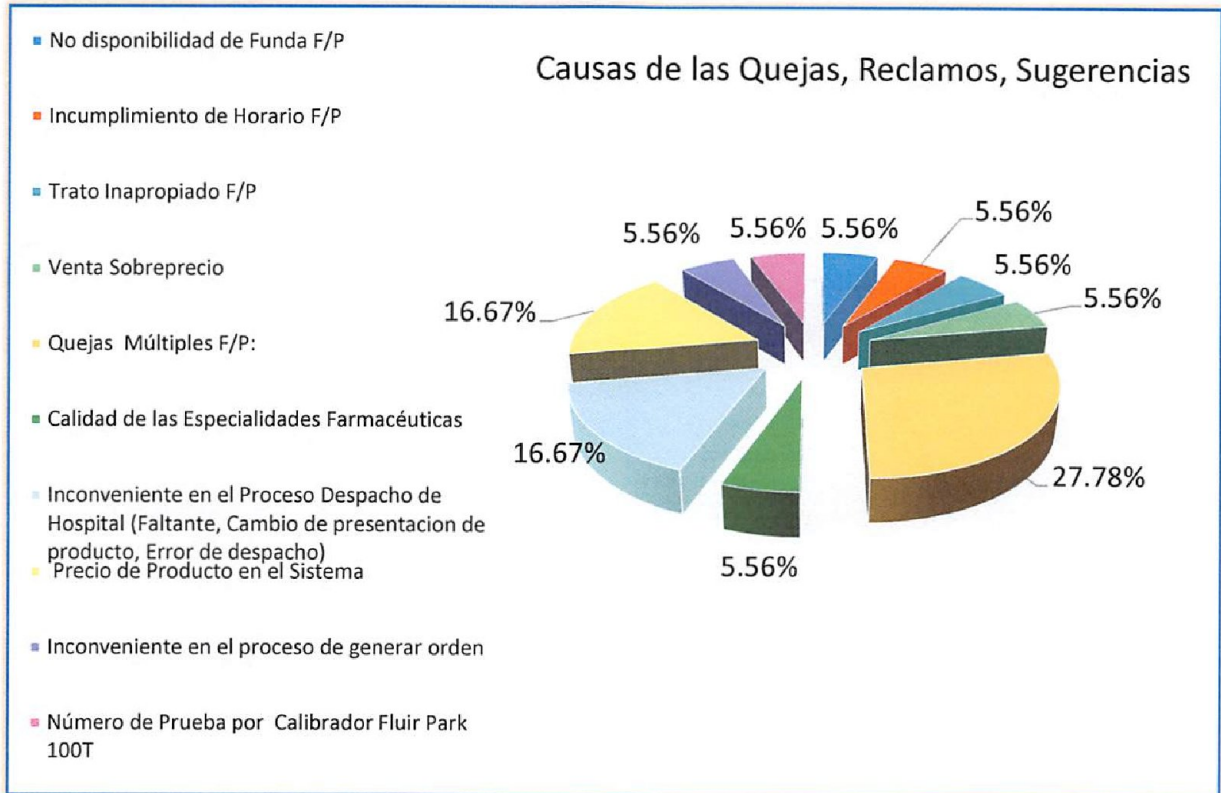


De los dieciocho (18) reportes recibidos durante el trimestre jul-sept 2021, un 50.00% se vinculan a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P), seguido de un 16.67% repetidamente a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén) y a la Dirección Financiera, de igual forma un 5.56% para los: Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud, Dirección de Trámites y Servicios para la Salud (DTSS) y Depto. de Compra y Contrataciones y Dirección de Planificación y Desarrollo.

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora Interina Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.2



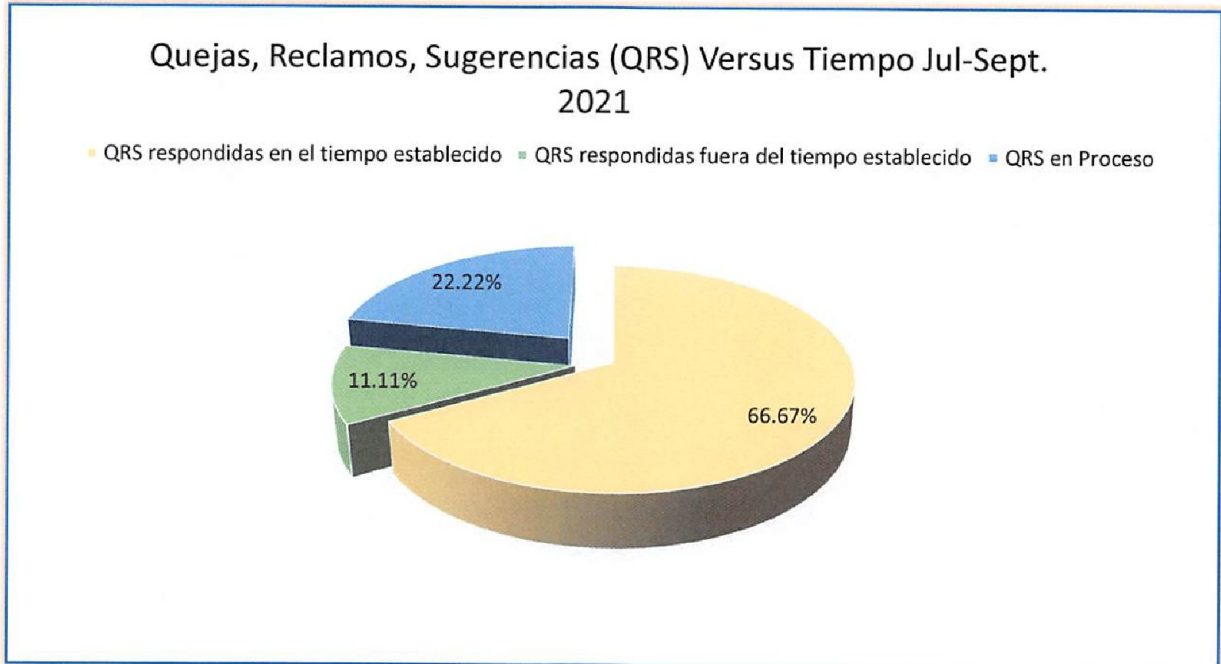
Está gráfica nos muestra las causas de las QRS, arrojando la de mayor incidencia a *quejas múltiples de las Farmacias del Pueblo* con un 27.78%, seguido de un 16.67% repetidamente a *inconveniente en el proceso despacho de hospital* y *precio de producto en el sistema*, en el mismo orden se observa redundantemente un 5.56% para *venta sobreprecio F/P*, *incumpliendo de horario F/P*, *trato inapropiado F/P*, *error en el proceso de generar la orden*.

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

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora Interina Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre julio-septiembre 2021, un 66.67% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) un 11.11% fuera del tiempo establecidos y un 22.22% se encuentra en proceso de investigación.

Q= Queja
R=Rclamo
S=Sugerencia

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora Interina Dirección Trámites y Servicios para la Salud

