

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias Trimestre Octubre-Diciembre 2021

Tabla Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS)					
Periodo reportado		Octubre-Diciembre 2021			
Elaborado por		Licda. Evelyn Santana Analista Atención al Cliente Dirección de Trámites y Servicios para la Salud			
Q/R Recibidas y Atendidas					
Medio 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	10	58.82%		
	Línea Telefónica	7	41.18%		
	Presencial	0	0.00%		
Dependencias involucradas de las Quejas, Reclamos, Sugerencias		17	100%		
Dependencias Involucradas (Ver Tabla y Gráfica No. 1.1)	Dirección de Farmacias (F/P)	9	52.94%		
	Dirección de Operaciones y Logística (Despacho Almacén)	5	29.41%		
	Dirección Administrativa Financiera	2	11.76%		
	Depto. Vigilancia y Control de Calidad Insumo para la Salud	1	5.88%		
Total		17	100.00%		
Causa (Ver Tabla y Gráfica No. 1.2)	Trato Inapropiado	2	11.76%		
	Incumplimiento de Horario	1	5.88%		
	Dispensación fuera de lo establecido No disponibilidad de medicamentos Personal no autorizado dispensando medicamentos en la F/P	3	17.65%		
	Quejas Múltiples F/P: Venta Sobreprecio/Trato Inapropiado, Incomunicación Telefónica y Solicitud de Toldo F/P	3	17.65%		
	Inconveniente en el Proceso Despacho de Hospital (Faltante, Cambio de presentación de producto)	5	29.41%		
	Error de Precio en el Sistema	2	11.76%		
	Calidad de Especialidad Farmacéutica	1	5.88%		
	Total de Q/R		17	100.00%	
Periodos de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) Oct-Dic 2021	QRS Recibidas	QRS respondidas en el tiempo establecido	QRS En Proceso		
(Ver Tabla y Gráfica No. 1.3)	17	16 94.12%	1	5.88%	

