



ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS SEMESTRE II 2019



FASES DEL PROCESO

1

OBJETIVOS DEL PROCESO



2

FICHA TÉCNICA



3

METODOLOGÍA



4

RESULTADOS



5

CONCLUSIONES



6

COMPARATIVOS



1 OBJETIVOS DEL PROCESO



GENERAL

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”.

ESPECÍFICOS

- 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	CIUDAD	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
1	EJC	DMMED	MEDELLIN	84	84	168
2	EJC	DMSOC	BOGOTA	84	84	168
3	EJC	DMTOL	GIRARDOT	84	84	168
4	EJC	CRH	BOGOTA	84	84	168
5	EJC	DMBUG	BUCARAMANGA	84	84	168
6	EJC	DMORI	VILLAVICENCIO	84	84	168
7	EJC	BASER9	NEIVA	84	84	168
8	EJC	DMCAL	CALI	85	84	169
9	EJC	DMGEM	BOGOTA	84	84	168
10	EJC	BASER11	MONTERIA	85	84	169
11	EJC	BASER6	IBAGUE	59	59	118
12	EJC	BASER30	CUCUTA	59	59	119
13	EJC	DMBAR	BARRANQUILLA	60	60	119

No. ESTAB.	FUERZA	ESM SIGLA	CIUDAD	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
14	EJC	BASER8	ARMENIA	61	60	121
15	EJC	BASER12	FLORENCIA	60	60	120
16	EJC	DISUR	BOGOTA	59	59	119
17	EJC	BASER23	PASTO	60	60	120
18	EJC	BASER29	POPAYAN	60	60	119
19	EJC	BASER17	CAREPA	59	60	119
20	EJC	BASAM	PEREIRA	61	61	122
21	EJC	GMSIL	DUITAMA	61	61	122
22	EJC	BASER1	TUNJA	60	60	120
23	EJC	BIVER	MALAMBO	60	61	121
24	EJC	BASER16	YOPAL	60	60	120
25	EJC	BASER10	VALLEDUPAR	60	60	120
26	EJC	DISORTE	BOGOTA	59	59	119

3.1 MUESTRA POR FUERZAS

No. ESTAB.	FUERZA	ESM SIGLA	CIUDAD	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
27	ARC	HONAC	CARTAGENA	84	84	168
28	ARC	CEMED	BOGOTA	84	84	168
29	ARC	ENSB	BARRANQUILLA	85	85	170
30	ARC	BRIM1	COROZAL	60	61	120
31	ARC	CBEIM	COVEÑAS	85	85	170
32	ARC	BRIM2	BUENAVENTURA	86	87	173
33	ARC	BRIM4	TUMACO	61	64	125
34	ARC	HONAM	BUENAVENTURA	64	67	131
35	ARC	HONAL	PUERTO LEGUIZAMON	62	64	126
36	ARC	BFIM17	MAGANGUE	63	66	129
37	ARC	BIM12	CARTAGENA	62	70	132
38	ARC	ENAP	CARTAGENA	65	68	133
39	ARC	EGUR	TURBO	66	72	139
40	ARC	BFIM51	PUERTO CARREÑO	69	81	150
41	ARC	BIM23	BAHIA SOLANO	72	74	118

No. ESTAB.	FUERZA	ESM SIGLA	CIUDAD	MUESTRA SEMESTRE I	MUESTRA SEMESTRE II	TOTAL ENCUESTAS
42	FAC	DMEFA	BOGOTA	84	84	168
43	FAC	EMAVI	CALI	84	85	169
44	FAC	CACOM2	VILLAVICENCIO	85	85	170
45	FAC	CACOM3	MALAMBO	61	62	124
46	FAC	CACOM4	MELGAR	60	61	122
47	FAC	CACOM1	PUERTO SALGAR	59	60	119
48	FAC	CAMAN	MADRID	38	33	71

Total por fuerza

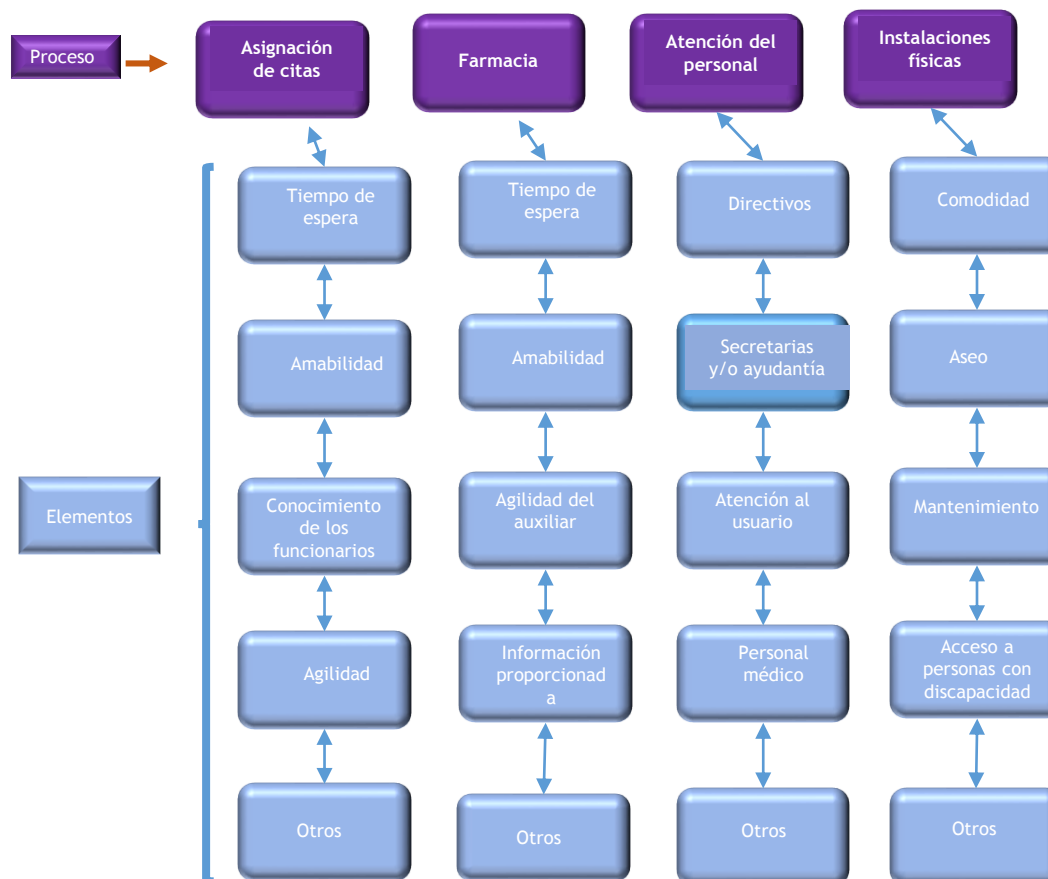
	SEMESTRE I	SEMESTRE II	TOTAL
Total EJC	1.799	1.798	3.597
Total ARC	1.068	1.112	2.180
Total FAC	434	437	871
Total encuestas	3.301	3.347	6.648

Total en campo

	SEMESTRE I	SEMESTRE II	TOTAL
Total EJC	1.855	1.898	3.753
Total ARC	1.071	1.118	2.189
Total FAC	527	457	984
Total encuestas	3.453	3.473	6.926

