



ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS SEMESTRE I 2019

1

OBJETIVOS DEL PROCESO



2

FICHA TÉCNICA



3

METODOLOGÍA



4

RESULTADOS



5

CONCLUSIONES



6

ANEXOS



1 OBJETIVOS DEL PROCESO



Prestación de servicios para evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios con relación a la calidad en la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares”.

- Identificar las mejoras que se consideran establecer en los establecimiento de Sanidad Militar.
- Evaluar el servicios del sistema de salud de las Fuerzas Militares en general.
- Evaluar el servicio de asignación de citas, farmacia, atención del persona e instalaciones físicas.
- Conocimiento las razones manifestadas por el usuario sobre lo que sugiere mejorar para mayor efectividad en la prestación del servicio.

2 FICHA TÉCNICA



Nombre del Estudio	Encuesta de Satisfacción a los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares del 2019
Cobertura geográfica	Total: 47 Establecimientos de Sanidad Militar Ejército (26) - Armada (15) - Fuerza Aérea (6)
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio simple <u>estratificado</u>
Cálculo del tamaño de la muestra	Proporción con población conocida
Unidad de análisis	Establecimiento de Sanidad Militar, prestador de servicios de salud de la Fuerzas Militares y que este comprendido en la cobertura geográfica del estudio.
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, atendidos durante los últimos seis (6) meses.
Técnica de recolección	Encuesta presencial.
Proporción muestral	85% (Meta establecida)
Universo	Primer Semestre 2019. Total:162.597 usuarios atendidos en el primer semestre del 2018 en los 47 ESM Ejército (104.109) - Armada (33.611) - Fuerza Aérea (24.877) Segundo Semestre 2019. Total:147.974 usuarios atendidos en el segundo semestre del 2018 en los 47 ESM. Ejército (106.998) - Armada (23.789) - Fuerza Aérea (17.187)
Tamaño de la muestra	Primer Semestre 2019 Total: 2.851 usuarios + 450 adicionales = 3.301 Ejército (1.799) - Armada (1.068) - Fuerza Aérea (434) Segundo Semestre 2019 Total: 2.897 usuarios + 450 adicionales = 3.347 Ejército (1.798) - Armada (1.112) - Fuerza Aérea (437)
Total encuestas	6.649 encuestas y 22 entrevistas en profundidad



3.1 MUESTRA POR FUERZAS

De acuerdo con lo estipulado en el Anexo técnico, la siguiente tabla muestra cada uno de los cuarenta y siete (47) establecimientos de Sanidad Militar en los cuáles se aplicó la encuesta. Es importante mencionar que como un compromiso de Avance Organizacional Consultores SAS en reunión con la Coronel Gutiérrez de la FAC y la SMSM Ana Cecilia Téllez, se adicionó otro establecimiento de esta fuerza: Establecimiento de sanidad Militar de CAMAN, para un total de cuarenta y ocho (48) establecimientos de sanidad militar.

No. ESTAB.	FUERZA	ESM SIGLA	ESM NOMBRE	CIUDAD	DIRECCION	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
1	EJC	DMMED	DISPENSARIO MEDICO DE MEDELLIN	MEDELLIN	carrera 77C No. 51-136	84	84	168
2	EJC	DMSOC	DISPENSARIO MEDICO SUROCCIDENTE "HEROES DE SUMAPAZ"	BOGOTA	AVENIDA CIUDAD DE CALI # 53B – 80 SUR	84	84	168
3	EJC	DMTOL	DISPENSARIO MEDICO DE TOLEMAIDA	GIRARDOT	FUERTE MILITAR DE TOLEMAIDA	84	84	168
4	EJC	CRH	CENTRDE REHABILITACION DEL EJÉRCITO	BOGOTA	Ingreso por la Guardia del COPER- Cra. 46 # 20c -1	84	84	168
5	EJC	DMBUG	DISPENSARIO MEDICO DE BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	CARRERA 33 No 14 - 35 BARRIO SAN ALONSO	84	84	168
6	EJC	DMORI	DISPENSARIO MEDICO DE ORIENTE	VILLAVICENCIO	Vereda Apiay	84	84	168
7	EJC	BASER9	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE A.S.P.C. No.9	NEIVA	CARRERA 16 No 21-300	84	84	168
8	EJC	DMCAL	DISPENSARIO MEDICO DE CALI	CALI	Calle 5 # 83-00	85	84	169
9	EJC	DMGEM	DISPENSARIO MEDICO GILBERTO ECHEVERRY	BOGOTA	CALLE 121 No.6-37	84	84	168
10	EJC	BASER11	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON DE A.S.P.C NO.11 "CACIQUE TIRROMÉ"	MONTERIA	KM3 AV Sierra chiquita	85	84	169
11	EJC	BASER6	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON DE A.S.P.C NO 6 "FRANCISCO ANTONIO ZEA"	IBAGUE	Batallón A.S.P.C N° 6 Km 3 Vía Armenia	59	59	118
12	EJC	BASER30	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON A.S.P.C. No. 30 GUASIMANES	CUCUTA	AV 1 VIA AL PORTICO CANTON MILITAR SAN JORGE	59	59	119
13	EJC	DMBAR	DISPENSARIO MEDICO DE BARRANQUILLA	BARRANQUILLA	Calle 79 No. 68-00	60	60	119
14	EJC	BASER8	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE A.S.P.C. No.8 "CACIQUE CALARCA"	ARMENIA	Av. Centenario 25N-00	61	60	121
15	EJC	BASER12	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE A.S.P.C. No.12 " GENERAL FERNANDO SERRANO"	FLORENCIA	CALLE 16 No. 16-00	60	60	120
16	EJC	DISUR	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON DE TRANSPORTES "BATALLA DE TARAPACÁ"	BOGOTA	KM 3 VIA USME	59	59	119

3.1 MUESTRA POR FUERZAS

No. ESTAB.	FUERZA	ESM SIGLA	ESM NOMBRE	CIUDAD	DIRECCION	MUESTRA SEMESTR E I	MUESTRA SEMESTR E II	TOTAL ENCUESTAS
17	EJC	BASER23	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON DE A.S.P.C NO. 23 " GENERAL RAMON OSPINA"	PASTO	Calle 22 AV. Colombia	60	60	120
18	EJC	BASER29	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE A.S.P.C. NO. 29 GR. ENRIQUE ARBOLEDA CORTÉS	POPAYAN	AV Los Cuarteles N° 80-00	60	60	119
19	EJC	BASER17	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON DE A.S.P.C NO. 17 " CLARA ELISA NARVAEZ ARTEAGA"	CAREPA	KM 1 VIA AL MAR	59	60	119
20	EJC	BASAM	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE ARTILLERÍA No. 8 SAN MATEO	PEREIRA	AV. 30 De agosto No. 52-58	61	61	122
21	EJC	GMSIL	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR GRUPO DE CABALLERÍA MECANIZADA No. 1 GR. MIGUEL SILVA PLAZAS	DUITAMA	KM 8 VIA DUITAMA BONZA	61	61	122
22	EJC	BASER1	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE A.S.P.C NO 01 "CACIQUE TUNDAMA"	TUNJA	KM 1 VIA TOCA,	60	60	120
23	EJC	BIVER	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR "BATALLÓN DE INGENIEROS No. 2 CORONEL VERGARA Y VELASCO"	MALAMBO	KM 5 VIA AEROPUERTO	60	61	121
24	EJC	BASER16	BATALLÓN DE A.S.P.C. No.16 "TENIENTE WILLIAM RAMIREZ SILVA"	YOPAL	KM 7 VIA MARGINAL DE LA SELVA	60	60	120
25	EJC	BASER10	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN DE A.S.P.C No. 10 CACIQUE UPAR	VALLEDUPAR	AVENIDA LA POPA KILOMETRO 1 VIA LA MESA	60	60	120
26	EJC	DISNORTE	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLON DE A.S.P.C No. 13 "CACIQUE TISQUESUZA" DISPENSARIO NORTE	BOGOTA	Calle 106 # 7-35	59	59	119