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

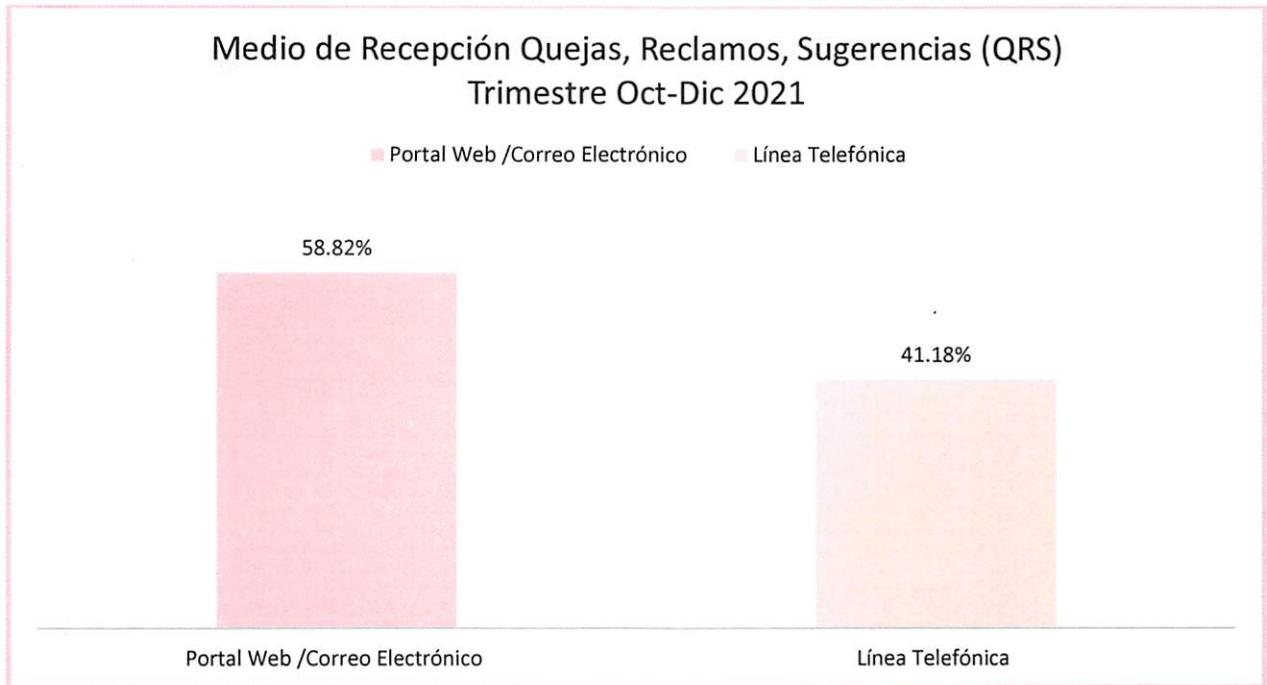
F/P=Farmacia del Pueblo



Licda. Doris Hesni Nehme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No 1.0

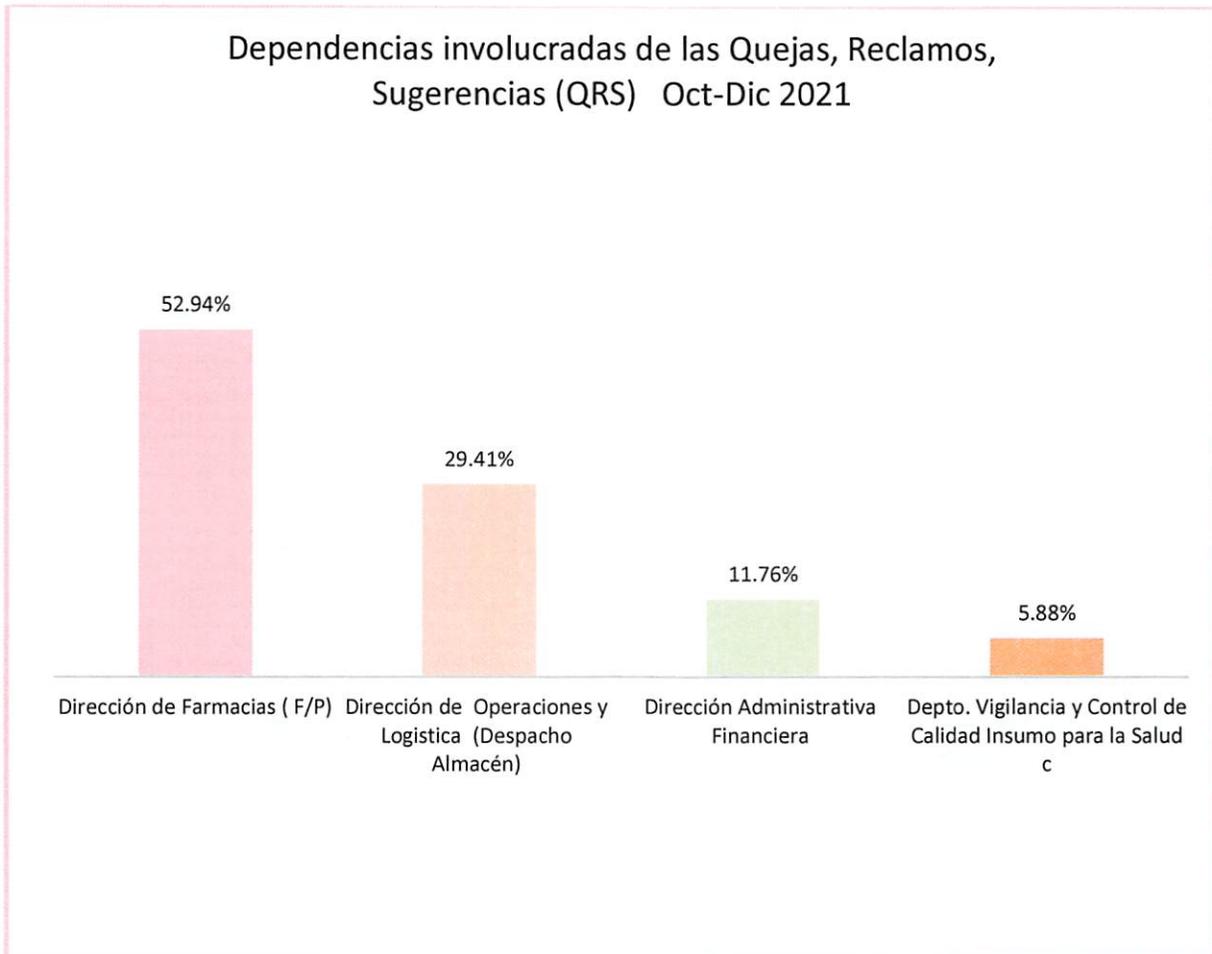


La gráfica No.1.0 nos muestra los canales de comunicación que los clientes/ciudadanos utilizaron para realizar sus quejas, reclamos y sugerencias. En tal sentido para el trimestre oct-dic 2021 se recibieron por el Portal Web /Correo electrónico 10 reportes, equivalente a un 58.82%, seguido de un 41.18%.por línea telefónica.

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.1

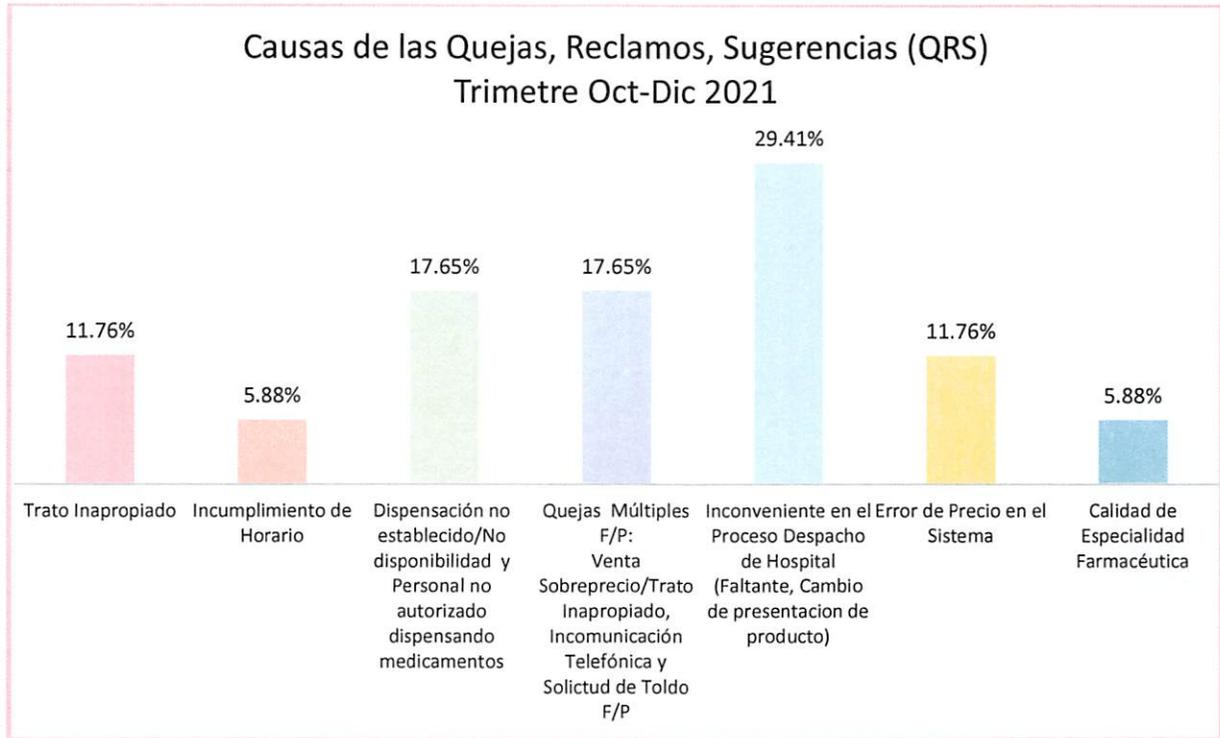


De los diecisiete (17) reportes recibidos durante el trimestre oct-dic 2021, un 52.94% se vinculan a la Dirección de Farmacias del Pueblo (F/P), un 29.41% a la Dirección de Operaciones y Logística Despacho Almacén), seguido de un 11.76% para la Dirección Financiera y un 5.88% Depto. Vigilancia y Control Insumo para la Salud.

