

**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% |

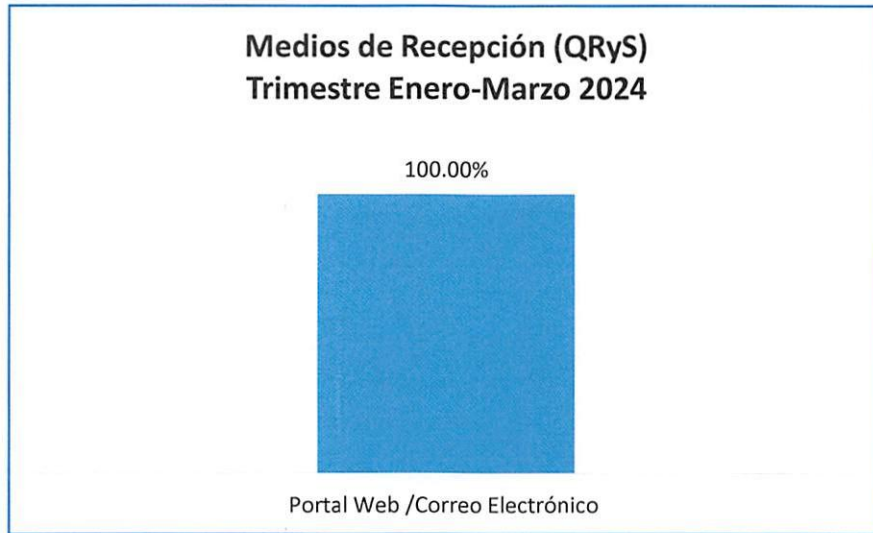
F/P=Farmacia del Pueblo



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



Gráfico No 1.0

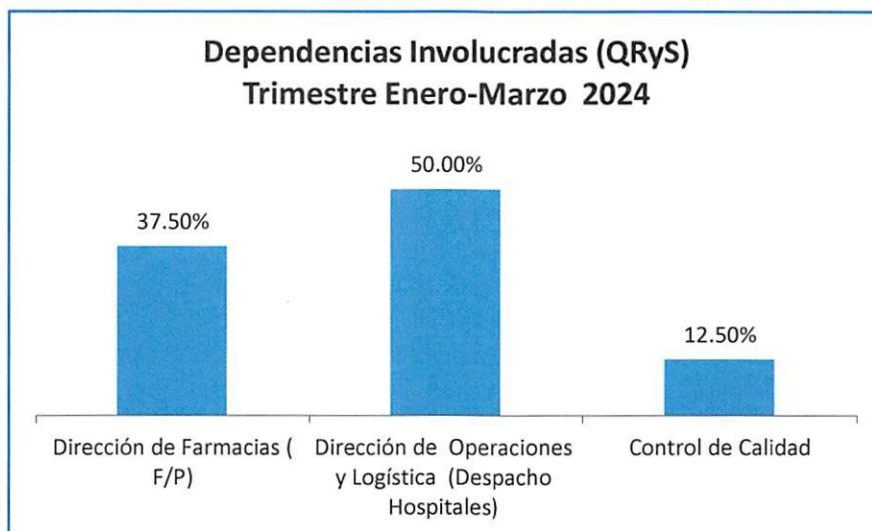


La gráfica muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias en el primer trimestre enero-marzo 2024, siendo el portal web /correo electrónico de mayor relevancia con un 100%.



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

Gráfico No. 1.1

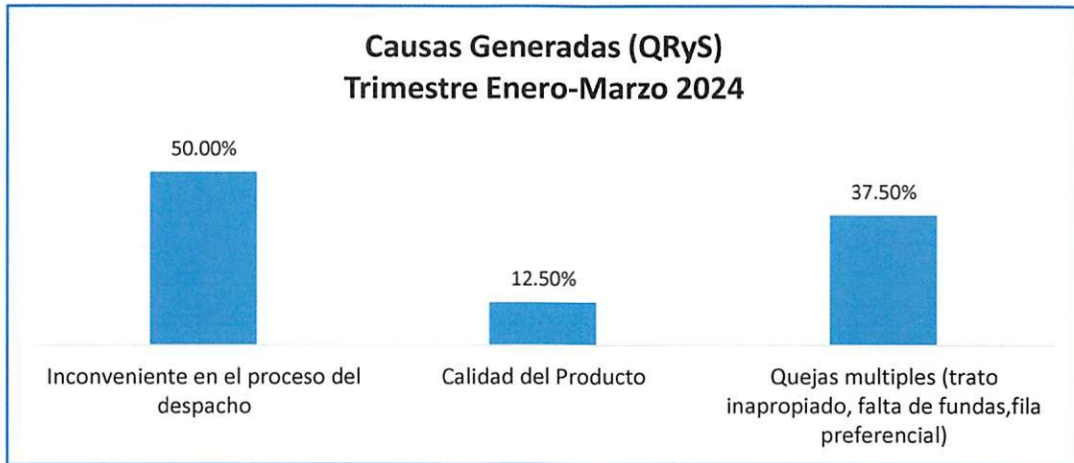


Las dependencias involucradas en las quejas recibidas en el trimestre enero-marzo 2024, se vinculan con un porcentaje mayor de 50.50% la Dirección de Operaciones y Logísticas (despacho hospitales) continuando con un 37.50%. Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) y le sigue con un 12.50% Control de Calidad.



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

Gráfico No. 1.2

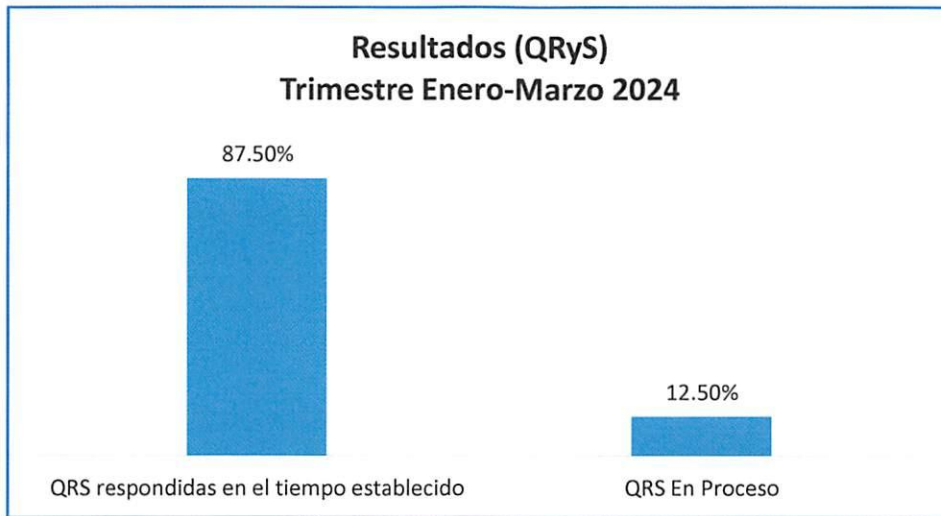


En esta gráfica se evidencian las causas generadas por los usuarios, arrojando como resultado de mayor incidencia, el inconveniente en el proceso del despacho con 50.00% y con un 37.50% quejas múltiples, y con un 12.50% citamos calidad del producto.



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