

**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Octubre-Diciembre 2022**

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)					
Periodo reportado	Octubre-Diciembre 2022				
Elaborado por	Licda. Juana Pumarol Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud				
Q/R Recibidas y Atendidas	11				
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			6	54.55%
	Línea Telefónica			2	18.18%
	Presencial			3	27.27%
Total				11	100%
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias					
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)			3	27.27%
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)			8	72.73%
Total				11	100%
Causas de Quejas, Reclamos y Sugerencias					
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Inconveniente en el proceso de despacho			8	72.73%
	Trato inapropiado			3	27.27%
Total de Q/R				11	100%
Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS En Proceso	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3) Octubre-Diciembre 2022	11	11	100%	0	0

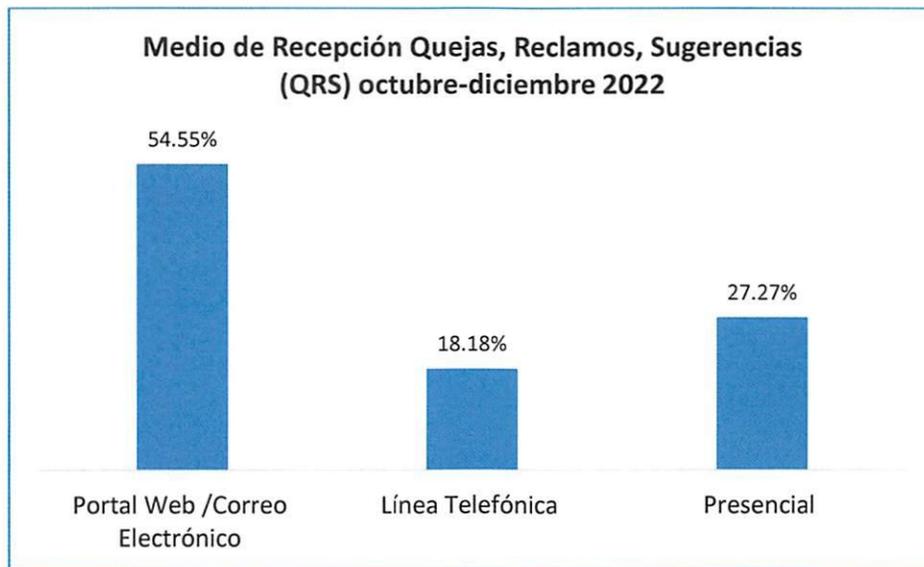
F/P=Farmacia del Pueblo



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



Gráfico No 1.0



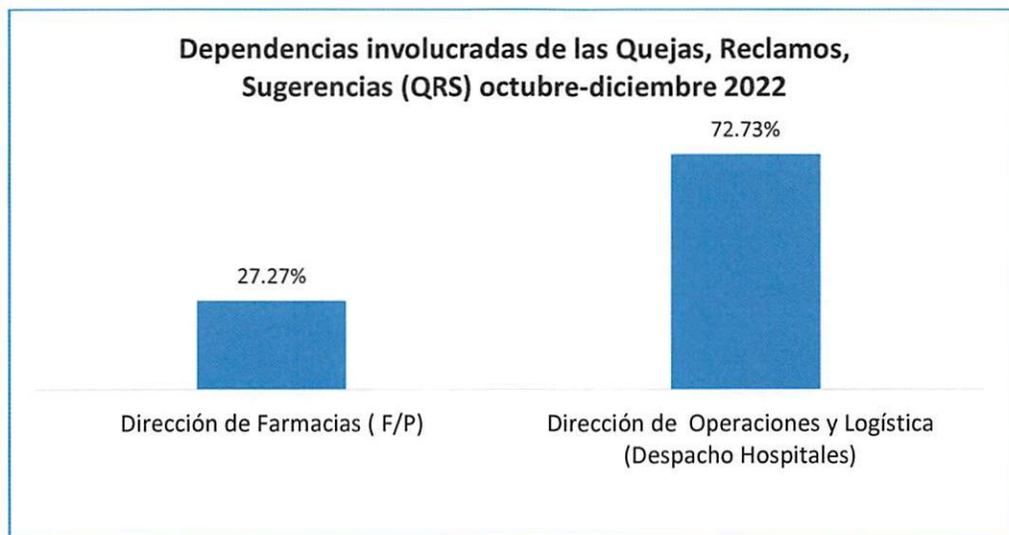
La gráfica No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre octubre-diciembre 2022 se recibieron por el Portal Web /Correo Electrónico 6 reportes, equivalente a un 54.55%, seguido por 18.18 % recibidas por Línea Telefónica y de manera Presencial 3 equivalente a un 27.27%.