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No. 1.2



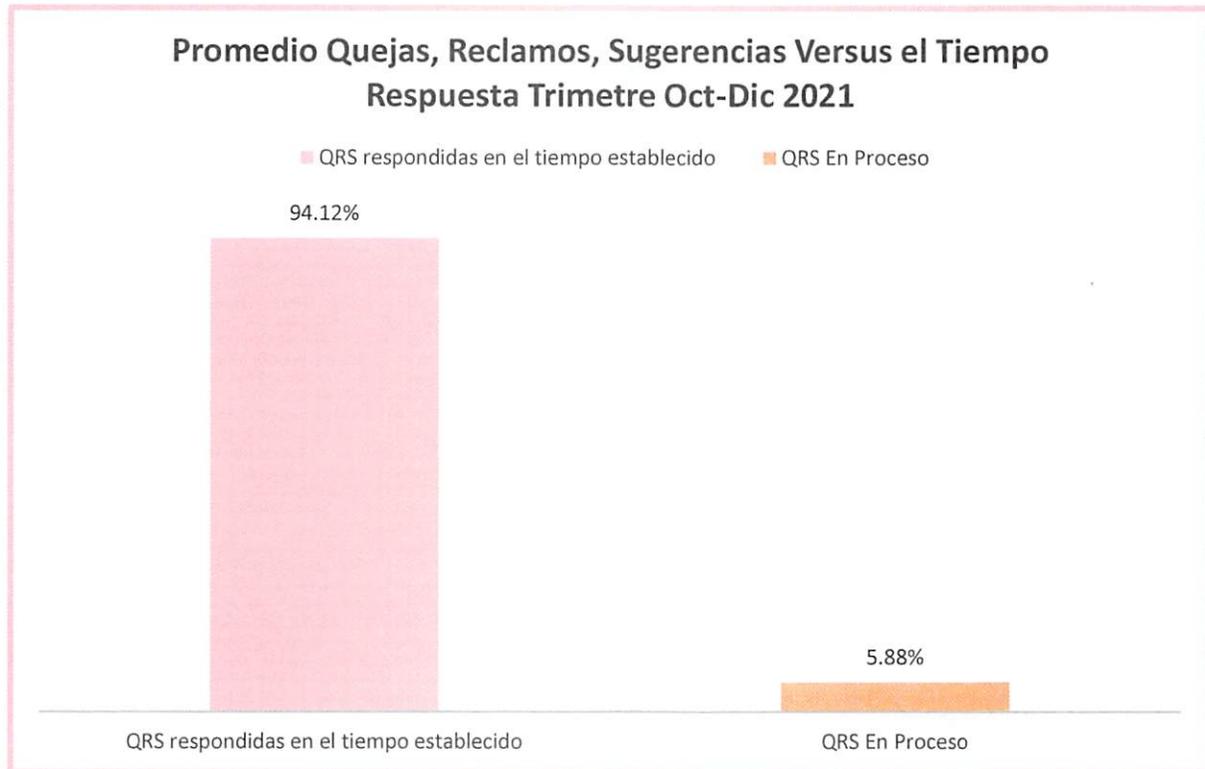
Está gráfica nos muestra las causas de las QRS, arrojando la de mayor incidencia al Inconveniente en el proceso despacho de hospitales con un 29.41%, de igual forma un 17.65% para la dispensación de medicamentos y Quejas múltiples de las Farmacias Pueblo, asimismo un 11.76% para el trato inapropiado y error de precio en el sistema.

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

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Gráfico No.1. 3



De las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el trimestre oct-dic 2021, un 94.12% fueron respondidas dentro del tiempo establecido (15 días laborables) mientras que el otro 5.88% se encuentra en proceso de investigación.

Q= Queja
R=Rclamo
S=Sugerencia

Licda. Doris Hesni Nehme
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

