

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Enero-Marzo 2022

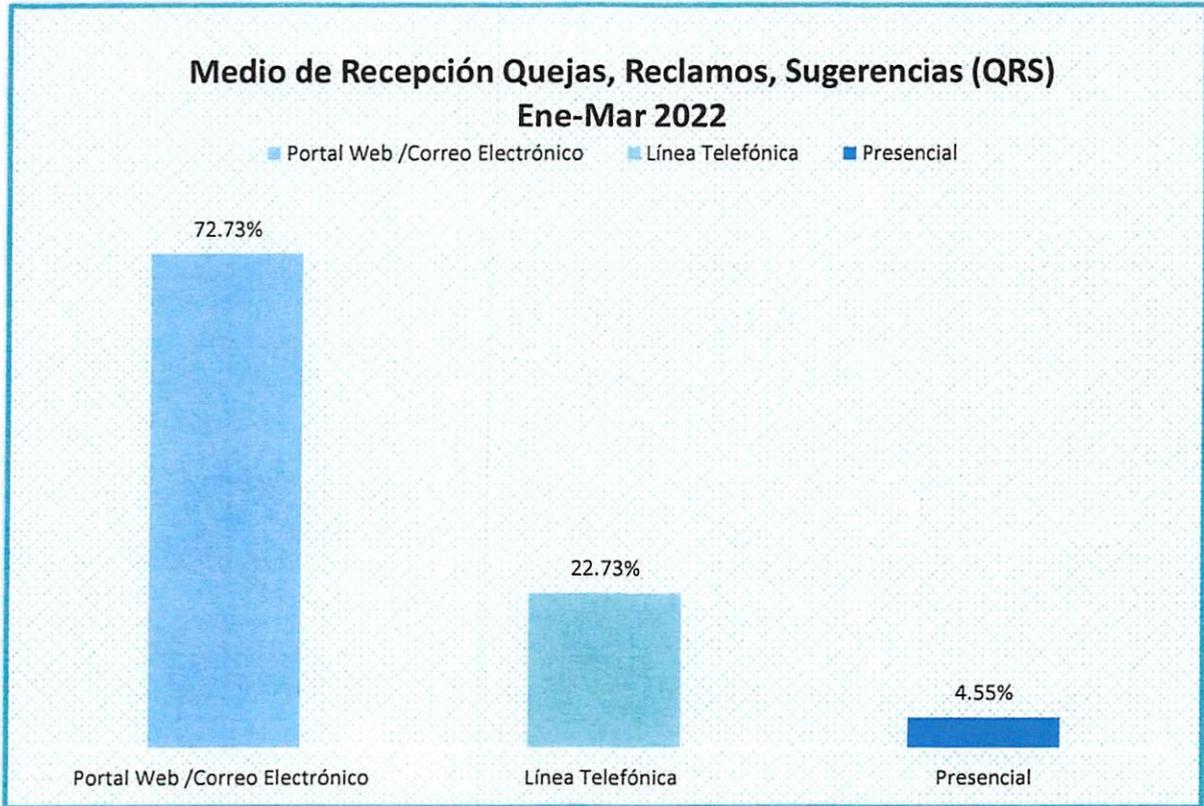
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias							
Periodo reportado	Enero-Marzo 2022						
Elaborado por	Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud						
Q/R Recibidas y Atendidas	22						
Medios de Recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias						#	%
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico					16	72.73%
	Línea Telefónica					5	22.73%
	Presencial					1	4.55%
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias						22	100%
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)					7	31.82%
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud					2	9.09%
	Dirección de Operaciones y logística (Despacho Almacén)					11	50.00%
	Dirección de Trámites y Servicios para la Salud					2	9.09%
Total						22	100.00%
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias							
Causas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Dispensación fuera de lo establecido F/P					1	4.55%
	Incumplimiento de Horario F/P					3	13.64%
	Venta sobreprecio F/P					1	4.55%
	Trato Inapropiado F/P					2	9.09%
	Calidad de las Especialidades Farmacéuticas: Perita Nasal, Bupivacaina 0.5% 5mg/mL Vial 20 mL i.t.					2	9.09%
	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital (Faltante, Cambio de presentación de producto, Productos facturados y no entregado)					11	50.00%
	Inconveniente al generar orden y Trato Inapropiado					2	9.09%
Total de las Quejas, Reclamos, Sugerencias						22	100.00%
Periodo de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Ene-Mar 2022	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS En Proceso	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)		22	19	86.36%	0	0.00%	3

F/P=Farmacia del Pueblo


Licda. Doris Hespí Nehme
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No 1.0

