

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Abril-Junio 2024

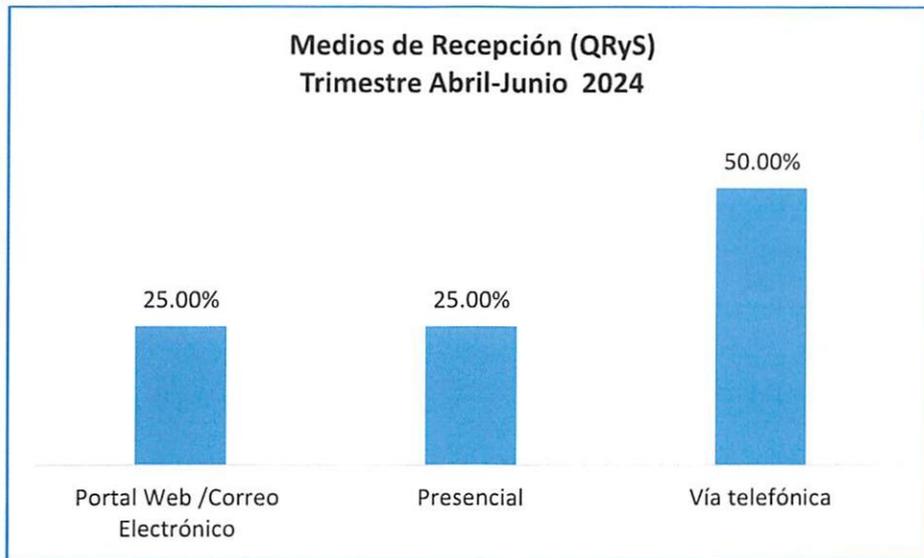
Tabla Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRyS)							
Periodo reportado	Trimestre Abril – Junio 2024						
Elaborado por	Licda. Juana Pumarol Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud						
QRyS Recibidas y Atendidas							
Medios de Recepción				#	%		
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)	Portal Web /Correo Electrónico			1	25 %		
	Presencial			1	25 %		
	Vía Telefónica			2	50%		
Total				4	100%		
Dependencias involucradas							
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)			2	50.00%		
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)			1	25.00%		
	Control de Calidad			1	25.00%		
Total				4	100%		
Causas Generadas							
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Inconveniente en el proceso de despacho			1	25.00%		
	Calidad del producto			1	25.00%		
	Quejas múltiples (trato inapropiado, alteración de precio)			2	50.00%		
Total				4	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	
	4	1	25.00%	-	-	3	75.00%

F/P=Farmacia del Pueblo



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

Gráfico No 1.0

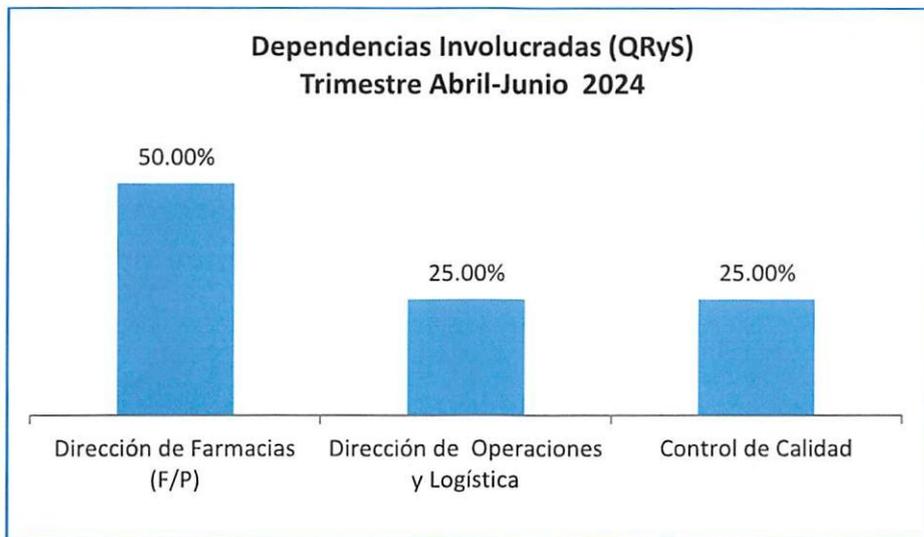


La gráfica muestra los canales de comunicación que los clientes y/o ciudadanos utilizaron en el periodo abril-junio 2024; para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias, la vía telefónica que en este 2do. trimestre es la de mayor relevancia con un 50.00%.



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

Gráfico No. 1.1

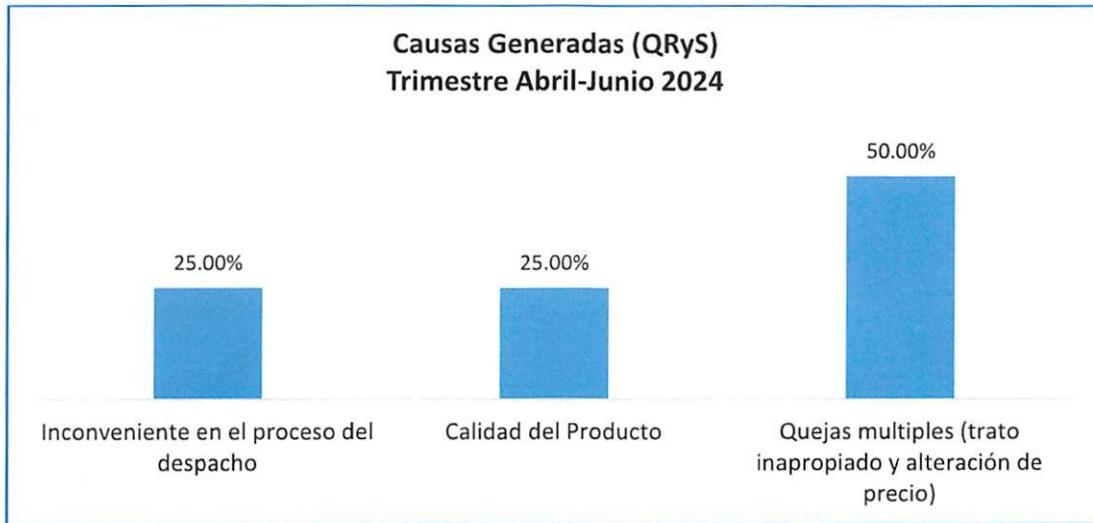


Las dependencias involucradas en las quejas recibidas en el trimestre abril-junio 2024, se vinculan con un porcentaje mayor Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) un 50.00%; continuando con un 25.00% Dirección de Operaciones y Logísticas y Control de Calidad con igualdad de porcentaje.



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, quejas múltiples (trato inapropiado y alteración de precio) con un 50.00 % y con un 25.00 % las demás causas, las cuales citamos: calidad del producto e inconvenientes en el proceso del despacho.



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 trimestre abril-junio 2024; una (1) queja respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) equivalente a un 25.00% y tres(3) en proceso equivalente a un 75.00%.

Q= Quejas
R=Reclamos



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