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

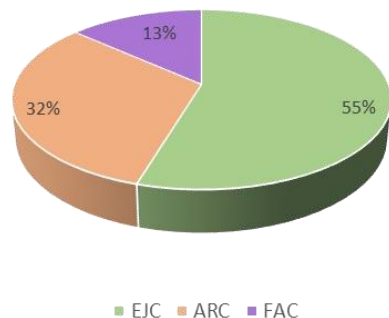


4. RESULTADOS

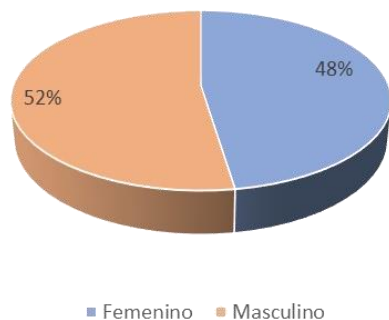


4.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

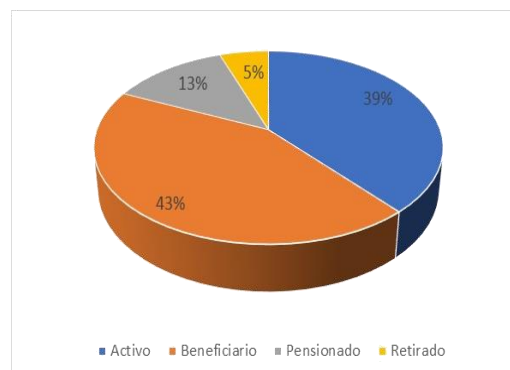
Fuerza Militar a la que pertenece



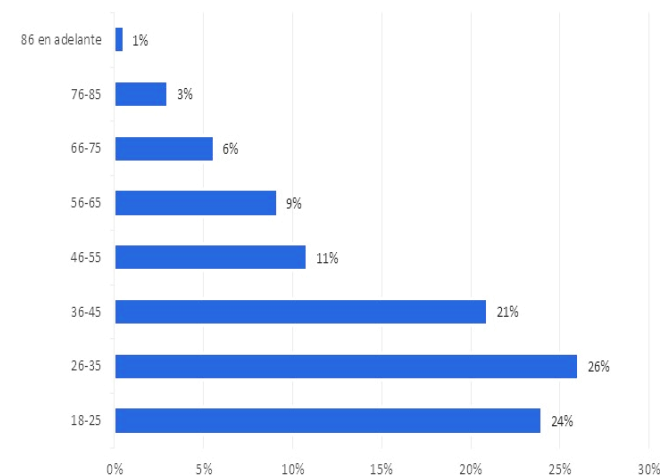
Género



Tipo de usuario

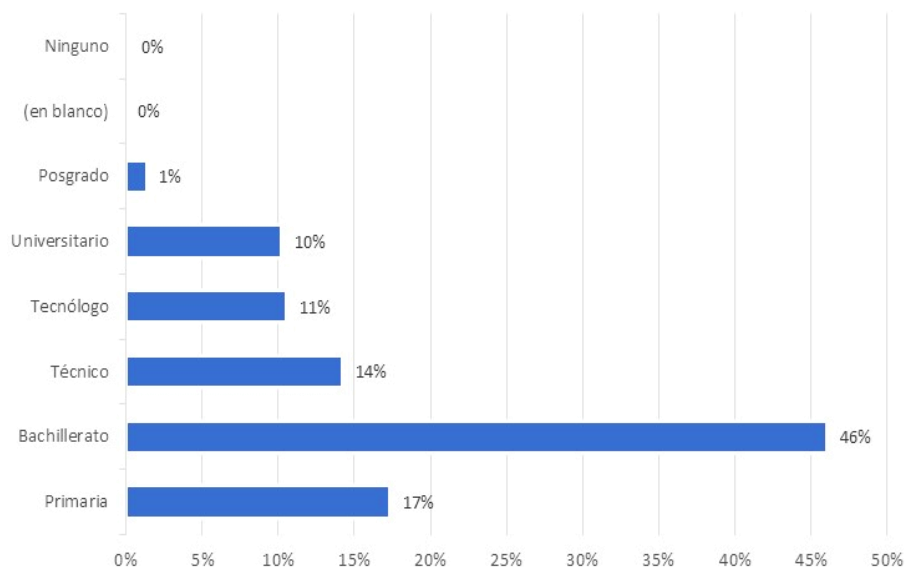


Rango de edad

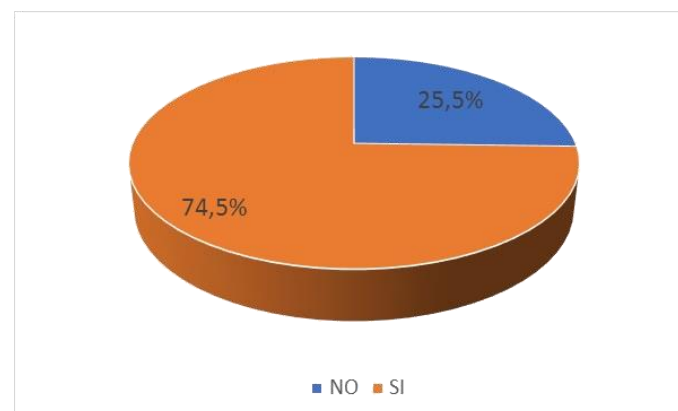


4.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

Nivel de escolaridad



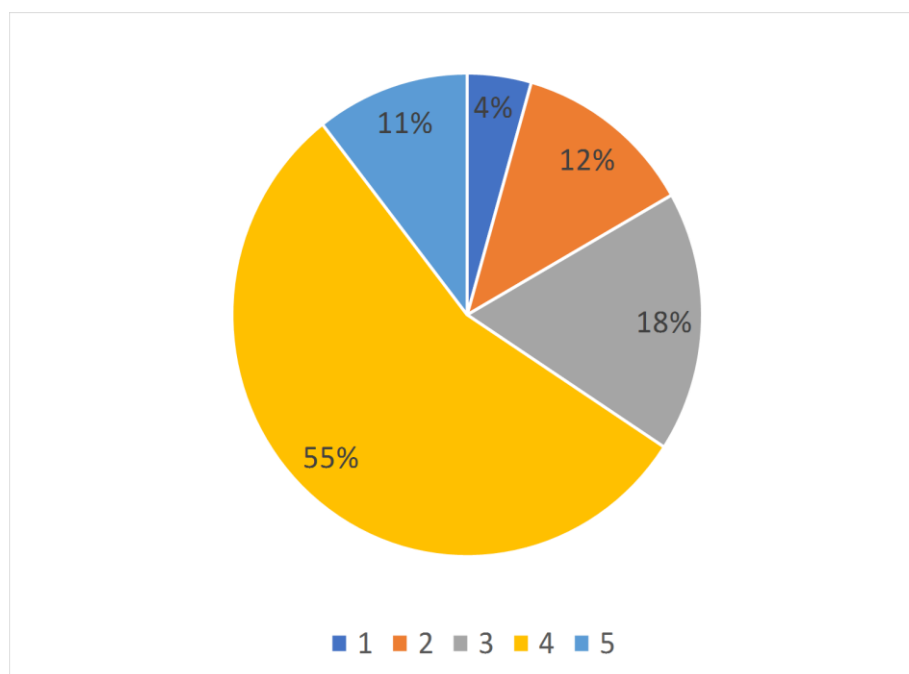
¿Conoce sus deberes y derechos como usuario?



