

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

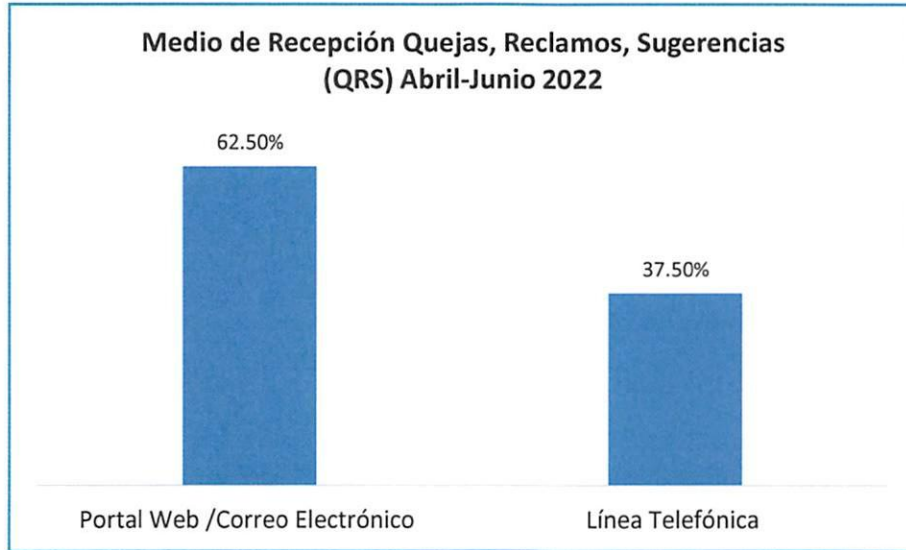
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)						
Periodo reportado	Trimestre Abril -Junio 2022					
Elaborado por	Licda. Juana Pumarol Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud					
Q/R Recibidas y Atendidas	8					
Medio de Recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias				Cantidad	%	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico			5	62.50%	
	Línea Telefónica			3	37.50%	
Total				8	100%	
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias				Cantidad	%	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)			3	37.50%	
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)			3	37.50%	
	Dirección Administrativa Financiera			1	12.50%	
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud			1	12.50%	
Total				8	100%	
Causas de Quejas, Reclamos y Sugerencias				Cantidad	%	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Inconveniente en el proceso del despacho			3	37.50%	
	Variante de Precio			1	12.50%	
	Calidad de Especialidad Farmacéutica			1	12.50%	
	Desabastecimiento			3	37.50%	
Total de Q/R				8	100%	
Periodo de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Abril-Junio 2022	QRS recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS en proceso
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	8	7	87.50%	0	0%	1 12.50%

F/P=Farmacia del Pueblo

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



Gráfico No 1.0

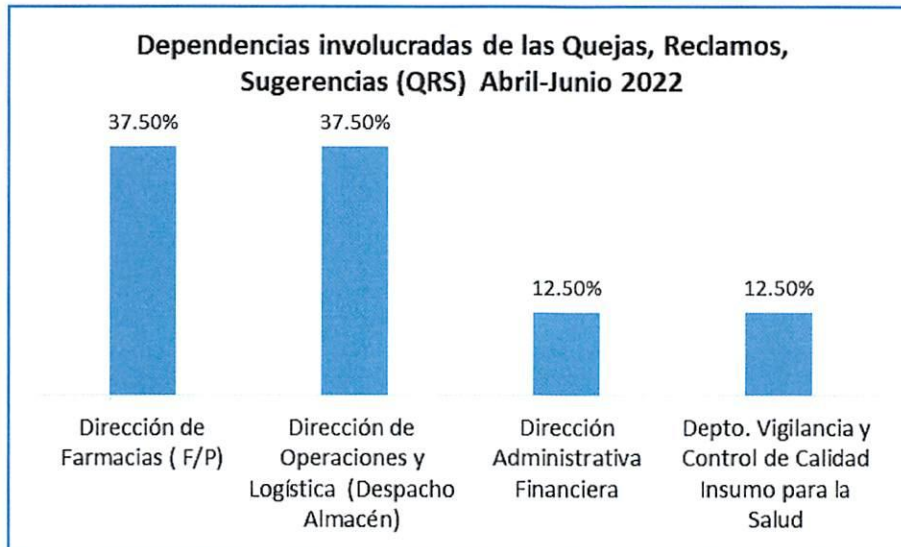


La gráfica No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre Abril 2020- Junio 2022 se recibieron por el Portal Web /Correo electrónico 5 reportes, equivalente a un 62.50%, seguido de 3; equivalente a un 37.50%. por línea telefónica.

