

**Dirección de Trámites y Servicios para la Salud  
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias /Trimestre Julio-Septiembre 2024**

Tabla Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRyS)					
Periodo reportado	Trimestre Julio – Sept 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	4	100 %		
Total		4	100%		
Dependencias involucradas					
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias ( F/P)	1	25.00%		
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)	2	50.00%		
	Control de Calidad	1	25.00%		
Total		4	100%		
Causas Generadas					
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Inconveniente en el proceso de despacho	2	50.00%		
	Calidad del producto	1	25.00%		
	Alteración de precio	1	25.00%		
Total		4	100%		
Resultados QRyS					
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	QRS recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS en proceso	
	4	2	50.00%	2	50.00%

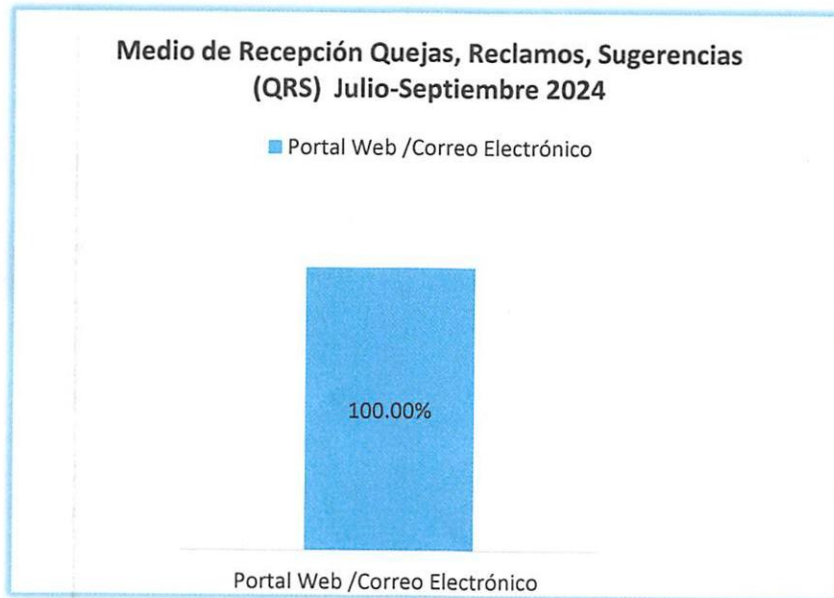
F/P=Farmacia del Pueblo



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



Gráfico No 1.0

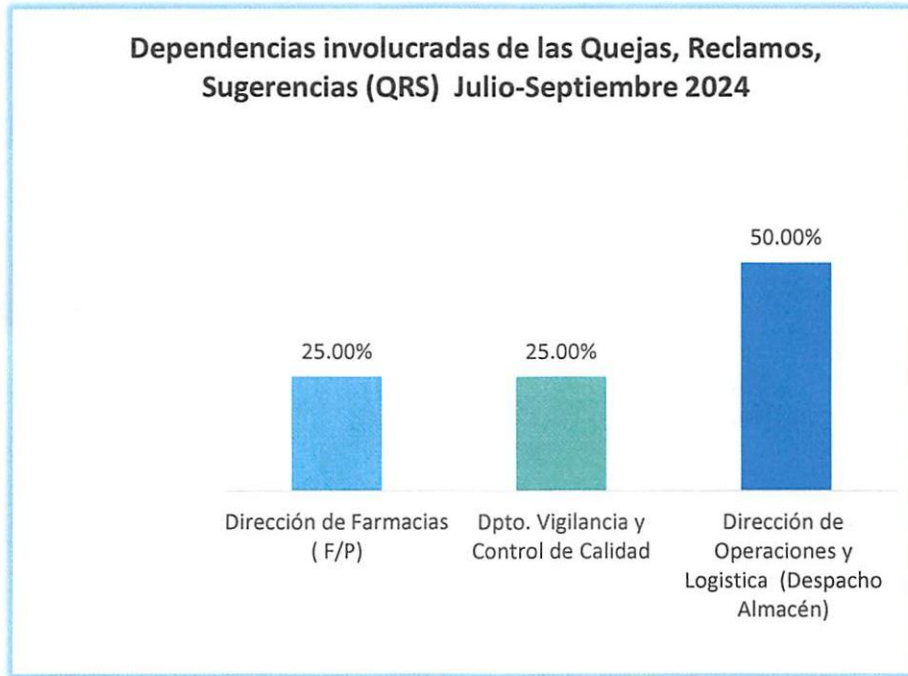


La gráfica muestra en este trimestre julio-septiembre 2024; que el Correo Electrónico fue la única vía de comunicación y recepción que utilizaron los clientes/ciudadanos, equivalente a un 100.00%.