3.1 MUESTRA POR FUERZAS

No. ESTAB.	FUERZA	ESM SIGLA	ESM NOMBRE	CIUDAD	DIRECCION	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
27	ARC	HONAC	HOSPITAL NAVAL DE CARTAGENA	CARTAGENA	Avenida San Martín, entrada Boca grande, sector El Limbo.	84	84	168
28	ARC	CEMED	CENTRO DE MEDICINA NAVAL	BOGOTA	CARRERA 27 No. 43- 39	84	84	168
29	ARC	ENSB	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL ESCUELA NAVAL DE SUBOFICIALES	BARRANQUILLA	Vía 40 Calle 58 Esquina	85	85	170
30	ARC	BRIM1	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 1	COROZAL	Troncal de occidente km.6 primera brigada corozal-	60	61	120
31	ARC	CBEIM	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BATALLON DE ENTRENAMIENTO INFANTERIA DE MARINA	COVEÑAS	Calle 10 N° 26 a - 574 Carretera Troncal Vía Santa Cruz de Lórica Base de Entrenamiento de Infantería de Marina	85	85	170
32	ARC	BRIM2	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 2	BUENAVENTURA	CARRERA 3 # 8-40	86	87	173
33	ARC	BRIM4	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 4	TUMACO	K2 Viaducto el Morro	61	64	125
34	ARC	HONAM	HOSPITAL NAVAL DE BAHIA MALAGA	BUENAVENTURA	BASE NAVAL "ARC MALAGA" PACIFICO	64	67	131
35	ARC	HONAL	HOSPITAL NAVAL ARC "LEGUIZAMON"	PUERTO LEGUIZAMON	CRA 3 ENTRE CALLE 5 Y 6	62	64	126
36	ARC	BFIM17	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BATALLON FLUVIAL DE INFANTERIA DE MARINA No. 17	MAGANGUE	Transversal 41 No. 27-25. Magangué vía Yatí (Bolívar)	63	66	129
37	ARC	BIM12	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BATALLON DE INFANTERIA DE MARINA No.12	CARTAGENA	Av. San Martín No. 2-10 Complejo Militar Boca grande	62	70	132
38	ARC	ENAP	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL ESCUELA NAVAL ALMIRANTE PADILLA	CARTAGENA	AVENIDA EL BOSQUE ISLA MANZANILLO	65	68	133
39	ARC	EGUR	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL ESTACION DE GUARDACOSTAS DEL URABA	TURBO	AVENIDA LA PLAYA SECTOR PUNTA LAS VACAS BFIM16	66	72	139
40	ARC	BFIM51	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BATALLON FLUVIAL DE INFANTERIA DE MARINA No. 51	PUERTO CARREÑO	CALLE 20 N°9-11	69	81	150
41	ARC	BIM23	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 23	BAHIA SOLANO	Km 2 Vía al aeropuerto José Celestino Mutis	72	74	118

3.1 MUESTRA POR FUERZAS

No. ESTAB	FUERZA	ESM SIGLA	ESM NOMBRE	CIUDAD	DIRECCION	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
42	FAC	DMEFA	DISPENSARIO MEDICO FUERZA AEREA	BOGOTA	Carrera 58 No. 9-67	84	84	168
43	FAC	EMAVI	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR ESCUELA MILITAR DE AVIACION MARCO FIDEL SUAREZ	CALI	Cra 8a No 58- 67	84	85	169
44	FAC	CACOM2	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR - COMANDO AEREA DE COMBATE No. 2	VILLAVICENCIO	KILOMETRO 7 VIA PUERTO LOPEZ VEREDA APIAY-VILLAVICENCIO	85	85	170
45	FAC	CACOM3	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR AEREO DE COMBATE No. 3 BASE AEREA "MG. ALBERTO PAWELS RODRIGUEZ"	MALAMBO	VIA MALAMBO Km 3	61	62	124
46	FAC	CACOM4	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR - COMANDO AEREO DE COMBATE N. 4	MELGAR	KM 1 VIA MELGAR BTA-	60	61	122
47	FAC	CACOM1	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR - COMANDO AEREO DE COMBATE N. 1	PUERTO SALGAR	VIA MEDELLIN - PTO SALGAR	59	60	119
48	FAC	CAMAN	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR DE CAMAN	MADRID	Base Aérea "MY. Justino Mariño Cuesto" Madrid – Cundinamarca. Carrera 5 No. 2-91 sur	38	38	76

	SEMESTRE I	SEMESTRE II	TOTAL
Total EJC	1.799	1.798	3.598
Total ARC	1.068	1.112	2.180
Total FAC	434	437	947
Total encuestas	3.301	3.347	6.649