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

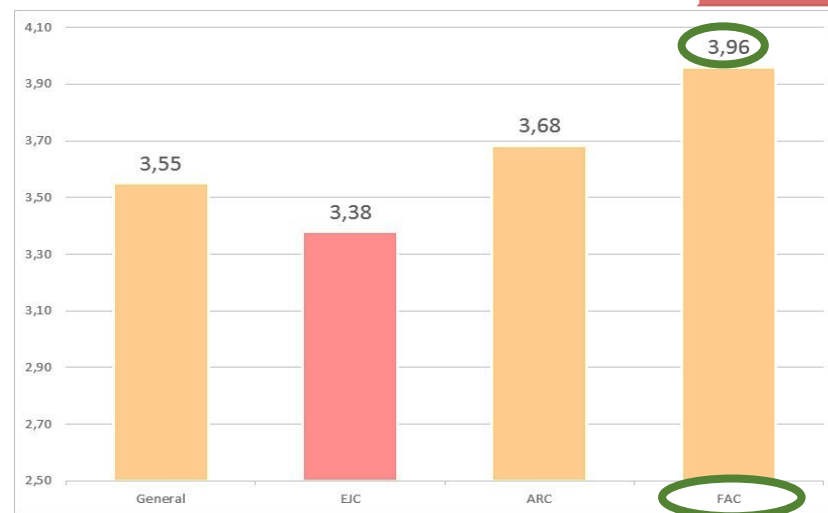
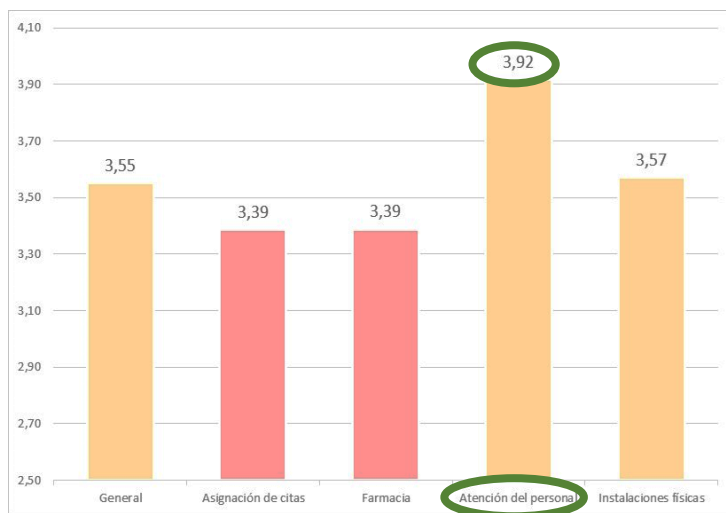


4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿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



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 por calificación - EJC

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

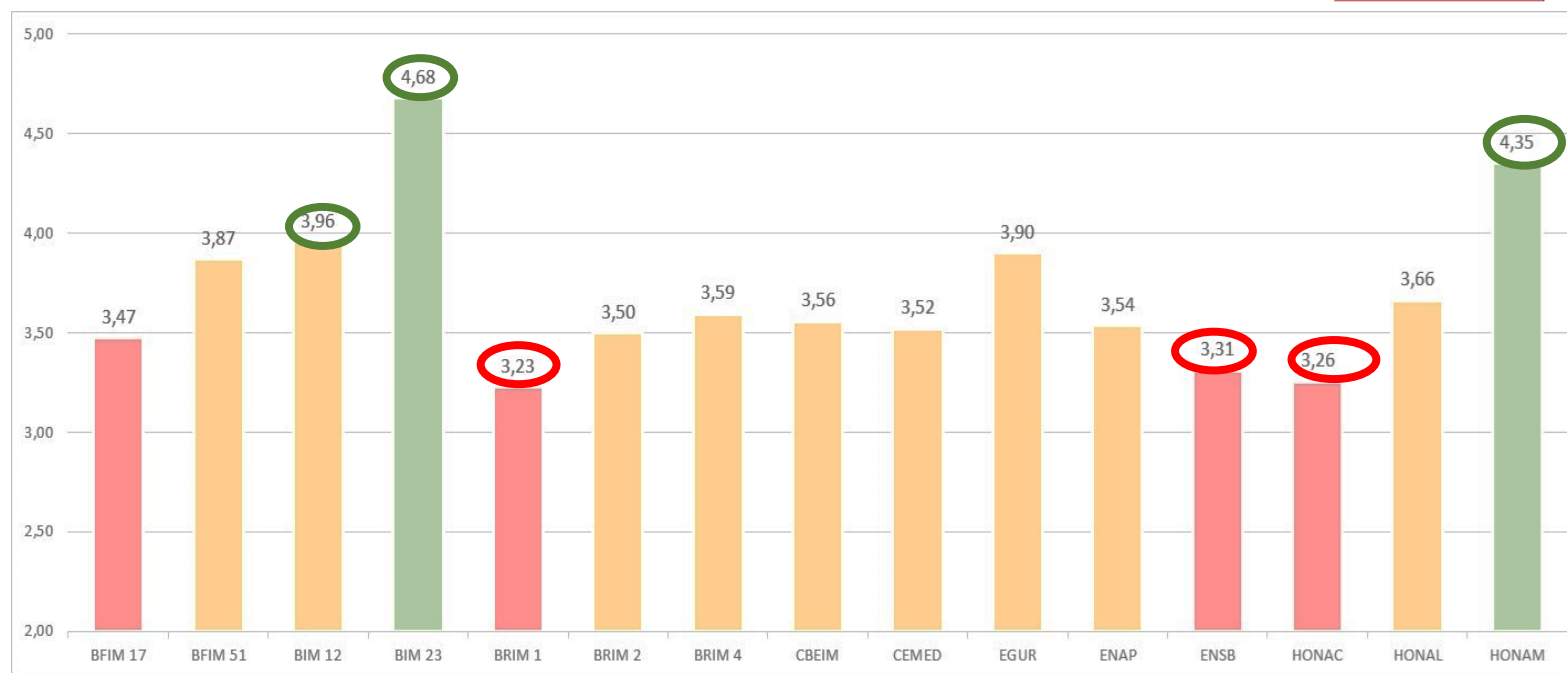


4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Indicador por calificación ARC

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

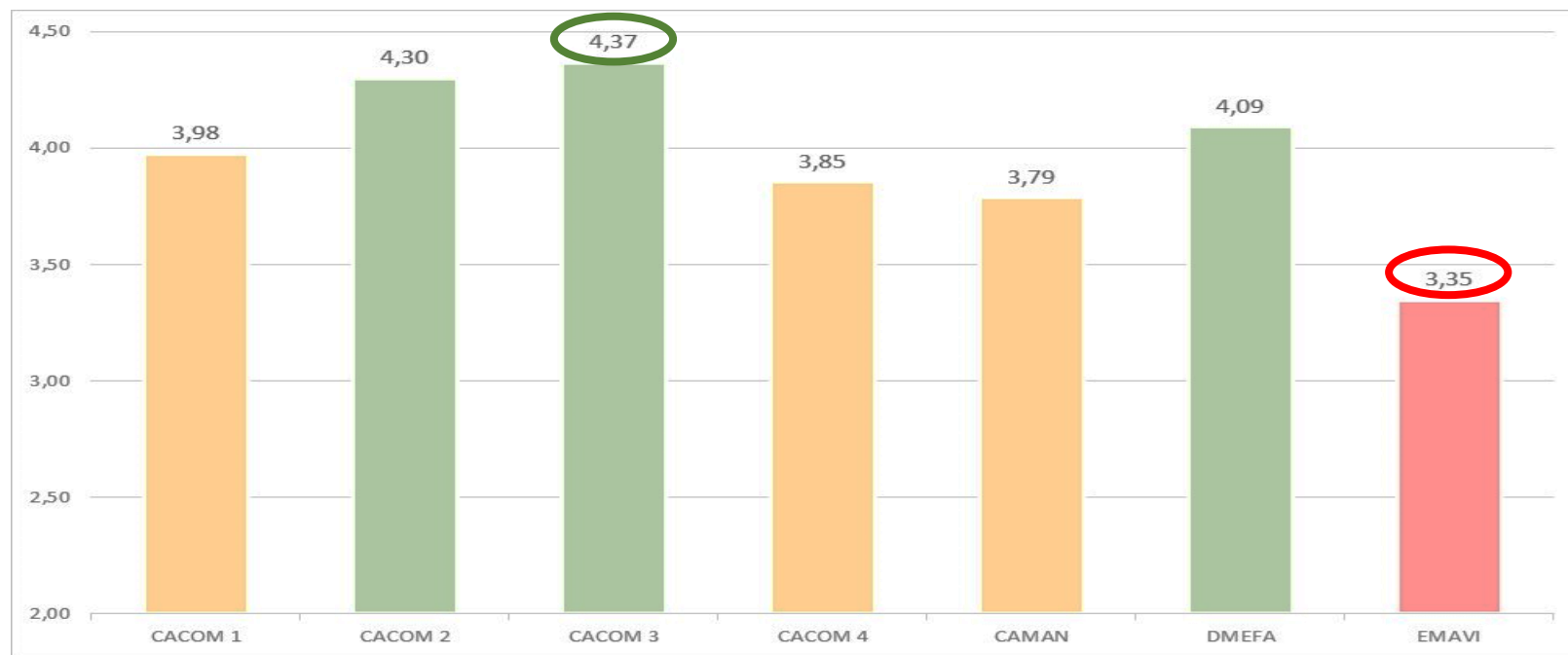


4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Indicador por calificación
FAC

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



4. RESULTADOS



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 fuerza



%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 65,79%, se ve claramente afectado el del EJC
- El indicador 'B2B' de 16,76%, se ve claramente afectado por la misma fuerza enunciada anteriormente.
- La fuerza que influye 'hacia arriba' es FAC. Se deben investigar las mejores prácticas sobre atención al usuario que esta fuerza realiza en sus establecimientos.