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



Gráfico No. 1.1

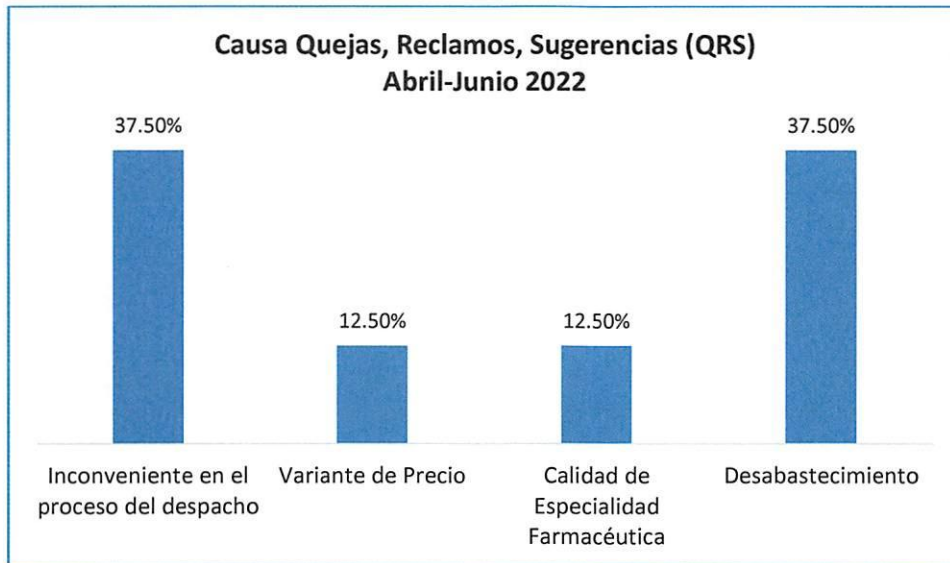


De los ocho (8) reportes recibidos durante el trimestre Abril 2022-Junio 2022 con un 37.50% se vinculan a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P), Dirección de Operaciones que equivale a un 37.50%; Dirección Financiera correspondiente a un 12.50%; Depto. Vigilancia y Control Insumo para la Salud con un 12.50% .

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



Gráfico No. 1.2

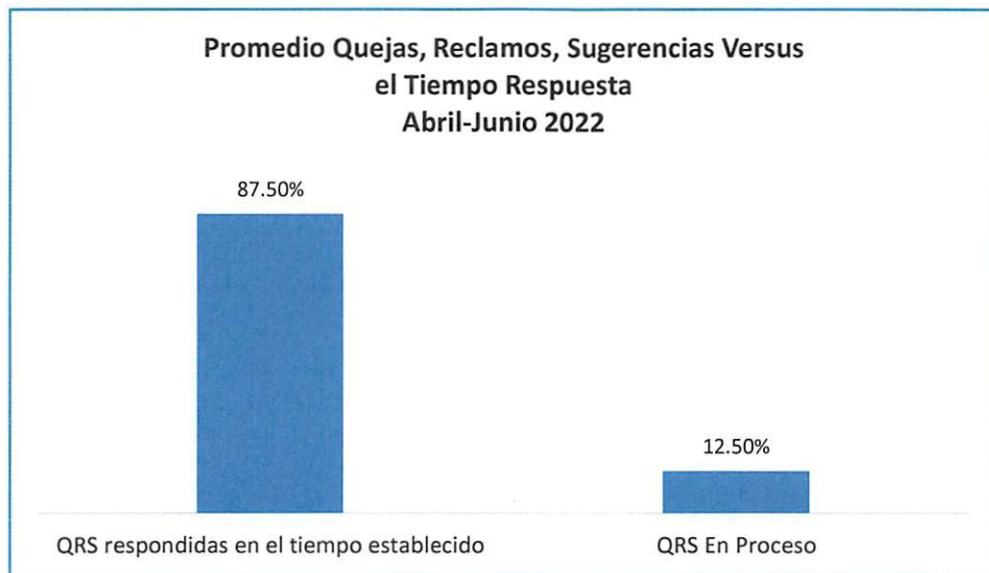


Esta gráfica mostramos las causas de las QRS más relevantes, arrojando la de mayor incidencia en inconveniente en el proceso del despacho con una cantidad de 3 correspondiente a un 37.50%, en el mismo orden contamos la cantidad de 1 equivalente a un 12.50% en variante de precio, como calidad de especialidad farmacéutica un 12.50% y en desabastecimiento un 37.50%.

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



Gráfico No.1. 3



De las ochos (8) quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre Abril-2022-Junio- 2022, el 87.50% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) y un 12.50 % QRS en proceso

Q= Queja
R=Reclamo
S=Sugerencia

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