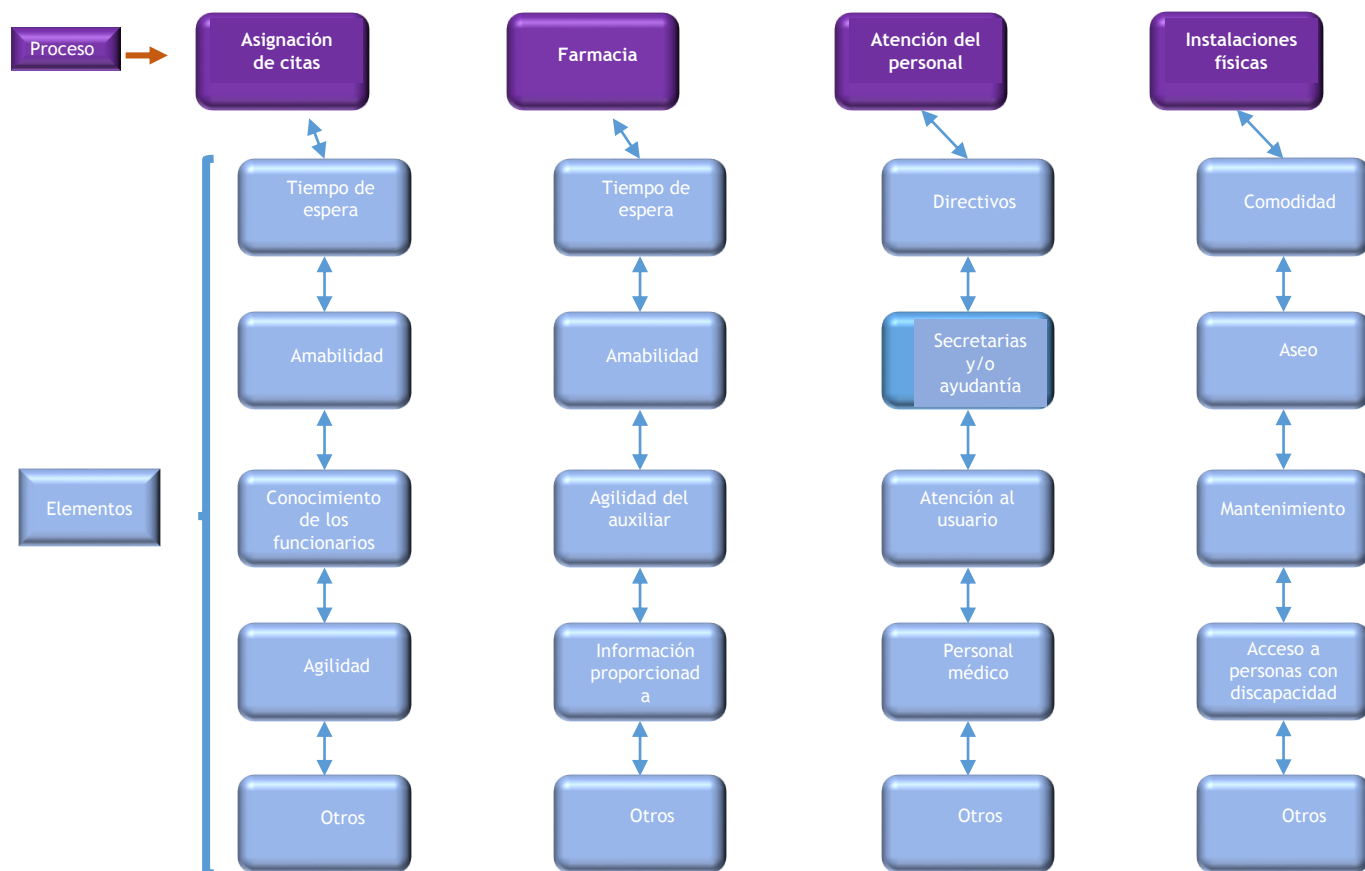
Total por fuerza
Anexo técnico

	SEMESTRE I
Total EJC	1.855
Total ARC	1.071
Total FAC	527
Total encuestas	3.453

Total realizadas en
campo
Semestre I

3.2 PROCESOS Y ELEMENTOS DE ANÁLISIS

Para este estudio de satisfacción se toman algunos elementos que hacen parte de un proceso específico. La evaluación se realiza por medio de indicadores cuya definición depende de la percepción que cada usuario o beneficiario entrevistado asigne directamente a los elementos, y por ende, indirectamente al proceso.



3.3 INDICADORES DE MEDICIÓN

Para el análisis de la información se definieron cuatro (4) indicadores, que son los que se muestran a continuación:

1. Indicador ‘Calificación’: Es el puntaje promedio (entre 1 y 5) dada por los usuarios y/o beneficiarios al responder las preguntas. Este puntaje se da dentro de la escala Lickert de ‘Muy insatisfecho (1) a ‘Muy satisfecho’ (5).

2. Indicador ‘Top Two Box. Satisfacción del usuario - %T2B’: Este nos indica el porcentaje (%) de usuarios que esta satisfechos con el servicio. Se determina un grado de satisfacción cuando el usuario califica entre la escala 4 y 5 (Satisfecho - Muy satisfecho).

3. Indicador ‘Bottom two box. Insatisfacción del Usuario - %B2B’: Indica el porcentaje (%) de usuarios que se encuentran insatisfechos con el servicio. Se determina un grado de insatisfacción cuando el usuario califica entre la escala 1 y 2 (Muy insatisfecho - Insatisfecho).

Por la experiencia de Avance Organizacional Consultores SAS en proyectos similares, los criterios de los indicadores antes mencionados son los siguientes:

Calificación	%T2B	%B2B	Cualificación del indicador
Mayor de 4	Mayor al 80%	Menor al 3%	Nivel alto de satisfacción Mantenimiento
Entre 3,5 y 3,99	Entre 70% y 79,9%	Entre 3% y 6%	Nivel aceptable de satisfacción Plan de mejoramiento
Menor a 3,5	Menor a 70%	Mayor al 6%	Nivel bajo de satisfacción Acción inmediata



4. RESULTADOS



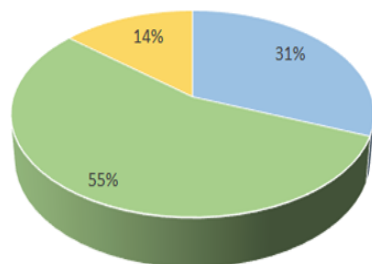
4.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

Tipo de usuario

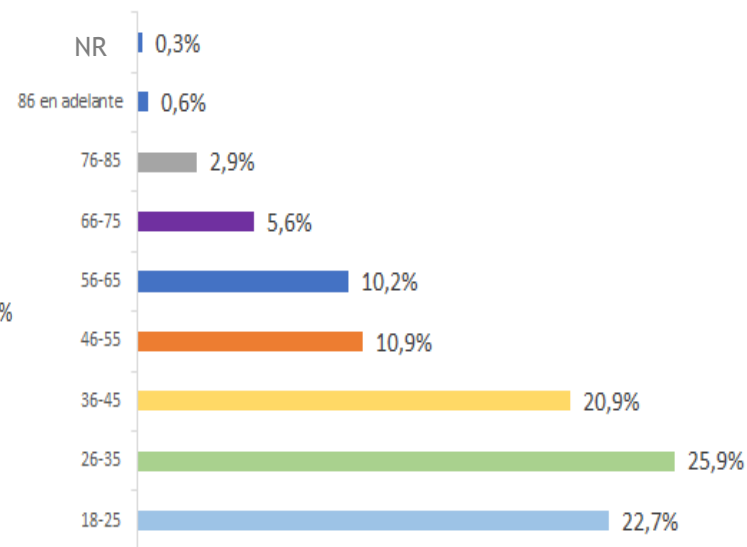
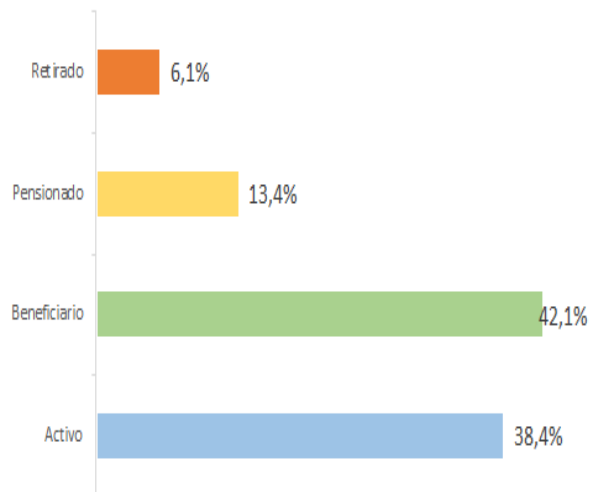
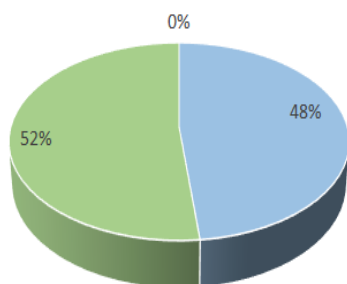
Rango de edad

