

**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud  
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Enero-Marzo 2024**

Tabla Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRyS)						
Periodo reportado	1er. Trimestre Enero – Marzo 2024					
Elaborado por	Licda. Juana Pumarol Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud					
QRyS Recibidas y Atendidas						
Medios de Recepción					#	%
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico				8	100%
Total					8	100%
Dependencias involucradas						
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias ( F/P)				3	37.50%
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)				4	50.00%
	Control de Calidad				1	12.50%
Total					8	100.00%
Causas Generadas						
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Inconveniente en el proceso del despacho				4	50.00%
	Calidad del producto				1	12.50%
	Quejas múltiples (trato inapropiado, falta de fundas, fila preferencial)				3	37.50%
Total					8	100%
Resultados QRyS						
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS En Proceso
	8	7	87.50%	0	0.00%	1 12.50%

F/P=Farmacia del Pueblo



**Licda. Julisa Norberto Rosario**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No 1.0

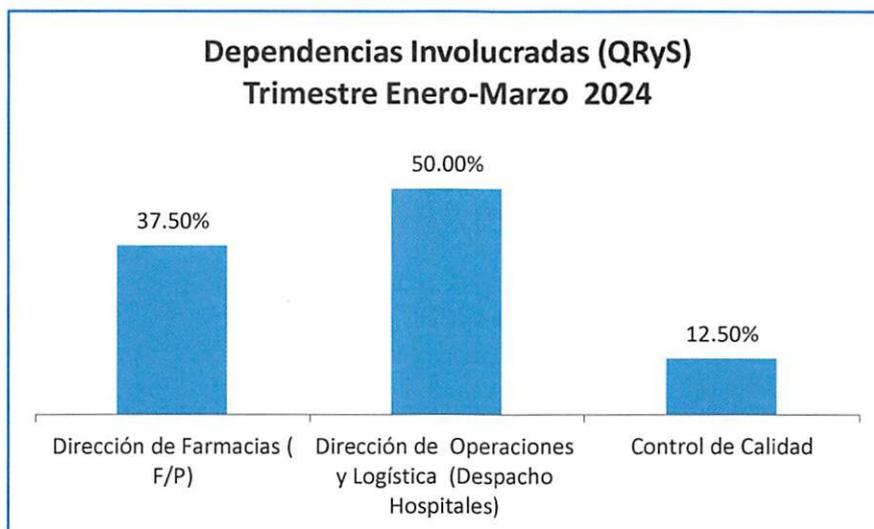


La gráfica muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias en el primer trimestre enero-marzo 2024, siendo el portal web /correo electrónico de mayor relevancia con un 100%.



**Licda. Julisa Norberto Rosario**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No. 1.1

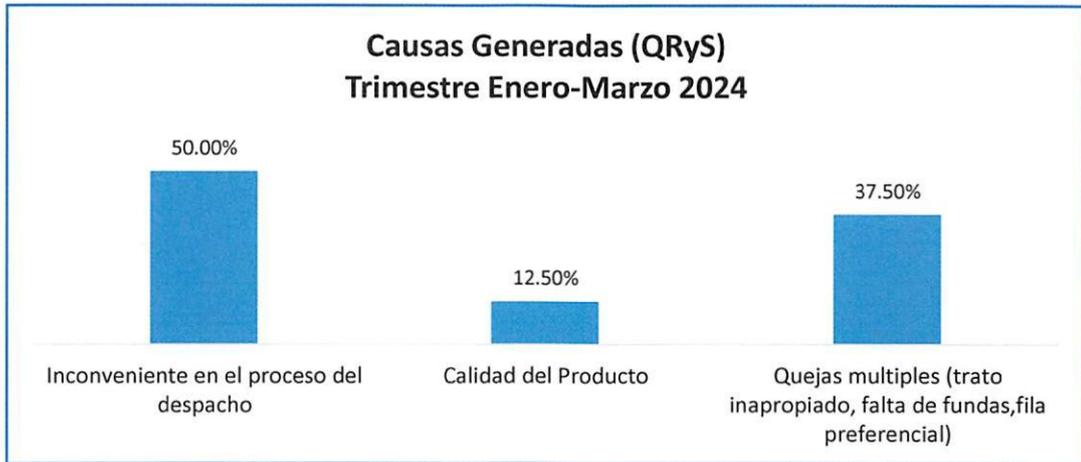


Las dependencias involucradas en las quejas recibidas en el trimestre enero-marzo 2024, se vinculan con un porcentaje mayor de 50.50% la Dirección de Operaciones y Logísticas (despacho hospitalares) continuando con un 37.50%. Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) y le sigue con un 12.50% Control de Calidad.



**Licda. Julisa Norberto Rosario**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No. 1.2

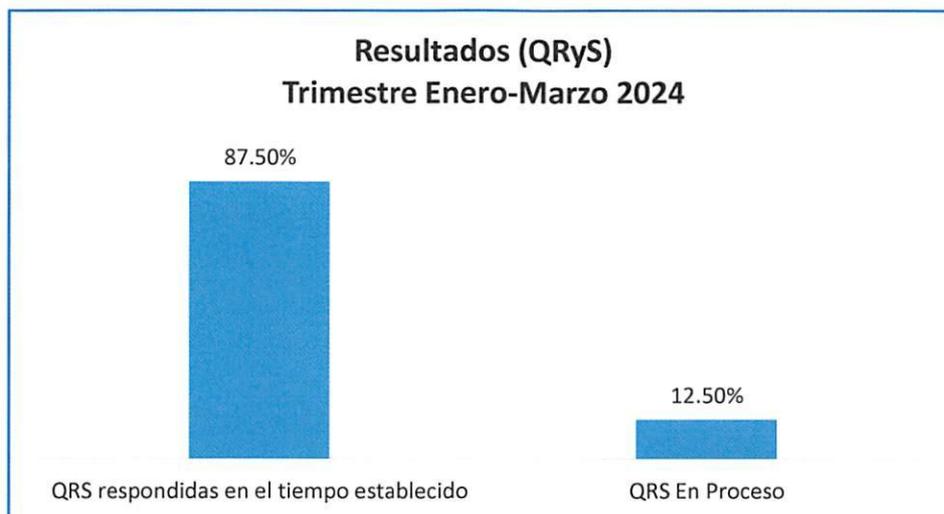


En esta gráfica se evidencian las causas generadas por los usuarios, arrojando como resultado de mayor incidencia, el inconveniente en el proceso del despacho con 50.00% y con un 37.50% quejas múltiples, y con un 12.50% citamos calidad del producto.



**Licda. Julisa Norberto Rosario**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No.1. 3



Esta gráfica evidencia los resultados arrojados durante el primer trimestre enero-marzo 2024; cuatro (7) quejas respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) equivalente a un 87.50% y una (1) en proceso equivalente a un 12.50%.

Q= Quejas  
R=Reclamos  
S=Sugerencias



**Licda. Julisa Norberto Rosario**  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud