

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud Trimestre Enero-Marzo 2021

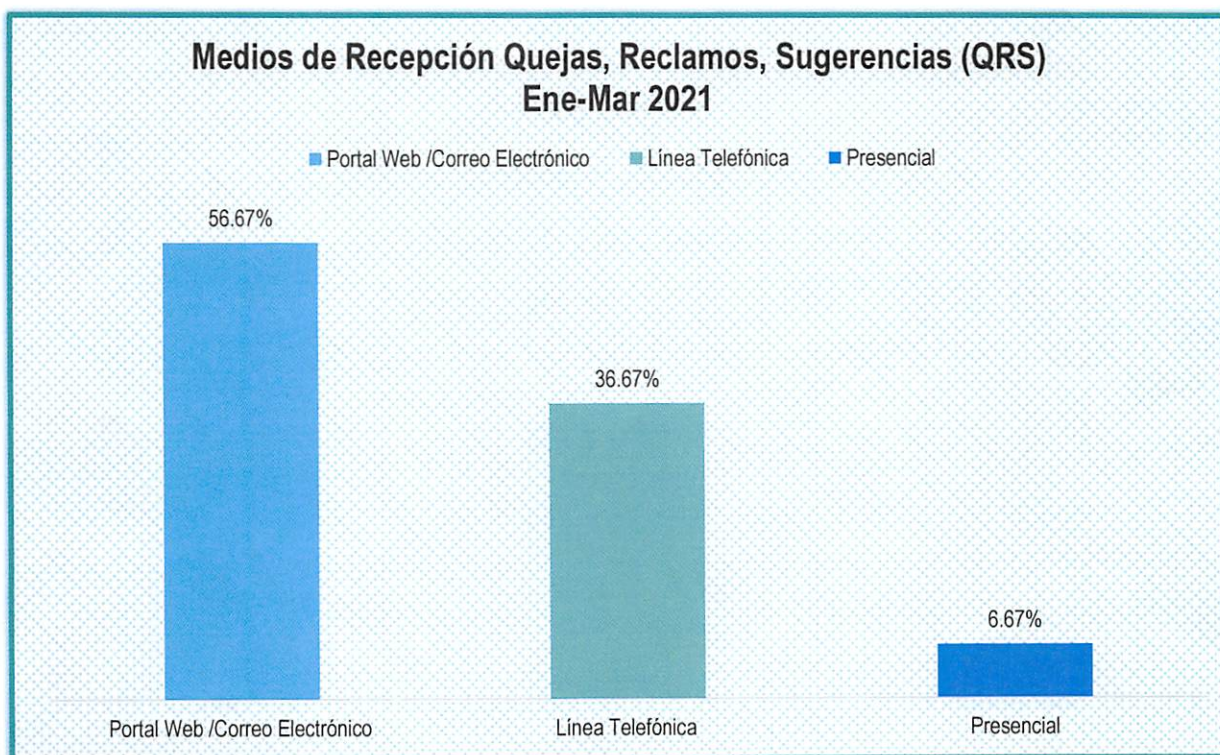
Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias									
Periodo reportado		Enero-Marzo 2021							
Elaborado por		Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud							
Q/R Recibidas y Atendidas									
Medios de Recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias							#	%	
Medios de Recepción de las Quejas/Reclamos/sugerencias (Ver Tabla y Gráfica No. 1.0)		Portal Web /Correo Electrónico					17	56.67%	
		Línea Telefónica					11	36.67%	
		Presencial					2	6.67%	
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias							30	100%	
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)		Dirección de Farmacias (F/P)					12	40.00%	
		Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud					7	23.33%	
		Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)					4	13.33%	
		Dirección Financiera					5	16.67%	
		Dirección de Trámites y Servicios para la Salud					2	6.67%	
Total							30	100.00%	
Causas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias									
Causas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)		No disponibilidad de Medicamento F/P					2	6.67%	
		No dispensación con Existencia de Medicamento en F/P					2	6.67 %	
		Incumplimiento de Horario F/P					1	3.33%	
		Trato Inapropiado F/P					2	6.67%	
		Quejas Múltiples F/P: Incumplimiento de Horario, Trato Inapropiado Preferencia en la dispensación de medicamentos					5	16.67%	
		Calidad de las Especialidades Farmacéuticas: Cambio del producto dentro del empaque secundario, Reacción Adversa a Medicamentos (RAM), Funcionamiento Inadecuado de las Especialidades Farmacéuticas, Empaque del producto debe indicar el origen: Natural o sintético.					7	23.33%	
		Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital (Faltante, Cambio de presentación de producto)					4	13.33%	
		Inconveniente Precio de Producto en el Sistema					5	16.67%	
		Inconveniente al generar orden y Trato Inapropiado					2	6.67%	
		Total de las Quejas, Reclamos, Sugerencias							30
Periodo de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Ene-Mar 2021		QRS Recibidas		QRS respondidas en el tiempo establecido		QRS respondidas fuera del tiempo establecido		QRS En Proceso	
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)		30		19 63.33%		1 3.33%		10 33.33%	

Las quejas/reclamos multiples son las que tienen diferentes causas en el mismo reporte.

F/P=Farmacia del Pueblo

[Firma]
Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

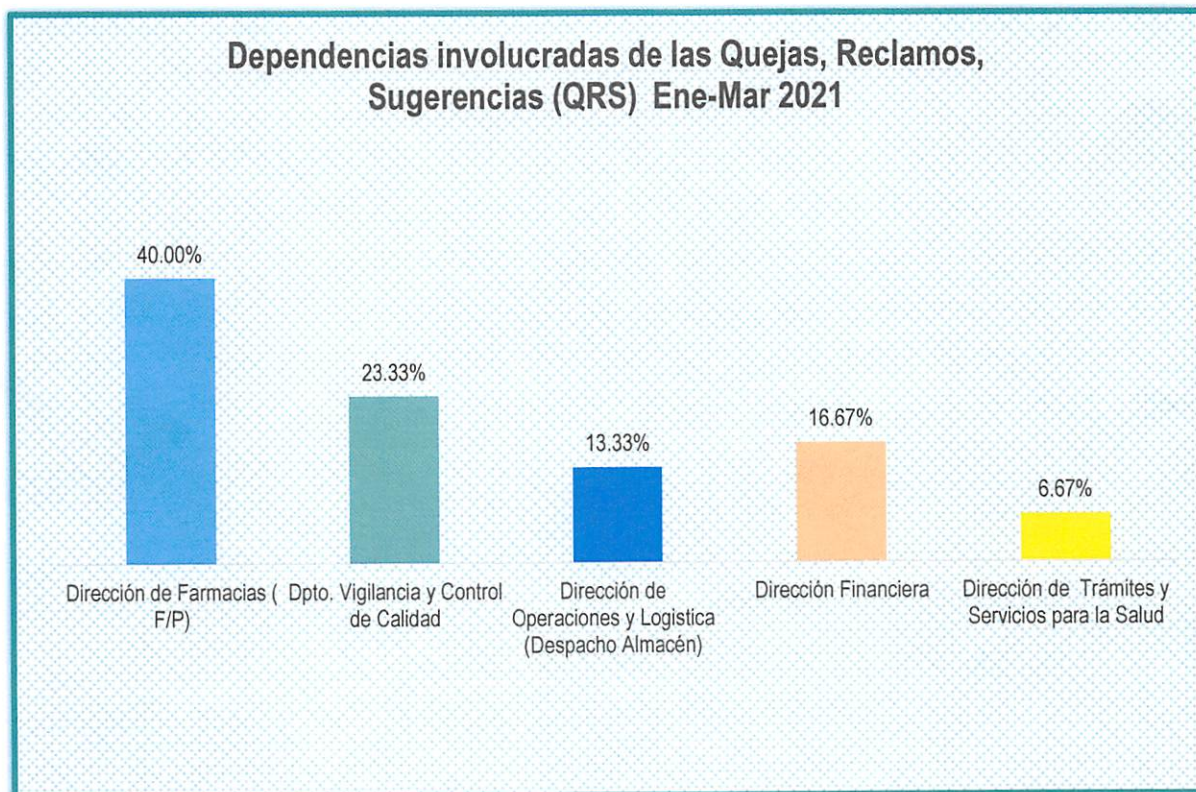
Gráfico No 1.0



El gráfico No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que la institución tiene establecido para que los clientes/ciudadanos realicen sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre ene-mar 2021 se recibieron por el Portal Web /Correo electrónico 17 reportes, equivalente a un 56.67%, asimismo un 33.67%. por línea telefónica y un 6.67% vía presencial.

