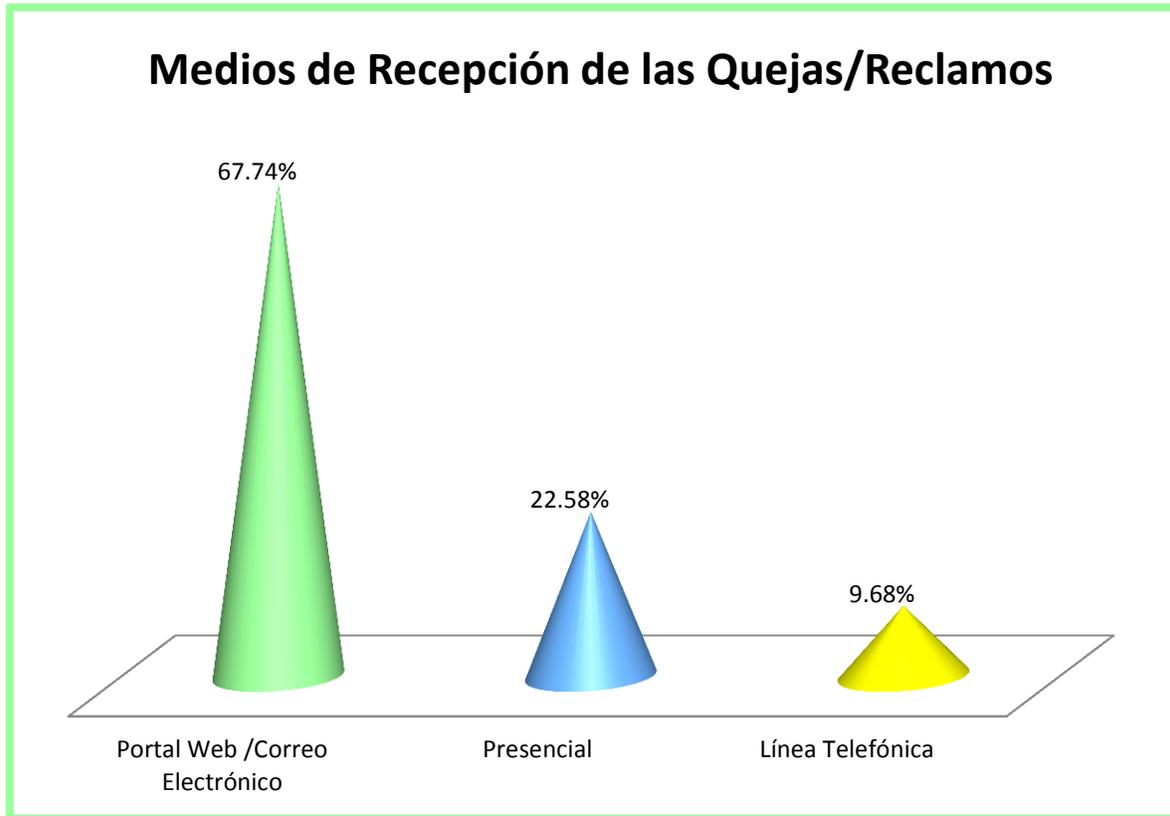


“Año del Desarrollo Agroforestal”