Fuerza Militar a la que pertenece

■ ARC
■ EJC
■ FAC

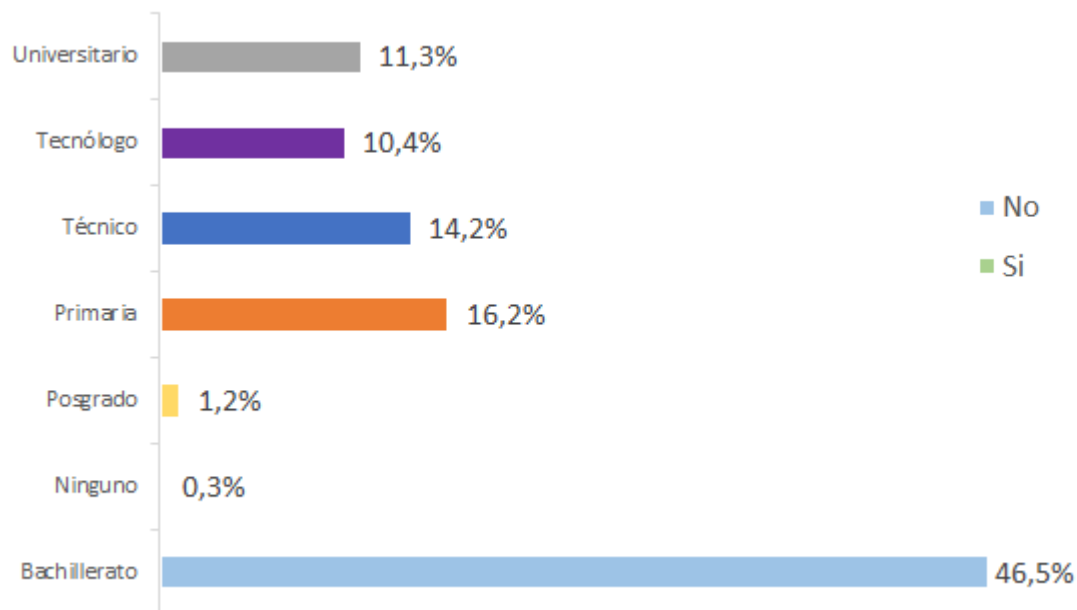


■ Femenino
■ Masculino

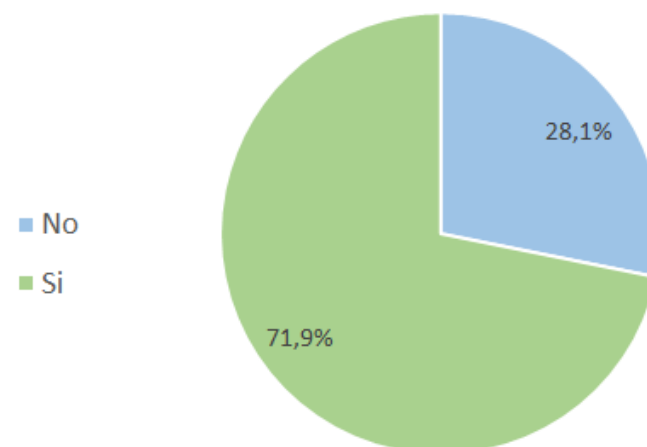


4.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

Nivel de escolaridad



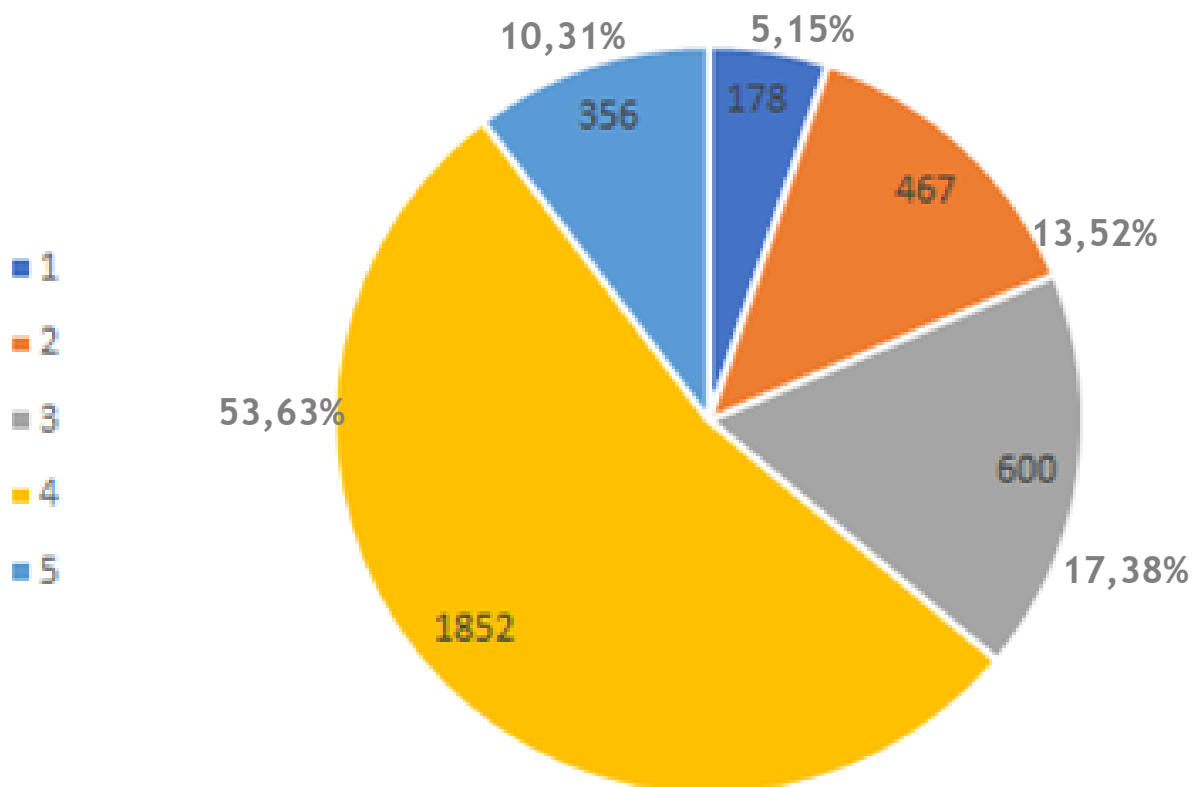
¿Conoce sus deberes y derechos como usuario?



4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

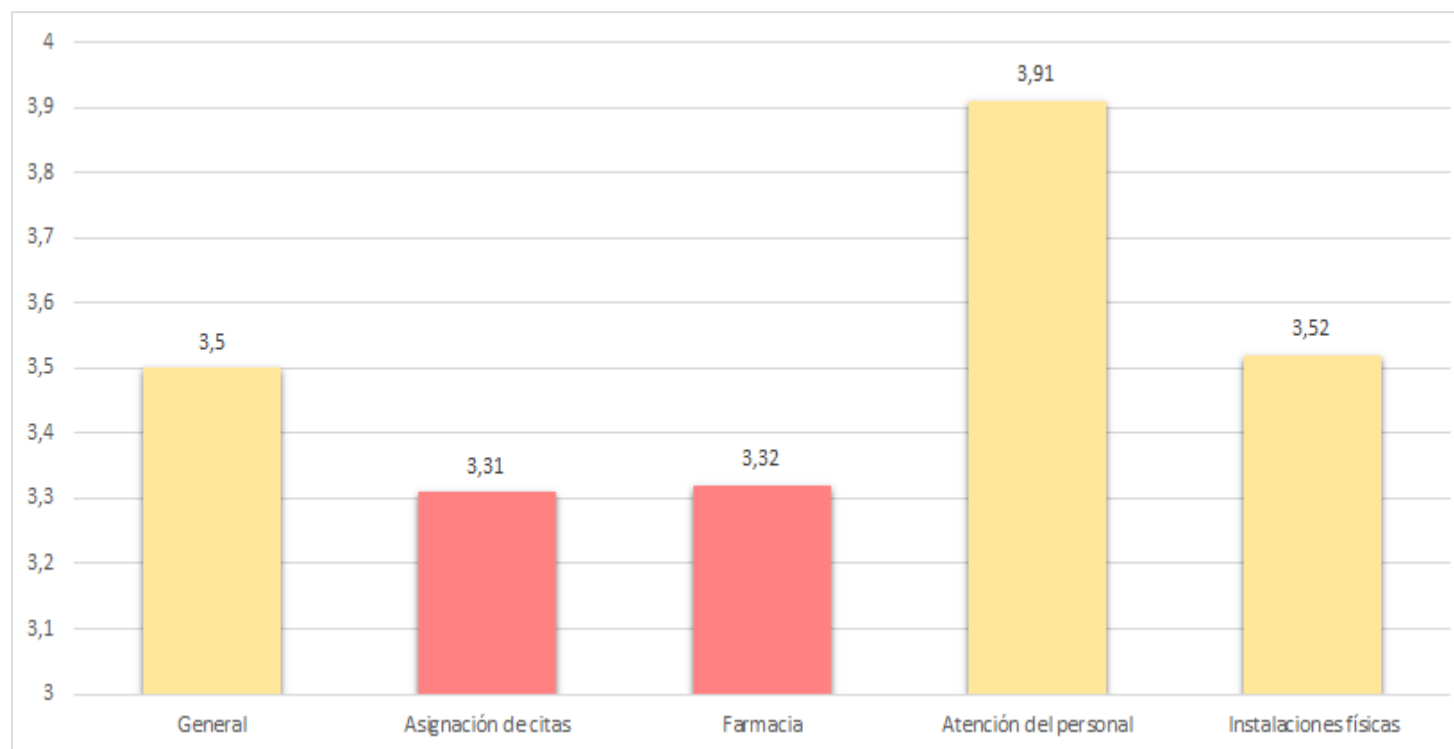
Indicador - Calificación
Por cada valor de calificación