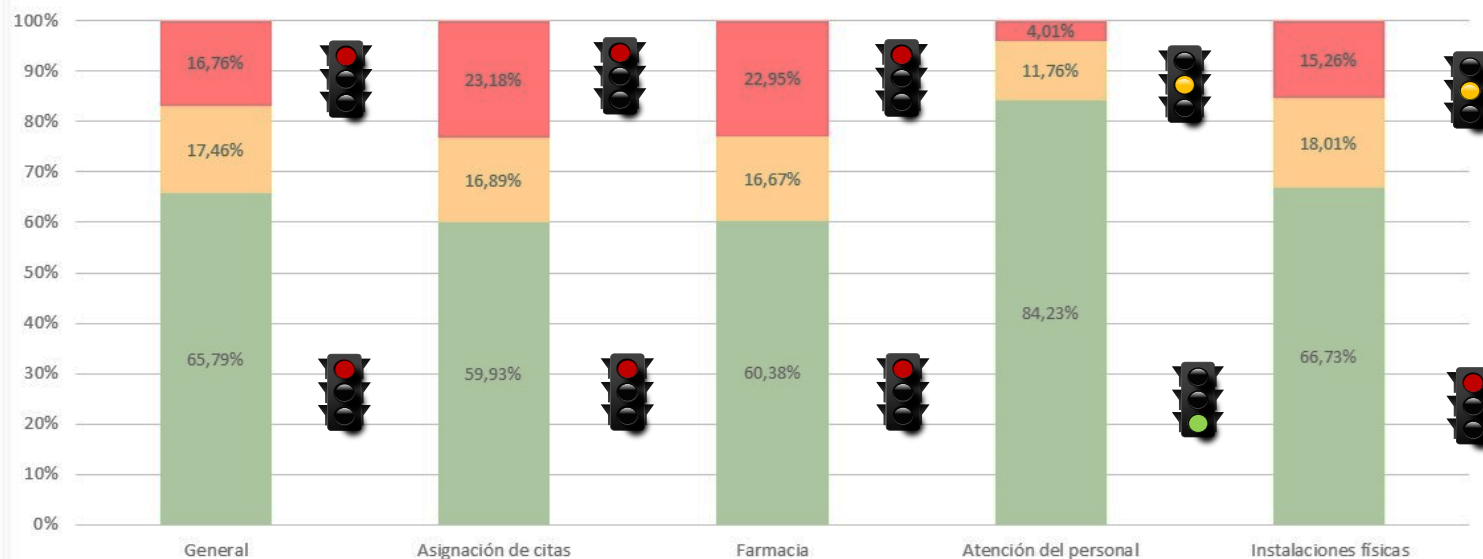
4.2 SATISFACCIÓN GENERAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿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

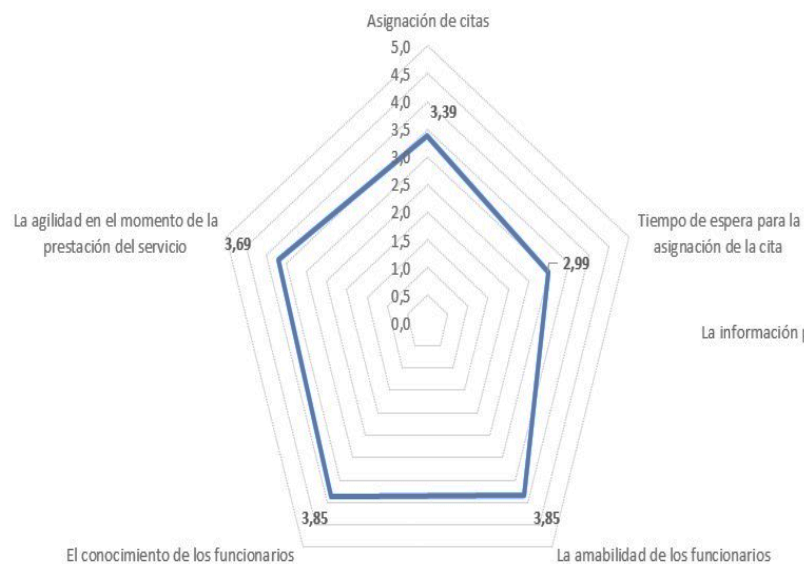
%T2B	%B2B
Mayor al 80%	Menor al 3%
Entre 70% y 79,9%	Entre 3% y 6%
Menor a 70%	Mayor al 6%

- El indicador 'T2B' muestra un porcentaje general de 65,79%, lo que se considera como 'Acción inmediata'.
- El indicador 'B2B' muestra un porcentaje general de 16,76%, lo que se considera como 'Acción inmediata'.
- Se nota claramente una fortaleza en 'Atención del personal' tanto en el 'T2B' (84,23%) como en el 'B2B' (4,01%)