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

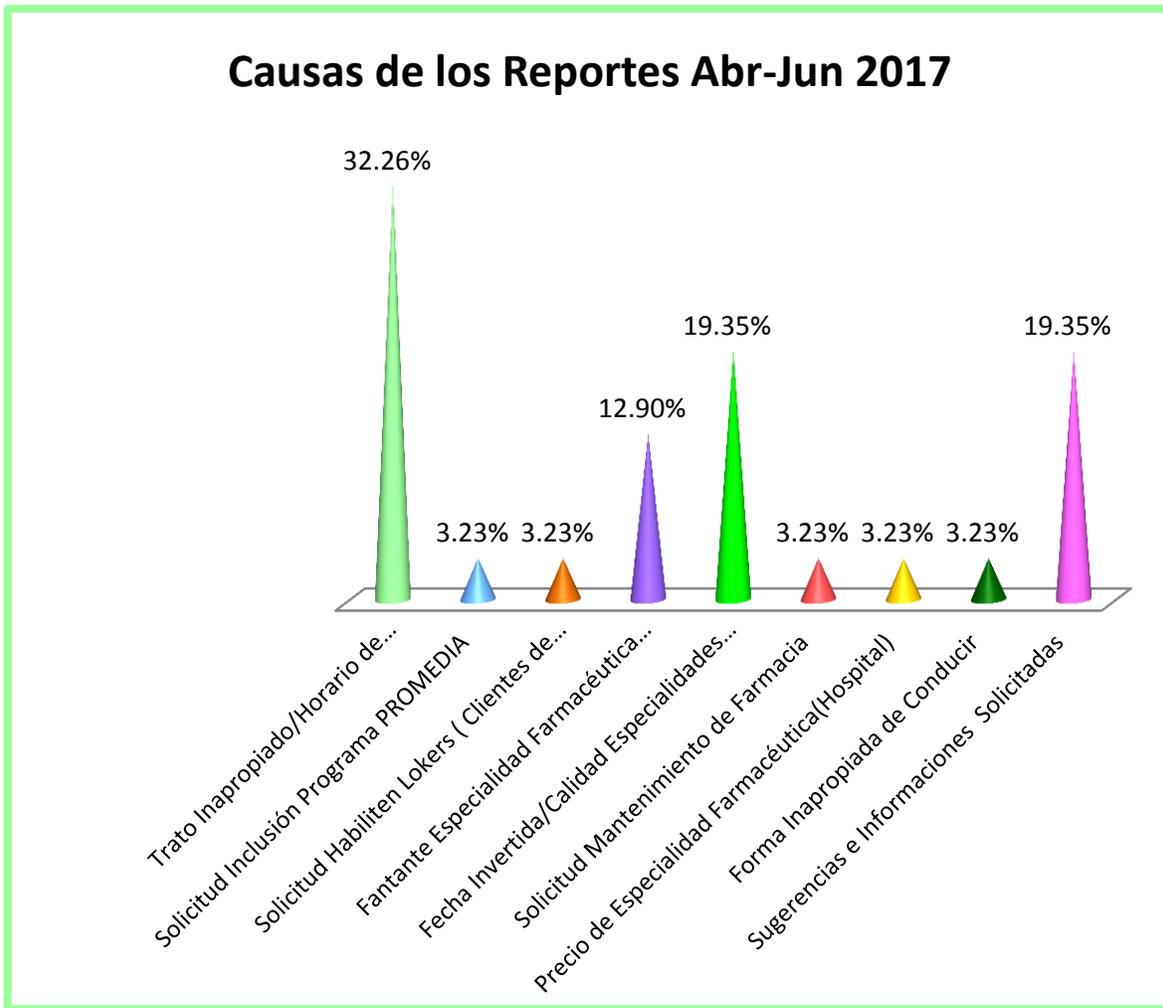
Quejas/Reclamos/Sugerencias/Informaciones Solicitadas Abr-Jun 2017					
Quejas/Reclamos Recibidas y Atendidas	25				
Sugerencias e Informaciones Solicitadas	6				
<b>Medios de Recepción</b>			<b>No.</b>	<b>%</b>	
Ver gráfico No. 1	Portal Web /Correo Electrónico		21	67.74%	
	Presencial		7	22.58%	
	Línea Telefónica		3	9.68%	
<b>Causa de la Q/R</b>			<b>31</b>	<b>100%</b>	
Ver gráfico No. 2	Trato Inapropiado/Horario de Servicio/Venta Sobreprecio/Dispensación/Desabastecimiento Medicamento F/P		10	32.26%	
	Solicitud Inclusión Programa PROMEDIA		1	3.23%	
	Solicitud Habilitación de Lokers ( Clientes de Hospitales)		1	3.23%	
	Tiempo de espera/Faltante/Excedente Especialidad Farmacéutica (Despacho a Hospitales)		4	12.90%	
	Fechas Invertida/Calidad Especialidades Farmacéuticas		6	19.35%	
	Solicitud Mantenimiento de Farmacia		1	3.23%	
	Precio de Especialidad Farmacéutica (Hospital)		1	3.23%	
	Forma Inapropiada de Conducir		1	3.23%	
	Sugerencias e Informaciones Solicitadas (Falta de Producto en las FP, Venta de Proteína en la FP, Si hay un Mecanismo de información, entre otras)		6	19.35%	
	<b>Trimestre Abr-Jun 2017</b>			<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Quejas/Reclamos Sugerencias/Informaciones Solicitadas</b>					
Total Ver gráfico No. 3	<b>Recibida</b>		<b>Respondida</b>		<b>En Proceso</b>
	31		26	83.87%	5 16.13%

Gráfico No 1



El gráfico No. 1.0 nos muestra los diferentes medios de recepción que utilizan los clientes/ciudadanos para hacer sus reportes, estando un 67.74% por Portal Web /Correo Electrónico, un 22.58% presencial, seguido del 9.68% por línea telefónica.

Gráfico No. 2



De acuerdo a las causas de los reportes recibidos, podemos observar que el 32.26% se vinculan a trato inapropiado, horario de servicio, venta sobreprecio, dispensación y desabastecimiento medicamentos en las F/P, asimismo el gráfico no. 2, nos evidencia que respectivamente un 19.35% corresponde a calidad/fecha invertida de las especialidades farmacéuticas y sugerencias e informaciones solicitadas.

Gráfico No. 3



La gráfica hace referencia a las Quejas/Reclamos/Sugerencias e Informaciones que fueron recibidas durante el trimestre abr-jun 2017, de las cuales el 83.87% fueron respondidas y solo un 16.13% en proceso por la naturaleza o complejidad de las quejas.