4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

Indicador - Calificación
Por proceso



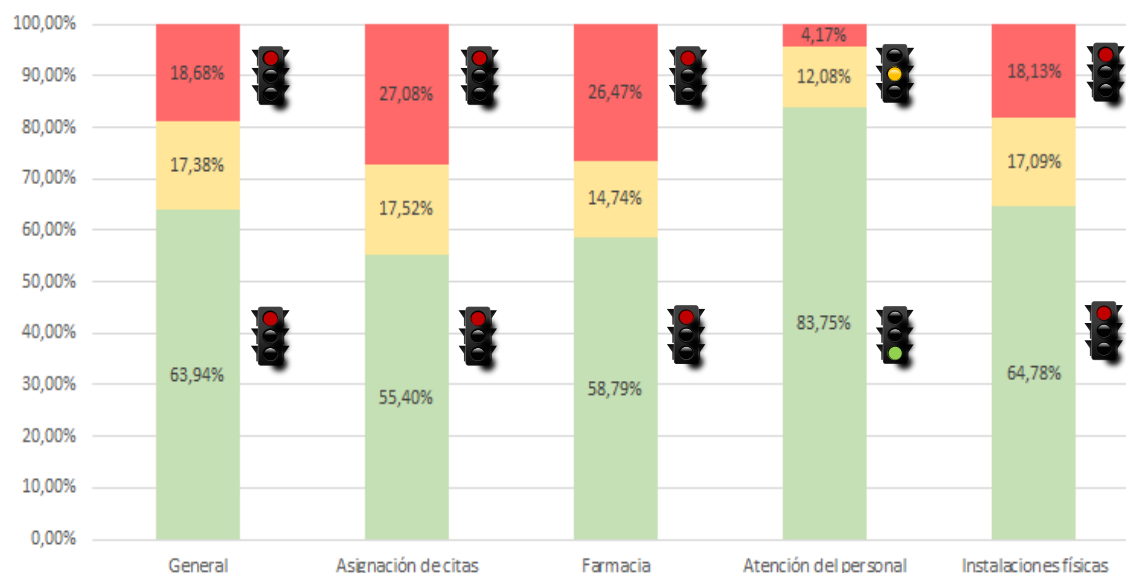
Calificación
Mayor de 4
Entre 3,5 y 3,99
Menor a 3,5

Base: 3453

4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

Indicadores - T2B y B2B
Por proceso



Base: 3453

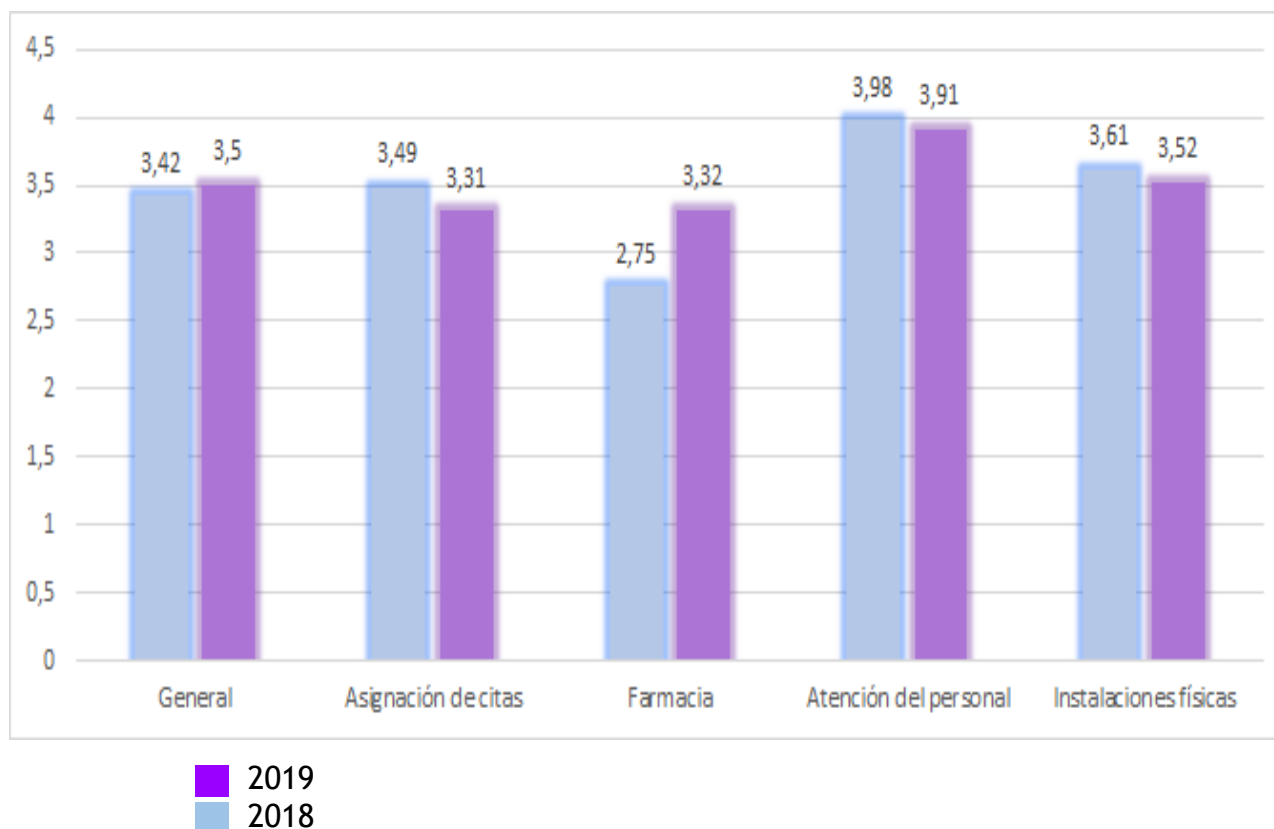
%T2B	%B2B
Mayor al 80%	Menor al 3%
Entre 70% y 79,9%	Entre 3% y 6%
Menor a 70%	Mayor al 6%

- El indicador 'T2B' de 63,94%, se ve claramente afectado por los procesos de 'Asignación de citas' y 'Farmacia'
- El indicador 'B2B' de 18,68%, se ve claramente afectado por los mismos procesos enunciados anteriormente.
- Aunque no está en el nivel esperado, es de notar que el proceso 'Atención del personal' es el de mejor percepción, lo que es un punto a favor de la DIGSA. Un 'T2B' de 83,75% y un B2B del 4,17% así lo demuestran.