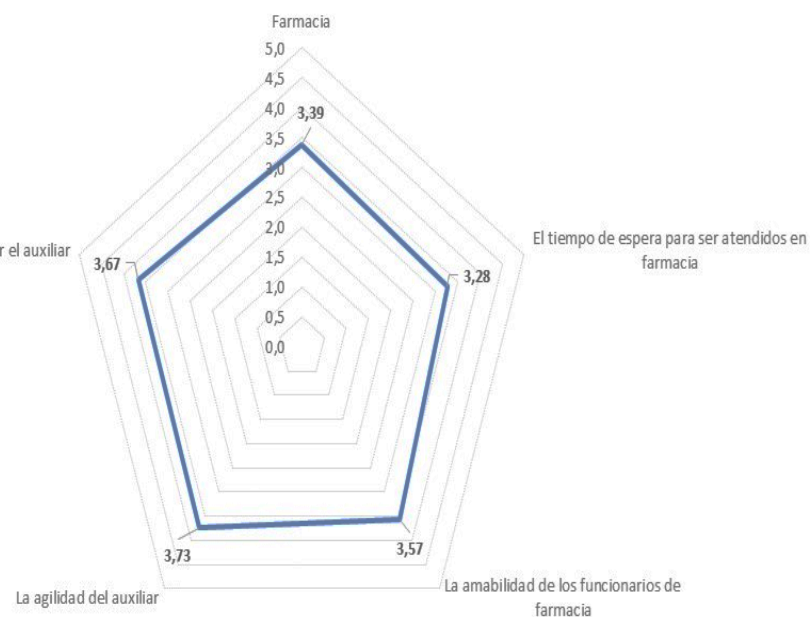


4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - SUBSISTEMA

Indicador - Calificación Por proceso - Asignación de citas

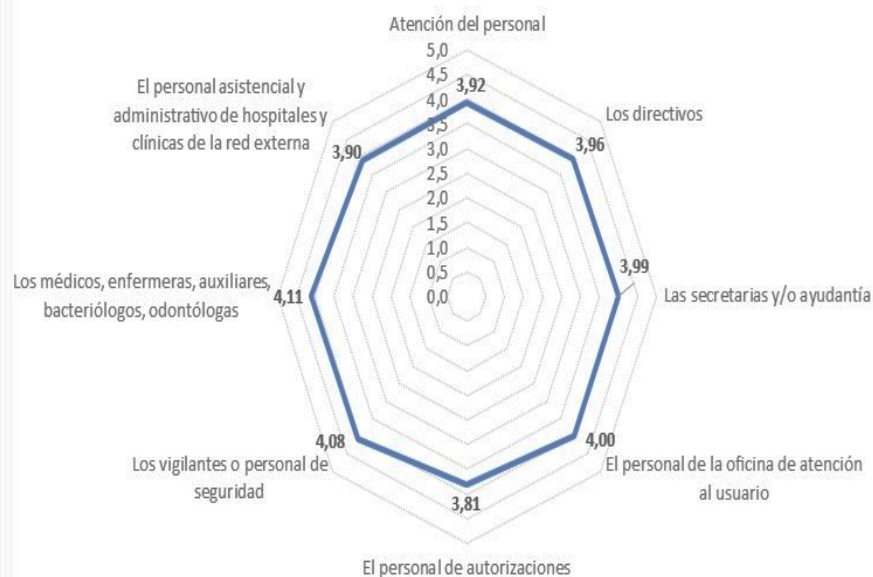


Indicador - Calificación Por proceso - Farmacia

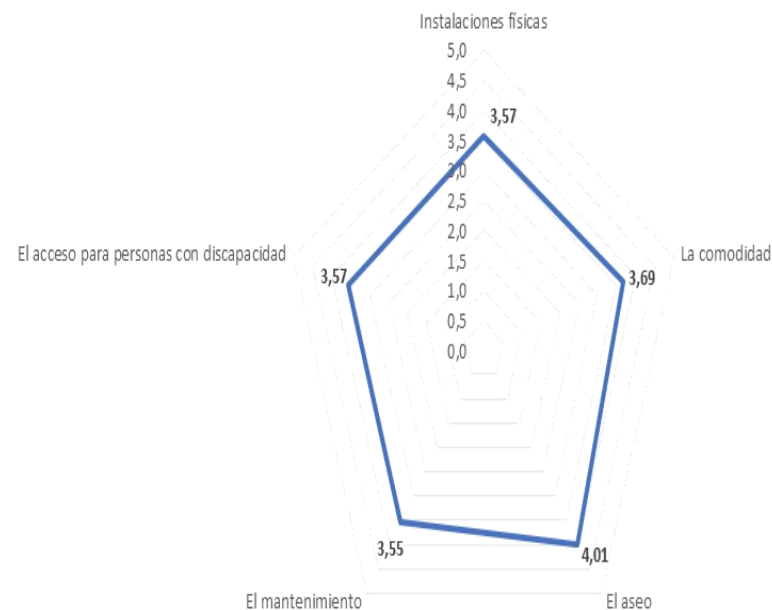


4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - SUBSISTEMA

Indicador - Calificación Por proceso - Atención del personal



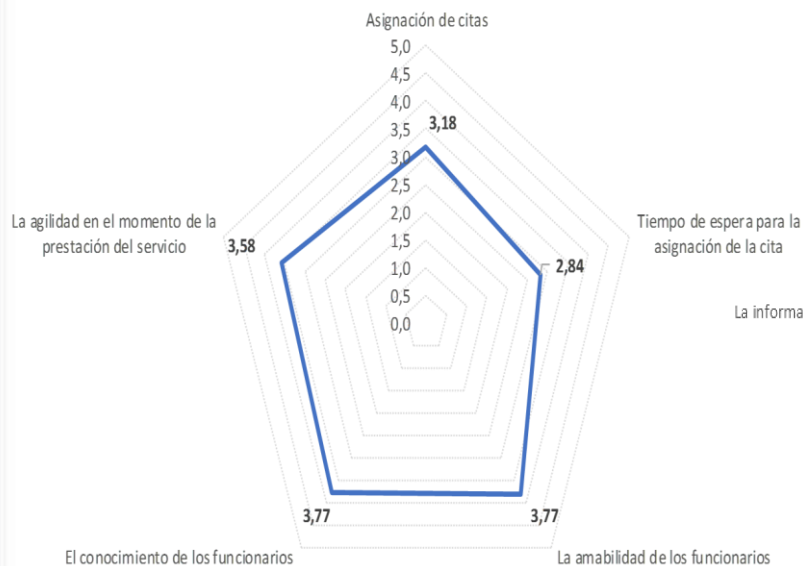
Indicador - Calificación Por proceso - Instalaciones físicas



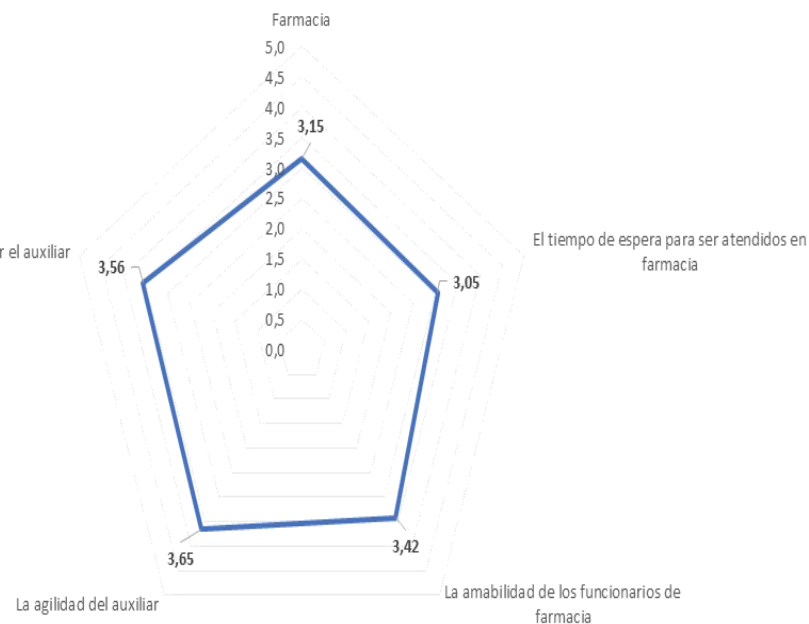
4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

EJC

Indicador - Calificación Por proceso - Asignación de citas



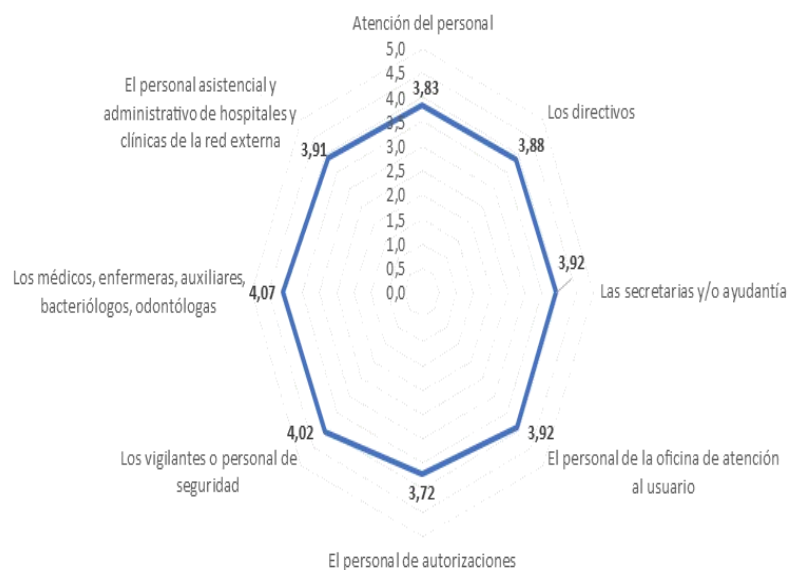
Indicador - Calificación Por proceso - Farmacia