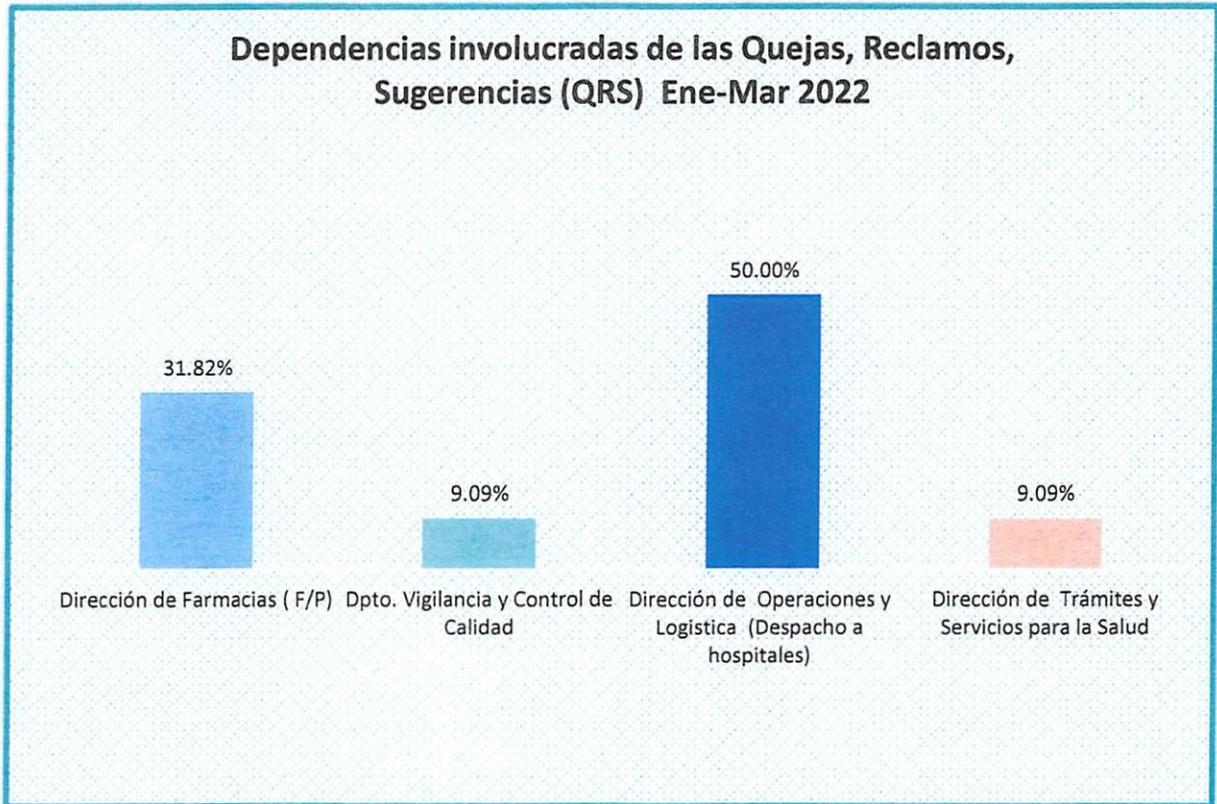


La gráfica No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre enero-marzo se recibieron por el Portal Web /Correo electrónico 16 reportes, equivalente a un 72.73%, seguido de un 22.73%.por línea telefónica y del modo presencial un 4.55%.