4.3 COMPARATIVO 2018-2019

Indicador - Calificación Por proceso

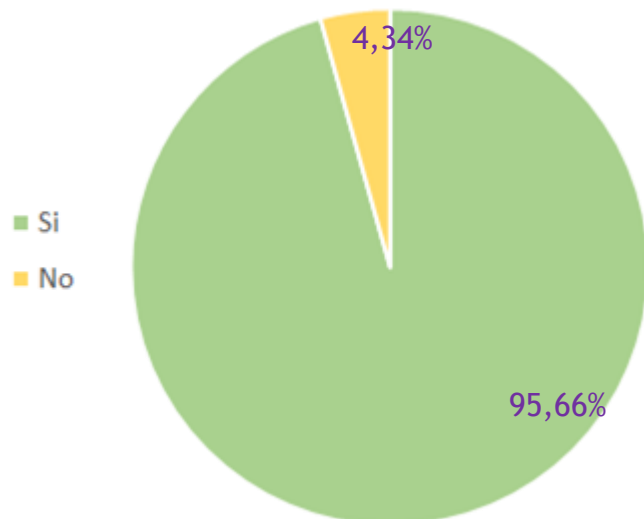
Calificación
Mayor de 4
Entre 3,5 y 3,99
Menor a 3,5



- La percepción de la calificación general tuvo una leve mejoría (de 3,42 a 3,50)
- Aumentó la percepción del proceso de 'Farmacia' (de 2,75 a 3,32)
- Disminuyó la percepción del proceso de 'Asignación de citas' (de 3,49 a 3,31)
- A pesar que aparentemente los procesos de 'Atención del personal' e 'Instalaciones físicas' disminuyeron (3,98 a 3,91; y de 3,61 a 3,52 respectivamente), se considera que han mantenido la calificación, pues está dentro de lo permitido en mediciones de percepción.

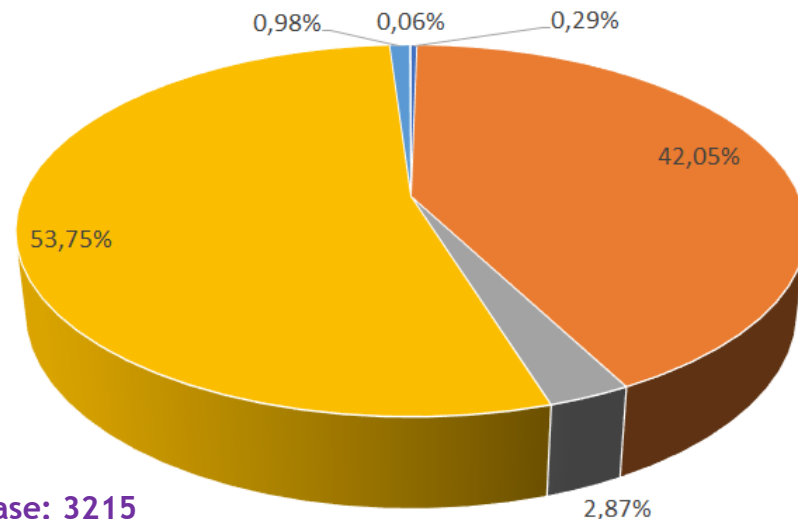
4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

En los últimos seis meses ¿ha solicitado citas de médico general / odontología general / especialista / odontología especializada?



Base: 3453

¿Qué medio utiliza para solicitar sus citas médicas?



Base: 3215

- Asignadas desde el batallón
- Call center o telefónica
- Email y plataforma web
- Personalmente
- Por medio de un enlace (cadete, alférez, infante)
- Urgencias

4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

En los últimos seis meses ¿Cuáles citas médicas ha utilizado?

Medicina General	80,4%
Odontología General	33,8%
Especialidad	33,8%
Odontología Especializada	1,7%

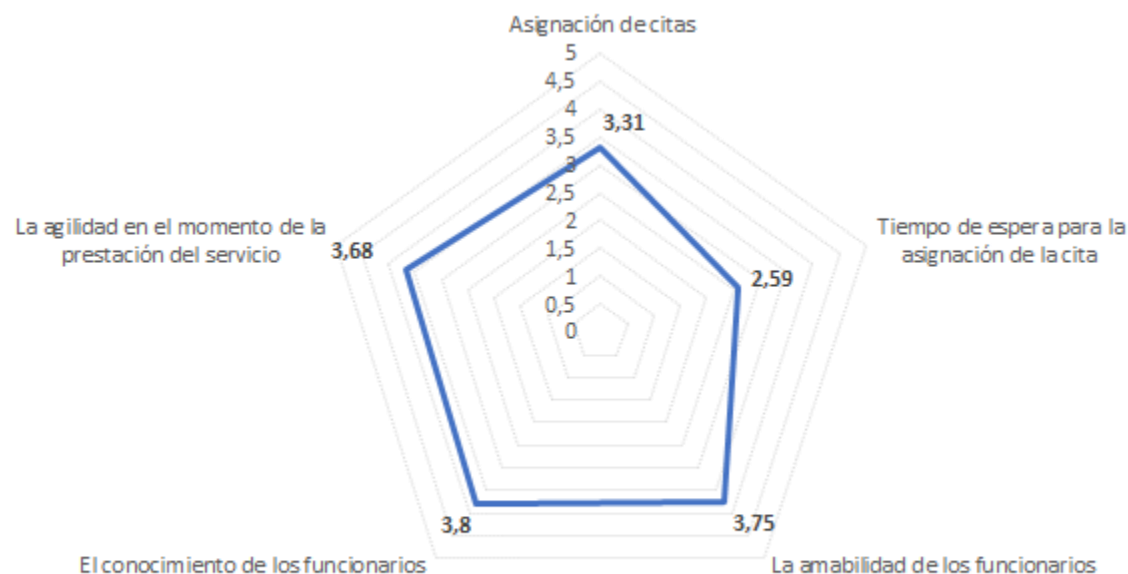
En los últimos seis meses ¿cuáles servicios ha utilizado?

Laboratorio clínico	46,3%
Cita prioritaria	28,1%
Radiología	14,8%
Ninguno	29,5%

4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

Indicador - Calificación Por proceso - Asignación de citas

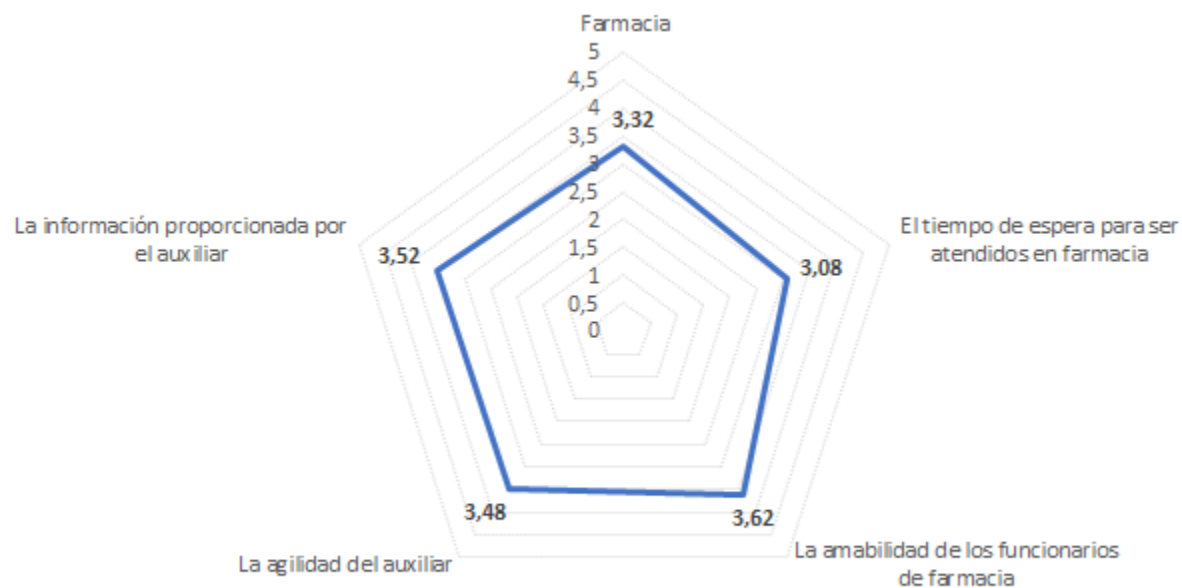
Calificación
Mayor de 4
Entre 3,5 y 3,99
Menor a 3,5