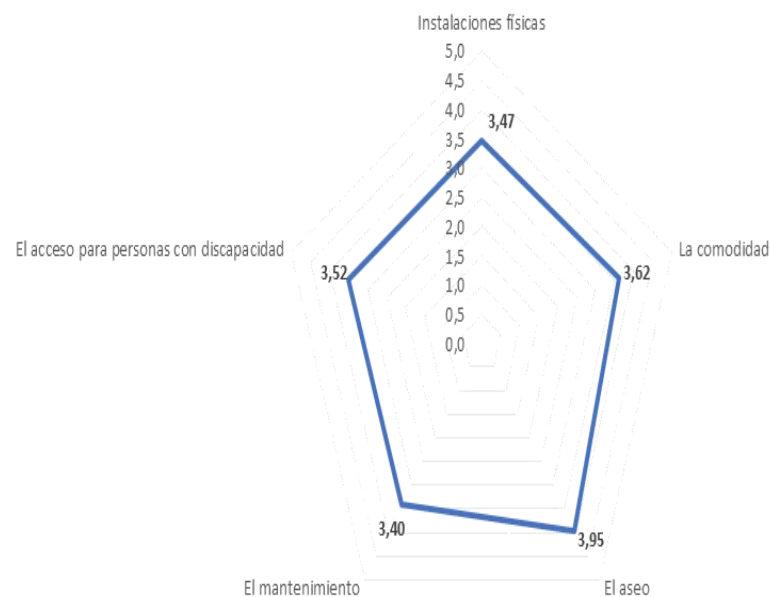
4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

EJC

Indicador - Calificación Por proceso - Atención del personal



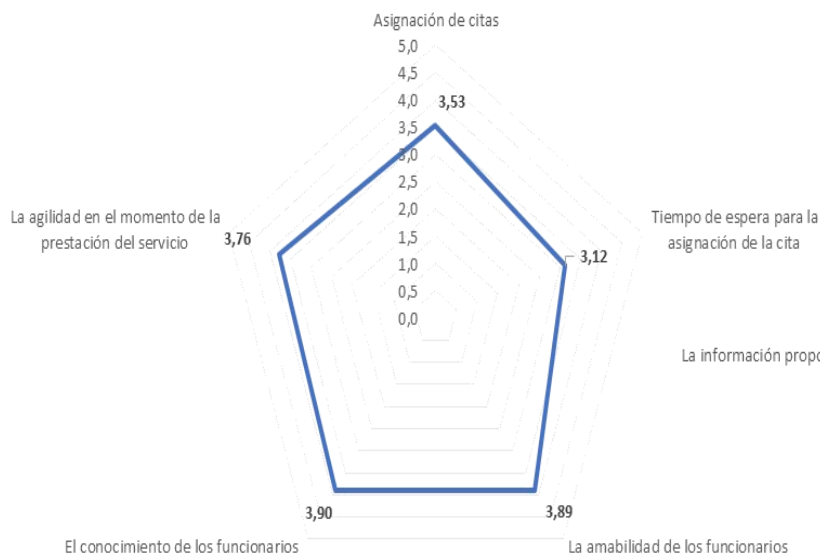
Indicador - Calificación Por proceso - Instalaciones físicas



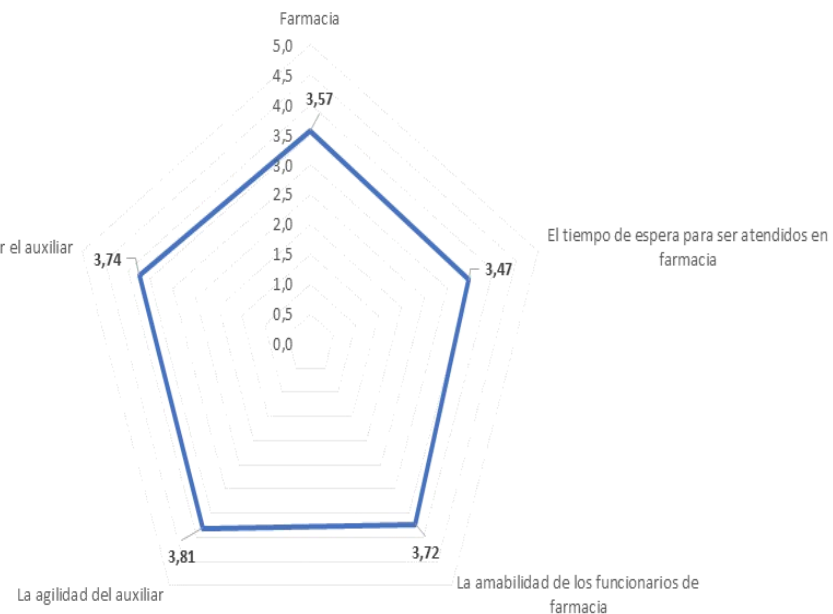
4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

ARC

Indicador - Calificación Por proceso - Asignación de citas



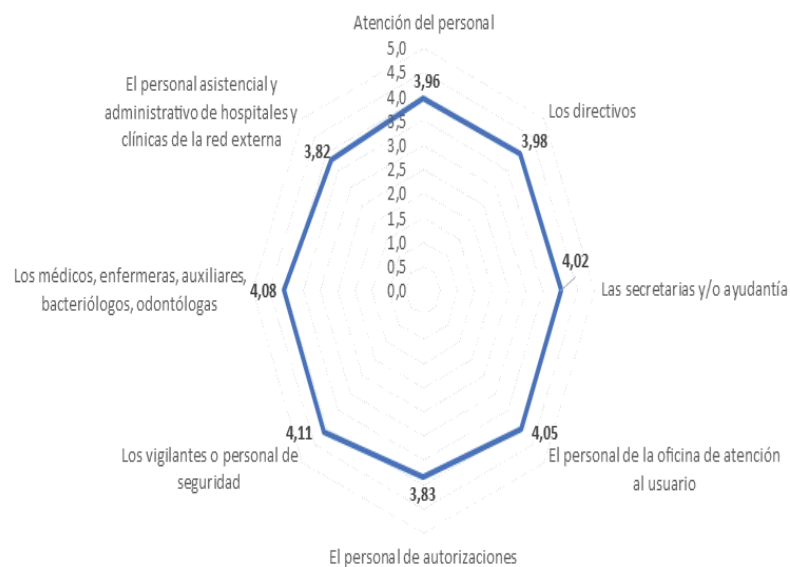
Indicador - Calificación Por proceso - Farmacia



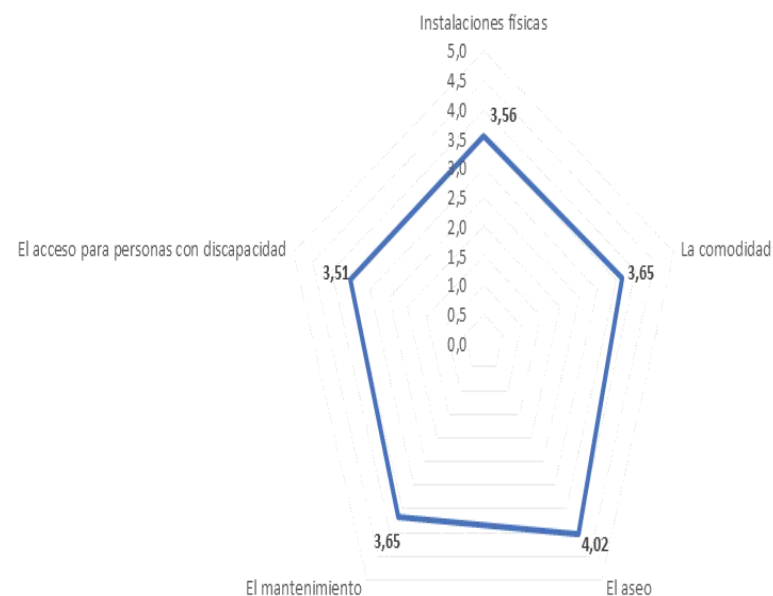
4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