Licda. Doris Hesni Nehme

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1



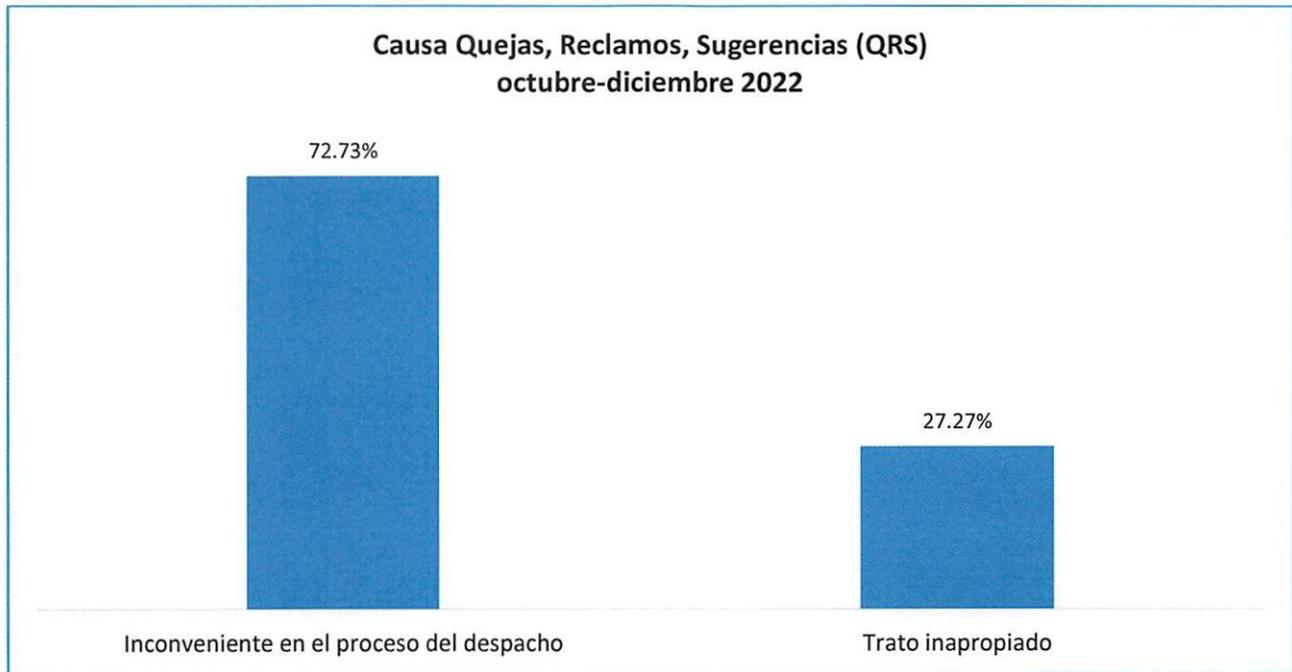
Las dependencias involucradas en las 11 quejas recibidas en el trimestre octubre-diciembre, se vinculan con un 27.27% a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) seguido de un 72.73% por la Dirección de Operaciones y Logísticas (Despacho Hospitales).

Licda. Doris Hesni Nehme

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.2



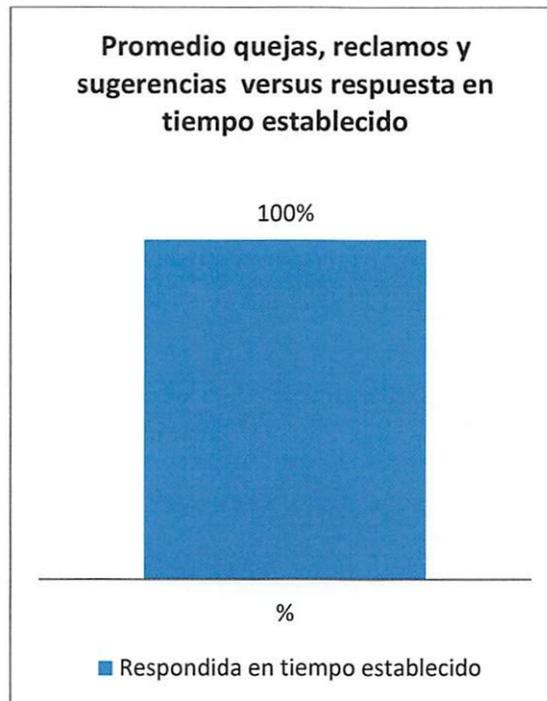
Esta gráfica mostramos las causas de las QRS más relevantes, arrojando la de mayor incidencia a un 72.73 % al Inconveniente en el Proceso de Despacho, seguido de Trato Inapropiado con una cantidad de 3 correspondiente a un 27.27%

Licda. Doris Hesni Nehme

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No.1. 3



De once (11) quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre octubre-diciembre 2022, once (11) fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) equivalente a un 100%,

Q= Queja
R=Reclamo
S=Sugerencia

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