4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

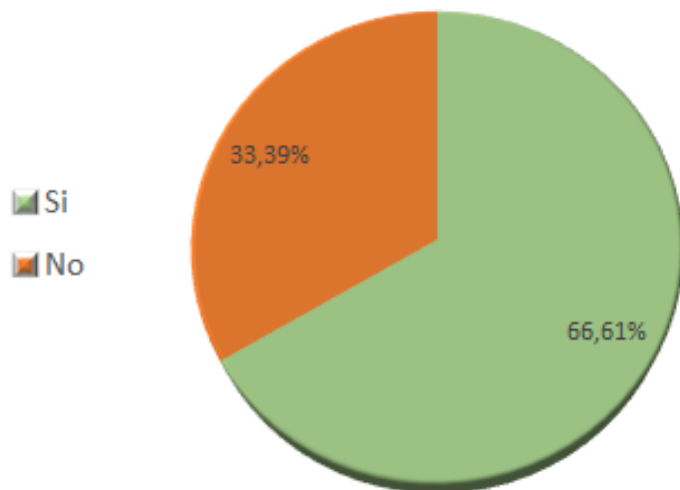
Indicador - Calificación Por proceso - Farmacia

Calificación
Mayor de 4
Entre 3,5 y 3,99
Menor a 3,5



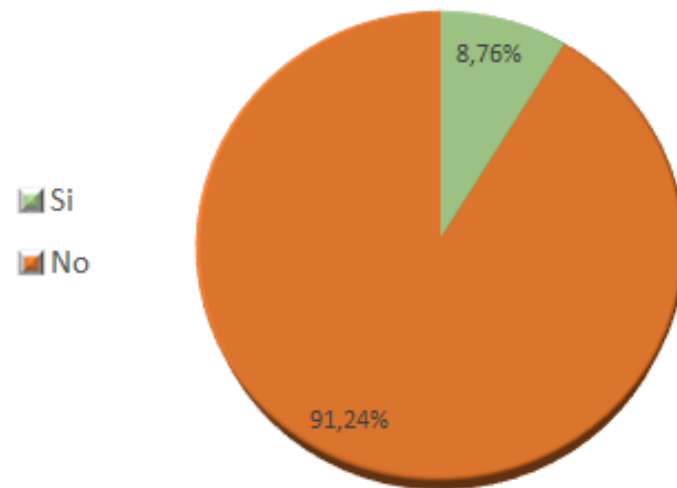
4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

La última vez que reclamo medicamentos ¿Le fueron entregados completos?



El porcentaje respecto a 2018 aumentó notablemente (en 26,05%, de 40,36% a 66,61%)

¿Le llevaron los medicamentos a su hogar?

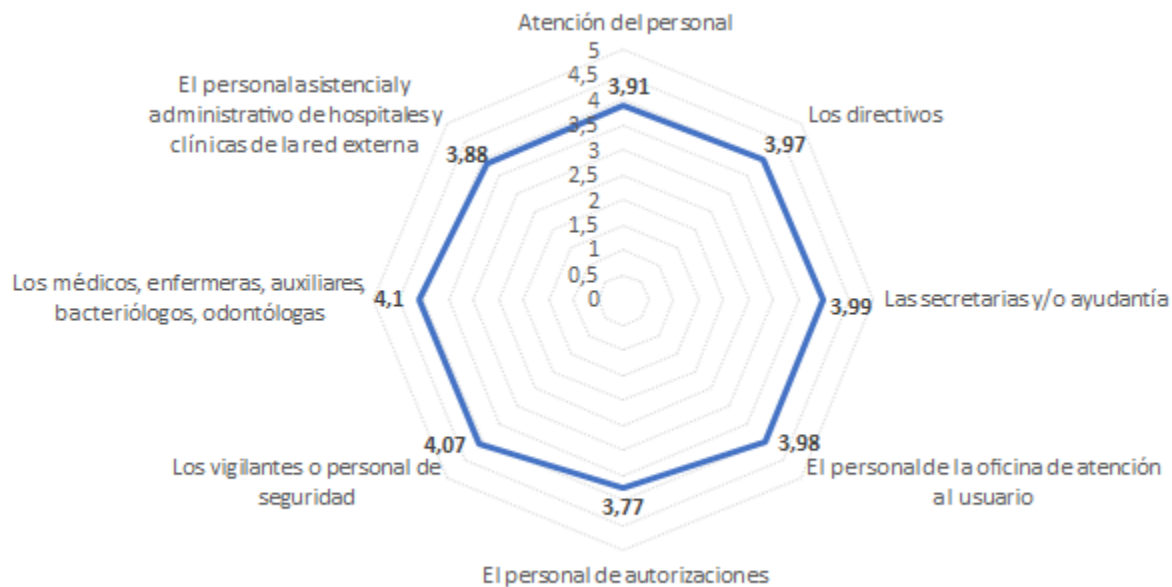


El porcentaje respecto a 2018 también aumentó, aunque no en la misma proporción (pasa de 4,63 a 8,76%)

4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

Indicador - Calificación Por proceso - Atención del personal

Calificación
Mayor de 4
Entre 3,5 y 3,99
Menor a 3,5



Es necesario hacer notar las siguientes cifras independientemente de la calificación de percepción:

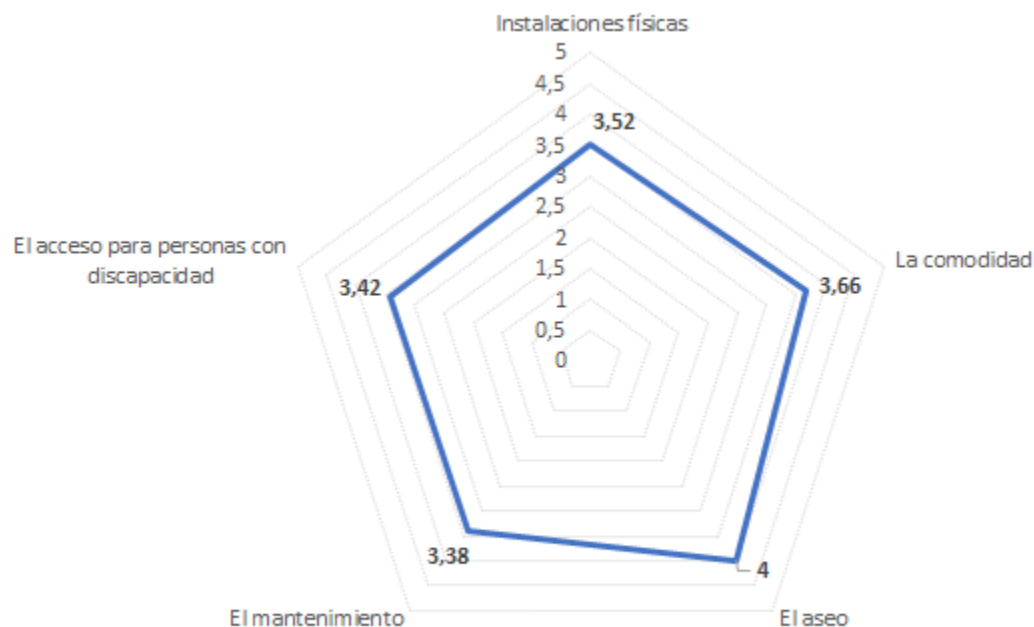
- El 27,01% (933 personas) de los encuestados indicó no tener contacto con los directivos.
- El 22,85% (personas) indicó lo mismo con secretarías y/o ayudantía.
- El 14,66% (506 personas) con el personal de atención al usuario.

Finalmente, es notoria la buena percepción que se tiene de los vigilantes y personal de seguridad. Este es un punto a favor de un tercero, que son las compañías de vigilancia que prestan sus servicios.