ARC

Indicador - Calificación Por proceso - Atención del personal



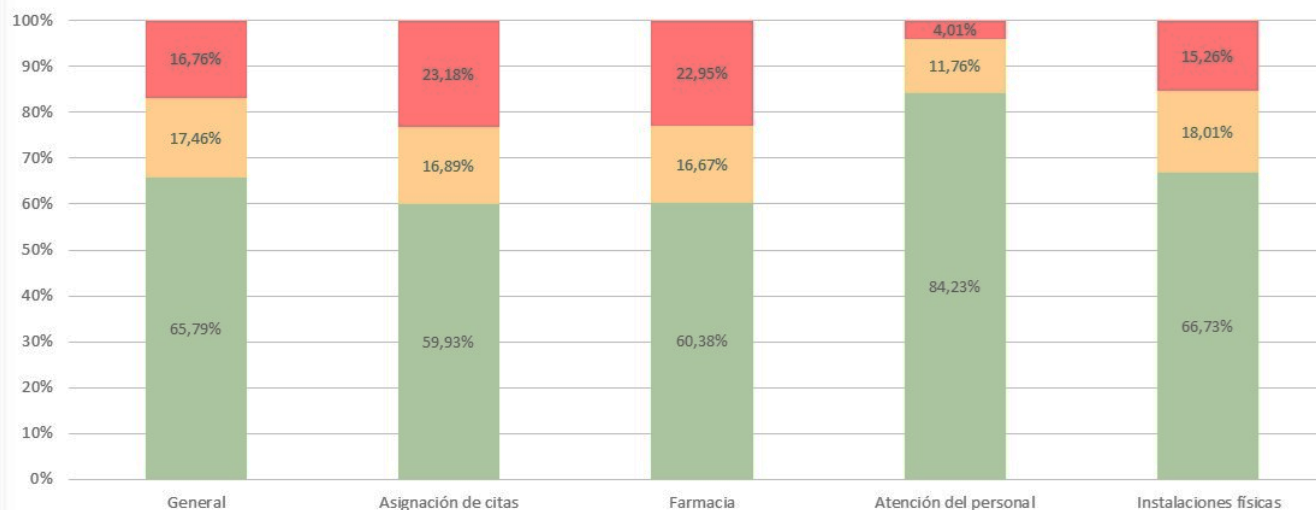
Indicador - Calificación Por proceso - Instalaciones físicas



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



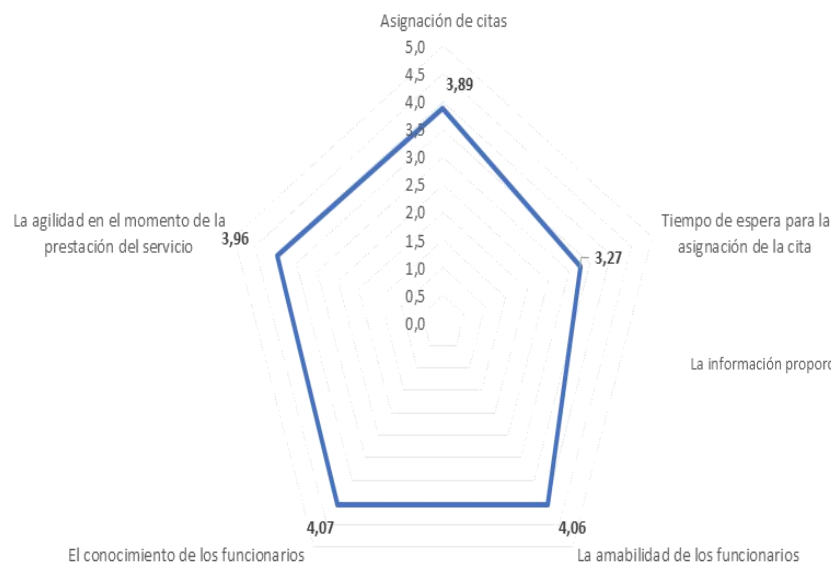
%T2B	%B2B
Mayor al 80%	Menor al 3%
Entre 70% y 79,9%	Entre 3% y 6%
Menor a 70%	Mayor al 6%

- El indicador 'T2B' muestra un porcentaje general de 65,79%, lo que se considera como 'Acción inmediata'.
- El indicador 'B2B' muestra un porcentaje general de 16,76%, lo que se considera como 'Acción inmediata'.
- Se nota claramente una fortaleza en 'Atención del personal' tanto en el 'T2B' (84,23%) como en el 'B2B' (4,01%)

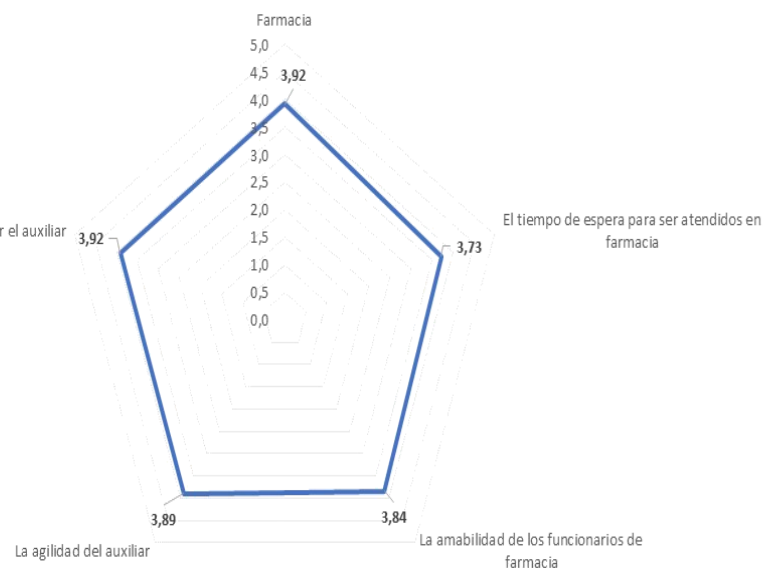
4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

FAC

Indicador - Calificación Por proceso - Asignación de citas

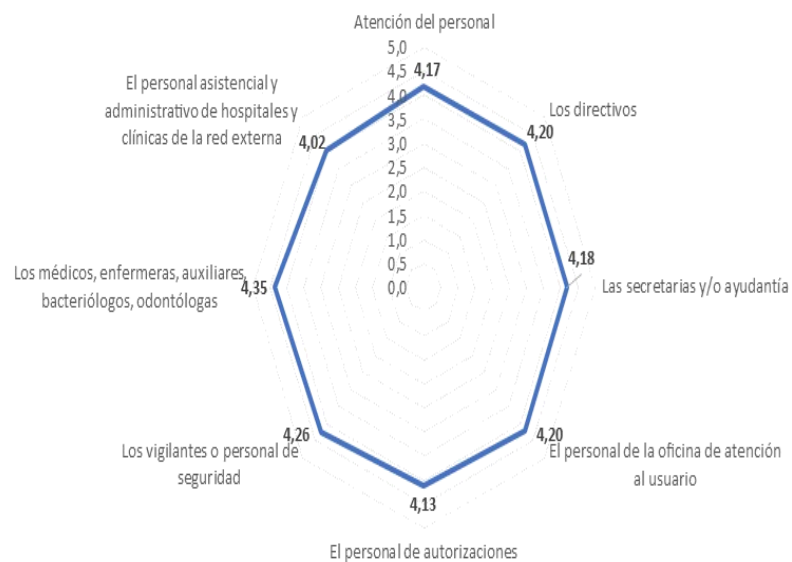


Indicador - Calificación Por proceso - Farmacia



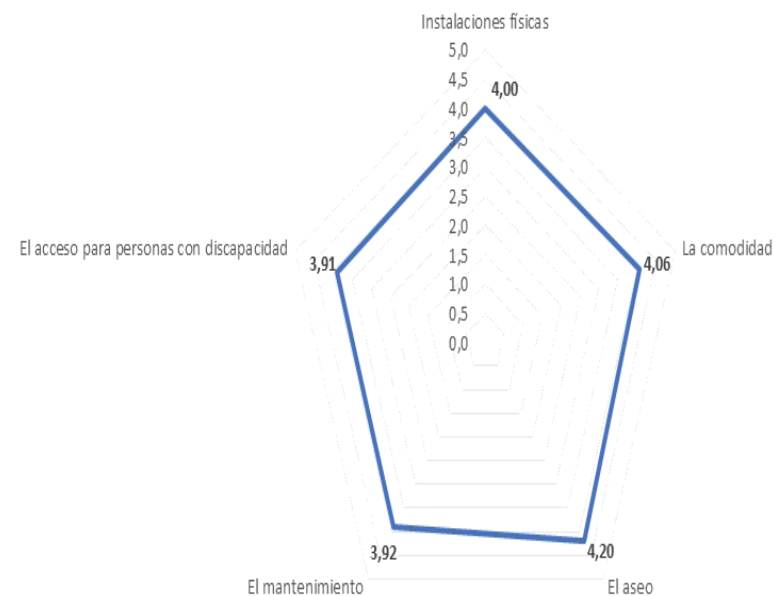
4.3 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