[Firma]
Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

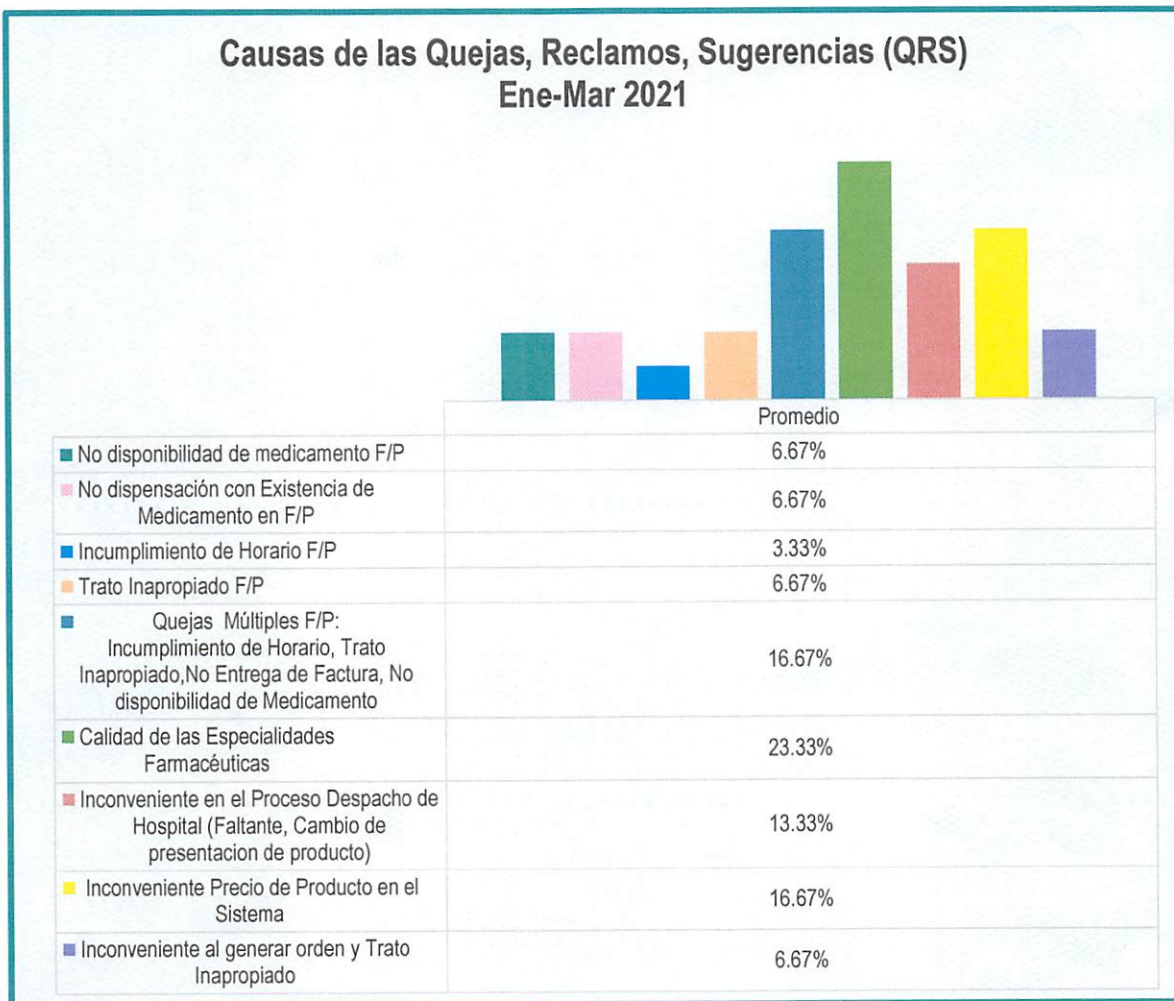
Gráfico No. 1.1



De los 30 reportes recibidos durante el trimestre ene-mar 2021, un 40.00% se vinculan a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P) un 23.33% al Dpto. Vigilancia y Control de Calidad un 16.67% a la Dirección Financiera Administrativa y un 13.33% a la Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén).