Licda. Doris Hestri Nehme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1

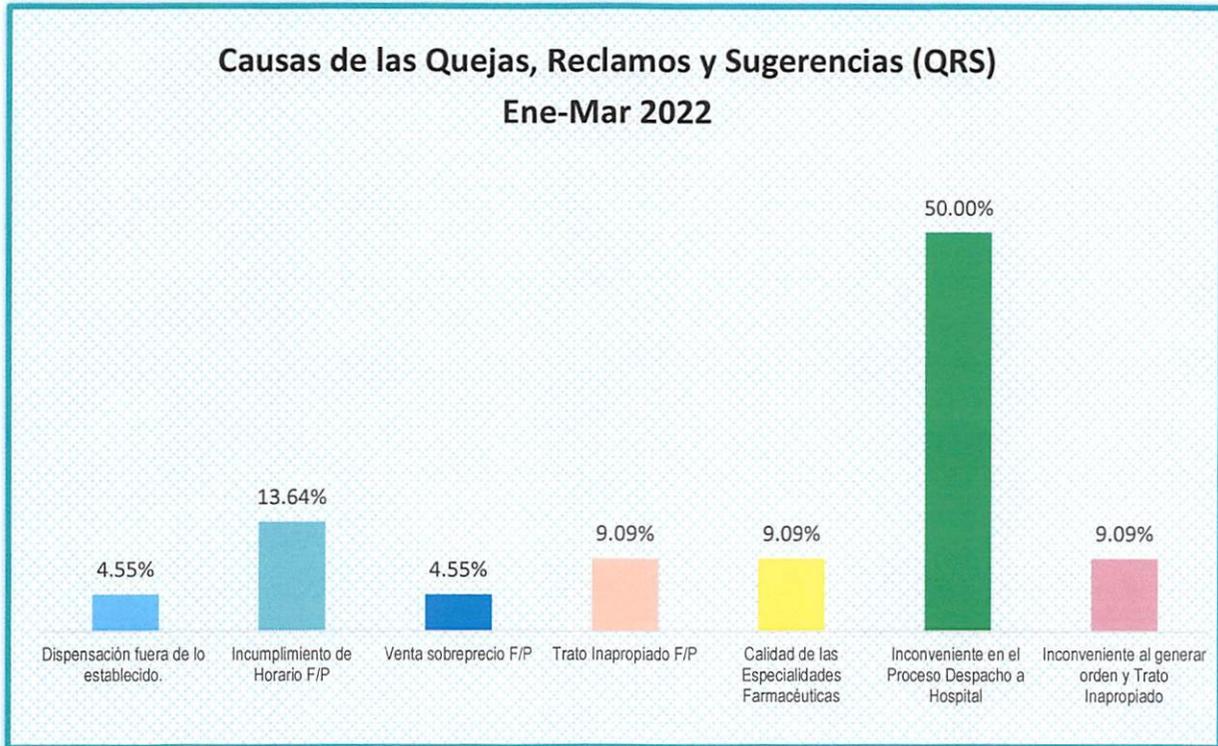


De los veintidos (22) reportes recibidos durante el trimestre enero-marzo 2022, un 50.00% se vinculan a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho a hospitales) seguido de un 31.82% de la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) de igual forma un 9.09% al Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud y la Dirección de Trámites y Servicios para la Salud.

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



Gráfico No. 1.2

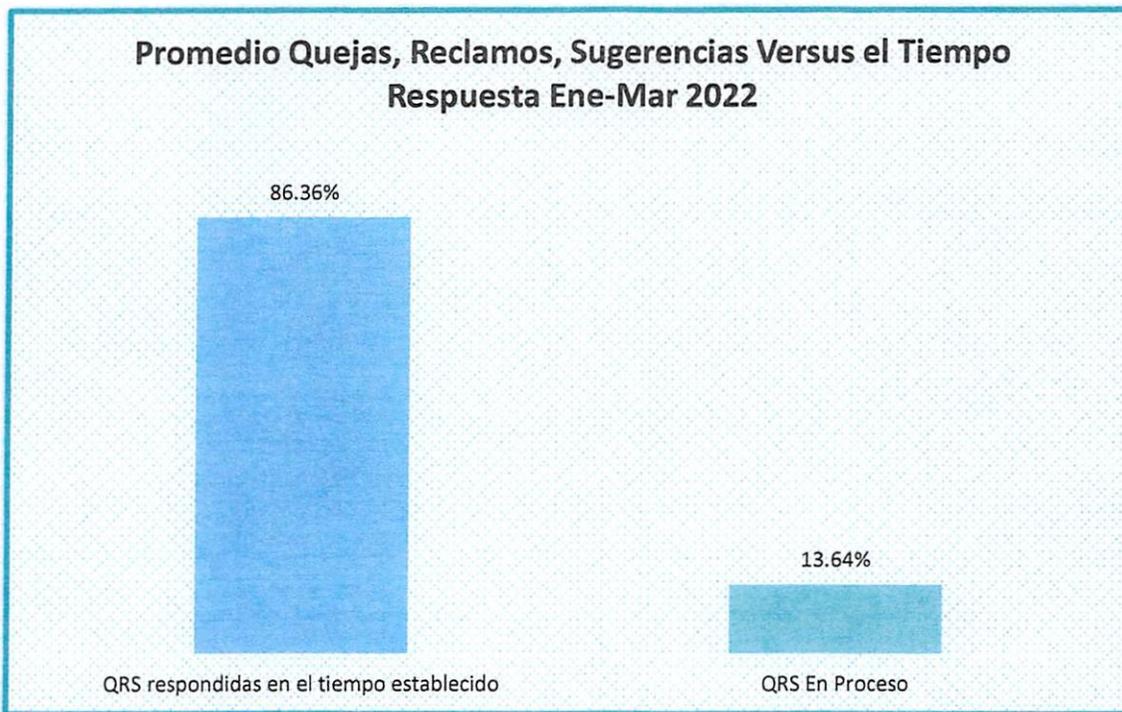


Esta gráfica nos muestra las causas de las QRS, arrojando la de mayor incidencia al Inconveniente en el proceso despacho a hospitales con un 50.00%, seguido de un 13.64% a incumplimiento de horario F/P, de igual forma un 9.09% para la dispensación de medicamentos FP, trato inapropiado e inconveniente al generar orden.

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



Gráfico No.1. 3



De las veintidos (22) quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre enero-marzo 2022, el 86.38% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) mientras un 13.64% en proceso..

Q= Queja
R=Rclamo
S=Sugerencia

Licda. Doris Hesni Nénme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