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

Gráfico No. 1.1

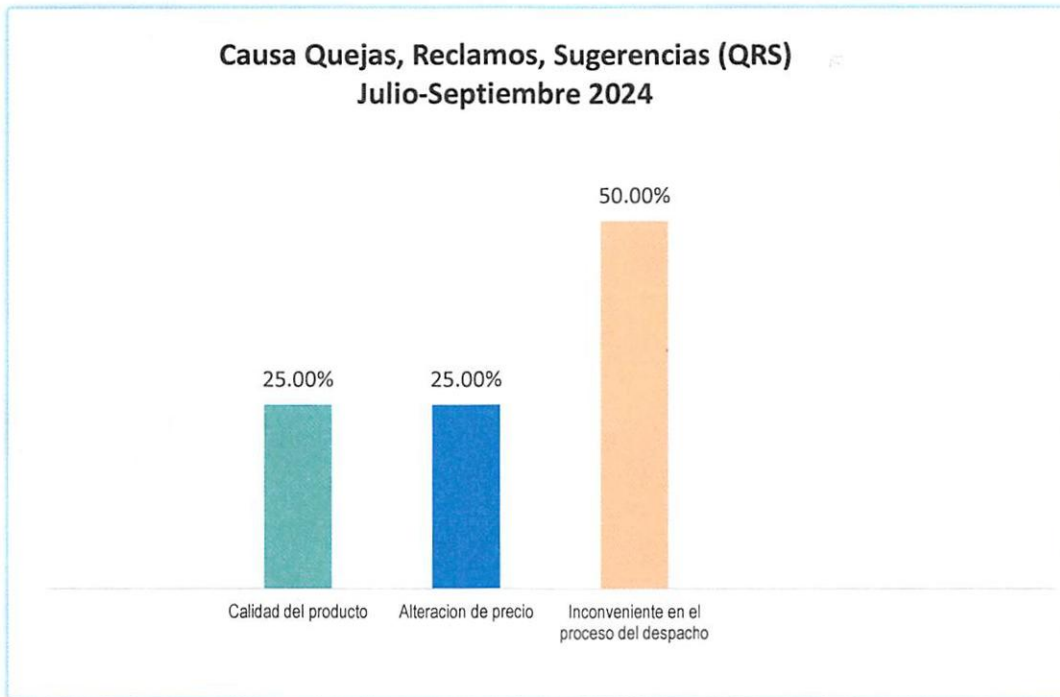


Las dependencias involucradas en las quejas recibidas en el trimestre julio- septiembre, se vinculan con un porcentaje mayor Dirección de Operaciones y Logísticas (Despacho de Hospitales) con un 50%, continuando Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) y Control de Calidad con un 25.00% ambos de igualdad porcentual.



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

Gráfico No. 1.2



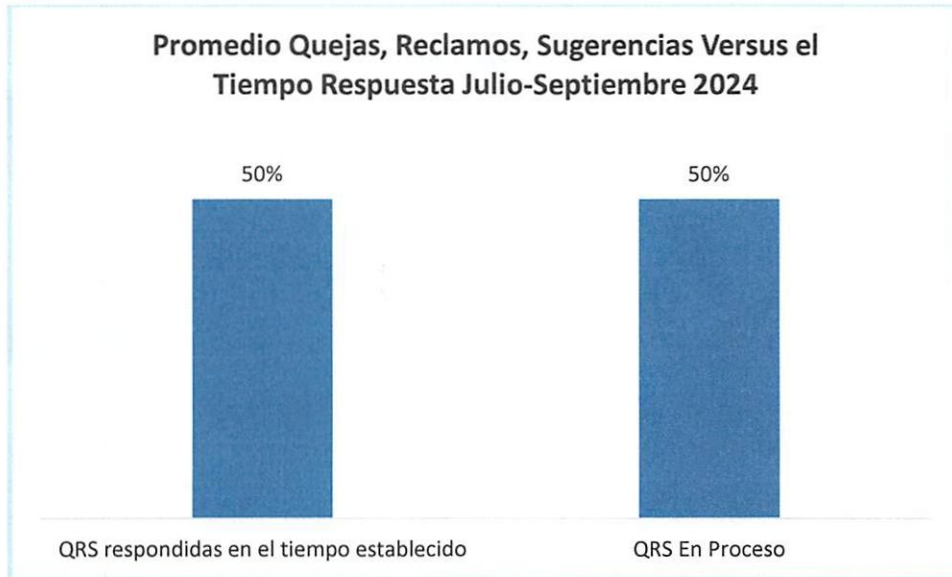
En esta gráfica se evidencian las causas generadas por los usuarios, arrojando como resultado de mayor incidencia con un 50.00 % Inconvenientes en el proceso del despacho, y con un 25.00 % las dos causas siguientes calidad del producto y alteración de precios.



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 julio-septiembre 2024; con un 50% respondidas dentro del tiempo establecidos y dos (2) en proceso equivalentes a un 50%.

Q= Quejas  
R=Reclamos

  
Licda. Juana Norberto Rosario  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud  
Santo Domingo, R.D.