

“Año del Desarrollo Agroforestal”

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud

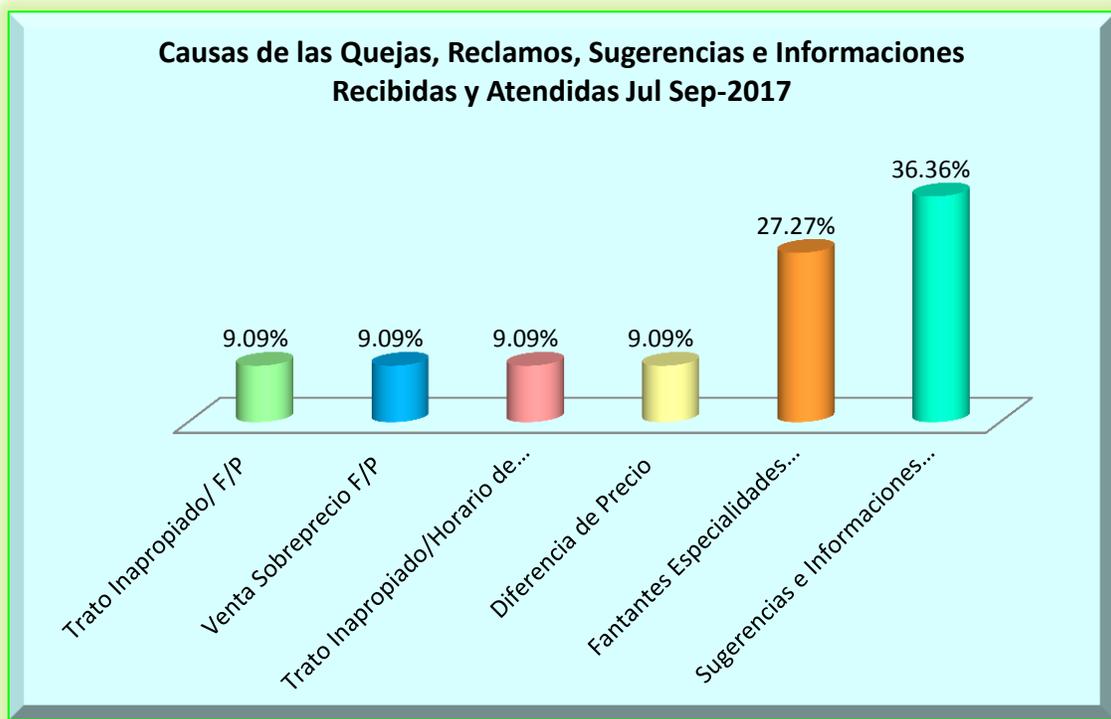
Quejas/Reclamos/Sugerencias/Informaciones Solicitadas Jul Sep-2017					
Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones Recibidas y Atendidas	11				
	Medios de recepción			No.	%
Ver gráfico No. 1	Portal Web /Correo Electrónico			9	81.82%
	Presencial			1	9.09%
	Línea Telefónica			1	9.09%
	Total			11	100.00%
Causas de los Reportes					
Ver gráfico No. 2	Trato Inapropiado/ F/P			1	9.09%
	Venta Sobreprecio F/P			1	9.09%
	Trato Inapropiado/Horario de Servicio/falta de Letrero Informativo F/P			1	9.09%
	Diferencia de Precio			1	9.09%
	Faltante Especialidad Farmacéutica (despacho a hospitales)			3	27.27%
	Sugerencias e Informaciones Solicitadas: Requisito de Instalación de Farmacias del Pueblo, Listado de Precios Visible,, Solicitud de Requerimiento de Medicamentos de Hospital, Desabastecimiento de Productos			4	36.36%
Total Quejas, Reclamos, Sugerencias e Informaciones, Recibidas y Atendidas Trimestre Jul-Sept- 2017				11	100.00%
Ver gráfico No. 3	Total		Respondida		En Proceso
	11		10	90.91%	1 9.09%

Gráfico No 1



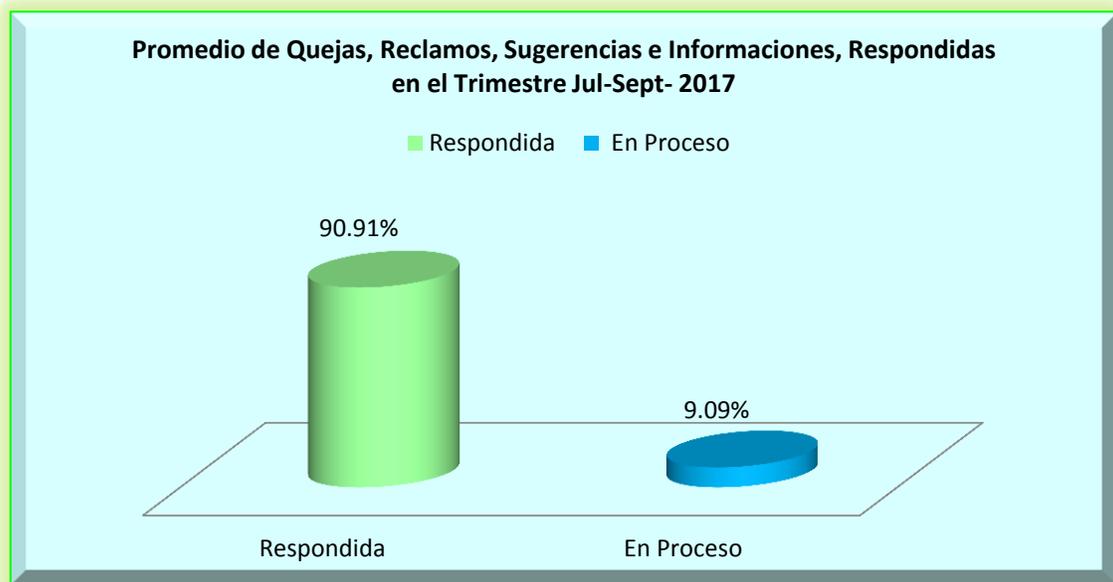
El gráfico No. 1.0 nos muestra los diferentes medios de recepción que utilizan los clientes/ciudadanos para hacer sus reportes, reflejando un 81.82% recibidas por Portal Web /Correo Electrónico y un 9.09% respectivamente recibida de manera presencial y por la línea telefónica.

Gráfico No. 2



De acuerdo a las causas de los reportes recibidos, podemos observar que el 36.36% se vinculan a sugerencias e informaciones solicitadas, un 27.27% a faltantes de especialidades farmacéuticas en el despacho de hospitales, asimismo el gráfico no. 2, nos evidencia que respectivamente un 9.09% se refieren al trato inapropiado, horario de servicio, venta sobreprecio en la Farmacias del Pueblo y diferencia de precios en producto despachado a hospital.

Gráfico No. 3



La gráfica hace referencia a las Quejas/Reclamos/Sugerencias e Informaciones que fueron respondidas durante el trimestre jul-sept 2017, de las cuales el 90.91% fueron respondidas y solo el 9.09% (1) está en proceso por la naturaleza o complejidad de la queja.