4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

Indicador - Calificación Por proceso - Instalaciones físicas

Calificación
Mayor de 4
Entre 3,5 y 3,99
Menor a 3,5



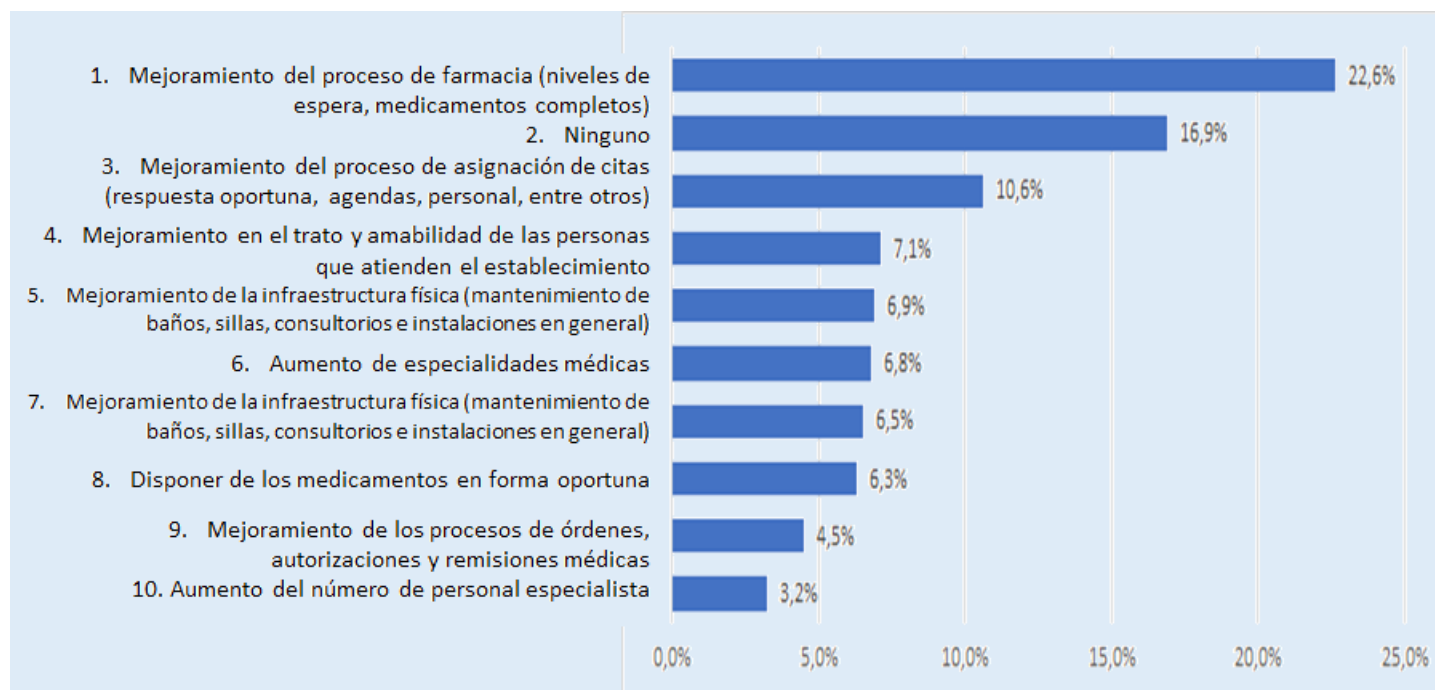
4.4 POR PROCESO Y ELEMENTOS

¿Qué le gustaría mejorar de éste Establecimiento de Sanidad Militar?. Primera mención



4.5 ÁREAS O PROCESOS DE MEJORAMIENTO

¿Qué le gustaría mejorar de éste Establecimiento de Sanidad Militar?. Segunda mención



4.5 ÁREAS O PROCESOS DE MEJORAMIENTO

1. Es importante mencionar en primera instancia que la muestra para el semestre I era de 3301 encuestas y 47 establecimientos de sanidad militar; Avance Organizacional Consultores SAS realizó un 4,6% más de encuestas y un 2,12% más de establecimientos. En números, se realizaron 3453 encuestas (152 más) y 48 establecimientos de sanidad militar cubiertos (1 más).
2. El indicador 'T2B' mostrado por fuerza, evidencia un porcentaje general de 63,94%, lo que se considera como 'Acción inmediata'. Esto se da en gran medida por el porcentaje EJC (57,47%). Es necesario revisar cada uno de los elementos que lo componen, para tomar las medidas necesarias, particularmente los tiempos en el call center para la 'Asignación de citas'.
3. En la misma línea de lo anteriormente descrito, el indicador 'B2B' evidencia un porcentaje general de 18,68%, lo que se considera como 'Acción inmediata'. Esto se da en gran medida por el porcentaje EJC (23,94%), particularmente los tiempos en el call center para la 'Asignación de citas'.
4. Los usuarios de FAC perciben los indicadores 'T2B' y 'B2B' en 74,57% y 5,69, respectivamente el nivel más alto de todas las fuerzas. Podría darse una revisión sobre cuáles elementos particulares se ejecutan en esta fuerza, para sí copiar estas mejores prácticas en los demás establecimientos de sanidad.
5. El indicador 'T2B' de 63,94%, se ve claramente afectado por los procesos de 'Asignación de citas' y 'Farmacia'.
6. El indicador 'B2B' de 18,68%, se ve claramente afectado por los mismos procesos enunciados anteriormente.
7. Aunque no está en el nivel esperado, es de notar que el proceso 'Atención del personal' es el de mejor percepción, lo que es un punto a favor de la DIGSA. Un 'T2B' de 83,75% y un B2B del 4,17% así lo demuestran.
8. La percepción de la calificación general tuvo una leve mejoría en el indicador general de 'calificación' de la percepción, pasando de 3,42 a 3,50.
9. Igualmente, el indicador 'Calificación' del proceso de 'Farmacia' aumentó, pasando de 2,75 a 3,32. Esto claramente denota un trabajo inicial de mejora en el servicio puesto en marcha desde 2018.

4.5 ÁREAS O PROCESOS DE MEJORAMIENTO

10. En general, la percepción del proceso de 'Asignación de citas disminuyó, pasando de 3,49 a 3,31. Los usuarios y beneficiarios manifiestan que hay mucha demora desde el momento de hacer la llamada hasta que le contestan, y cuando esto sucede, no le asigna la cita porque 'no hay agenda' o la misma se encuentra 'cerrada'.
11. A pesar de que aparentemente los procesos de 'Atención del personal' e 'Instalaciones físicas' disminuyeron (3,98 a 3,91; y de 3,61 a 3,52 respectivamente), se considera que han mantenido la calificación, pues está dentro de lo permitido en mediciones de percepción.
12. El porcentaje sobre la 'entrega de medicamentos completos' respecto a 2018 aumentó notablemente (en 26,05%, de 40,36% a 66,61%) Al igual que lo mencionado anteriormente, es posible que la DIGSA haya incorporado elementos positivos para esta mejoría desde 2018 (¿cambio de proveedor en el proceso de farmacia?
13. Igualmente, el porcentaje sobre 'la entrega de medicamentos en el hogar' respecto a 2018 también aumentó, aunque no en la misma proporción anterior (pasa de 4,63 a 8,76%)
14. Es necesario hacer notar las siguientes cifras independientemente de la calificación de percepción respecto al proceso de 'Atención del personal':
 - El 27,01% (933 personas) de los encuestados indicó no tener contacto con los directivos.
 - El 22,85% (personas) indicó lo mismo con secretarías y/o ayudantía.
 - El 14,66% (506 personas) con el personal de atención al usuario.
15. Finalmente, es notoria la buena percepción que se tiene de los vigilantes y personal de seguridad. Este es un punto a favor de un tercero que presta servicios a la DIGSA, como son las compañías de vigilancia de los establecimientos.