Licda. Margarita Reyes de la Cruz
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

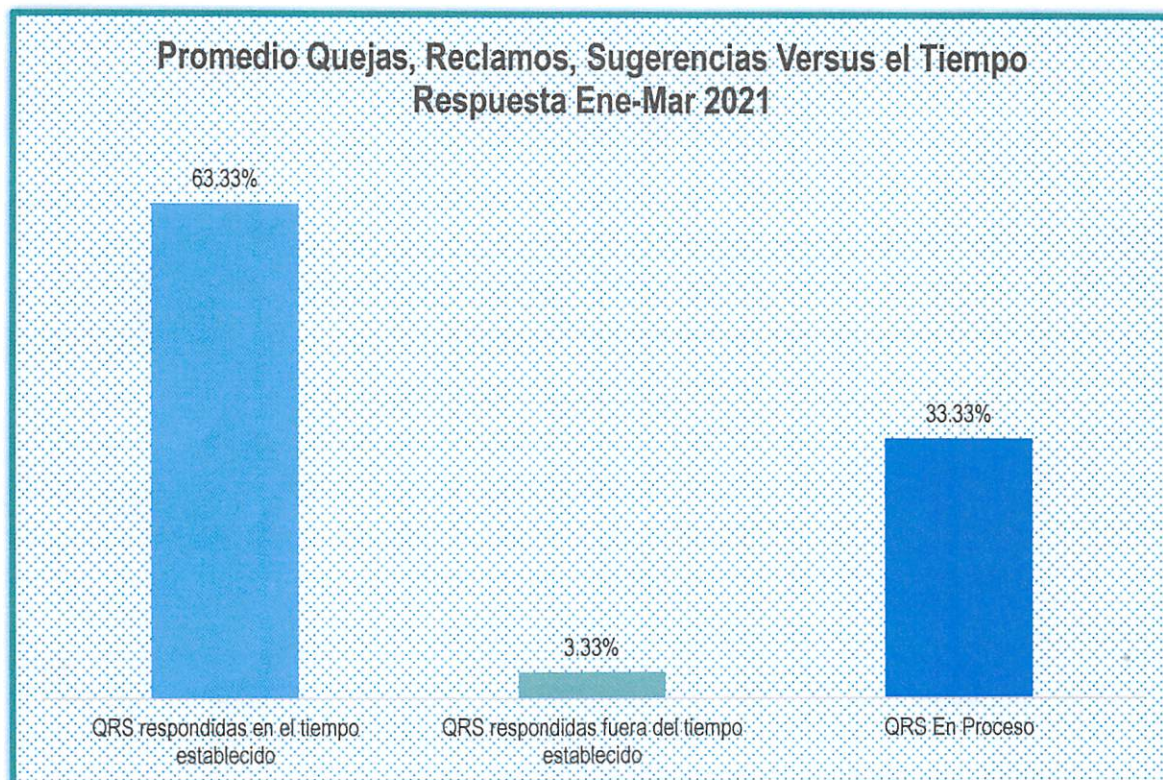
Gráfico No. 1.2



De acuerdo a las causas QRS recibidas en trimestre ene-mar 2021, podemos observar que el 23.33% se vinculan a la calidad de las especialidades farmacéuticas, un 16.67% respectivamente a quejas múltiples de las Farmacias del Pueblo y a inconveniente de precio de productos en sistema y un 13.33% al proceso de despacho a hospitales,


Licda. Margarita Reyes de la Cruz
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre ene-mar 2021, un 63.33% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables), mientras un 33.33% quedando en proceso.

Q= Queja
R=Rclamo
S=Sugerencia

[Firma]
Licda. Margarita Reyes de la Cruz
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

[Sello circular: Apoyo Logístico PROMESCAL para la Salud, DOMINGO, R.D.]

5