Indicador - Calificación Por proceso - Atención del personal



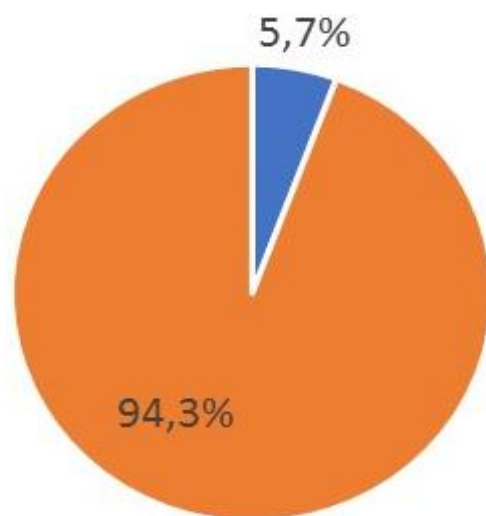
FAC

Indicador - Calificación Por proceso - Instalaciones físicas

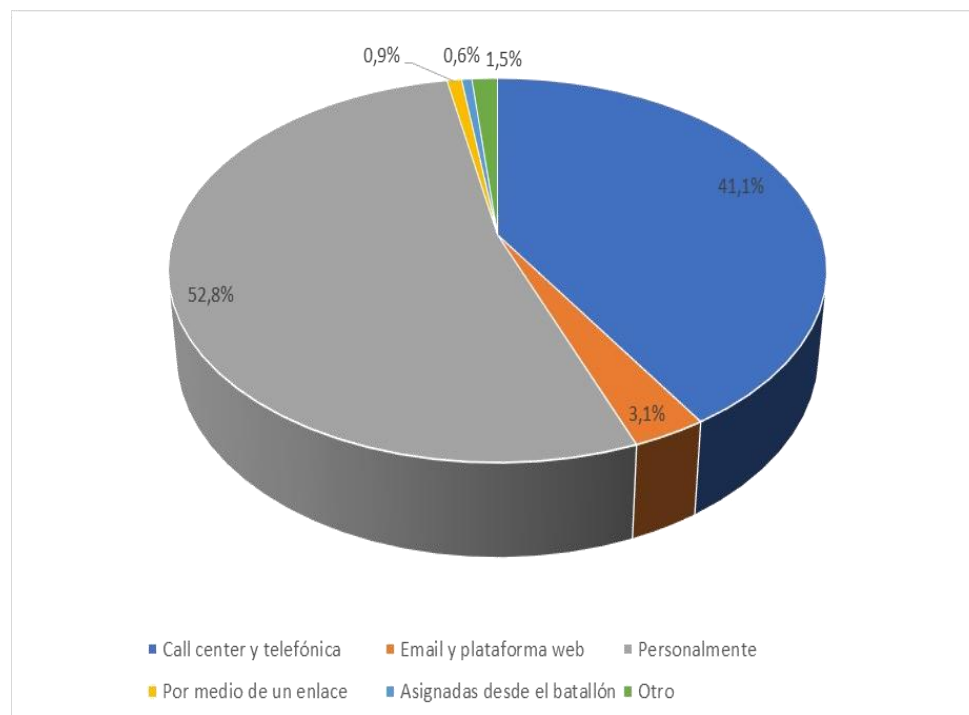


4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS

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



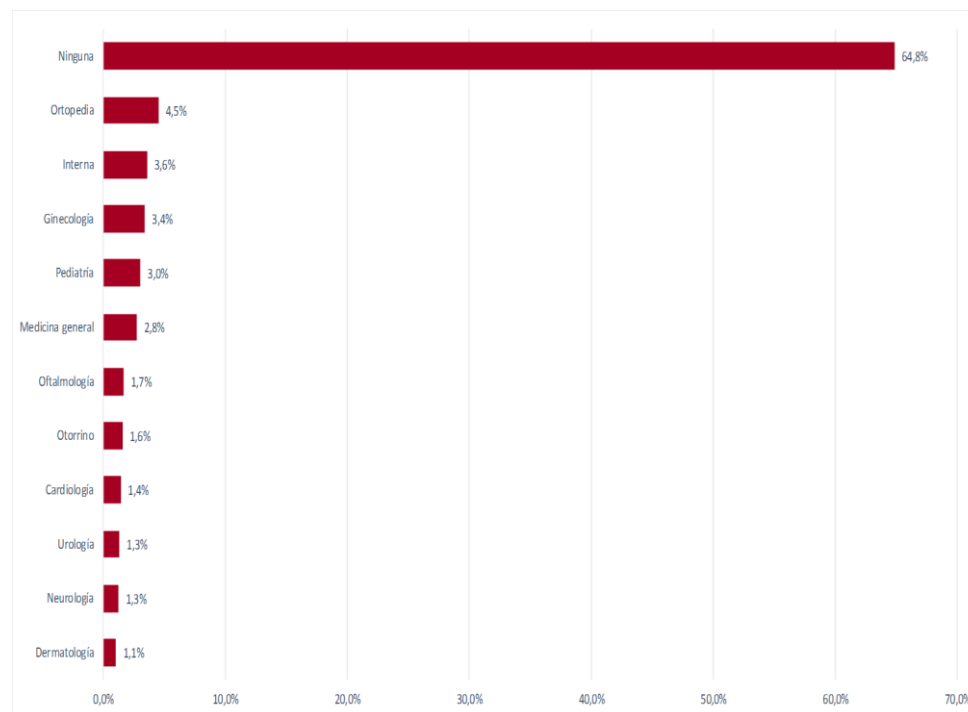
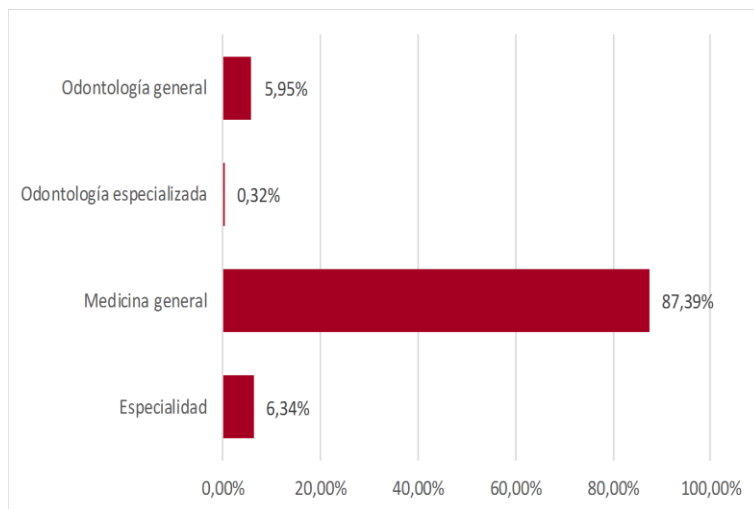
¿Qué medio utiliza para solicitar sus citas médicas?



4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - SUBSISTEMA

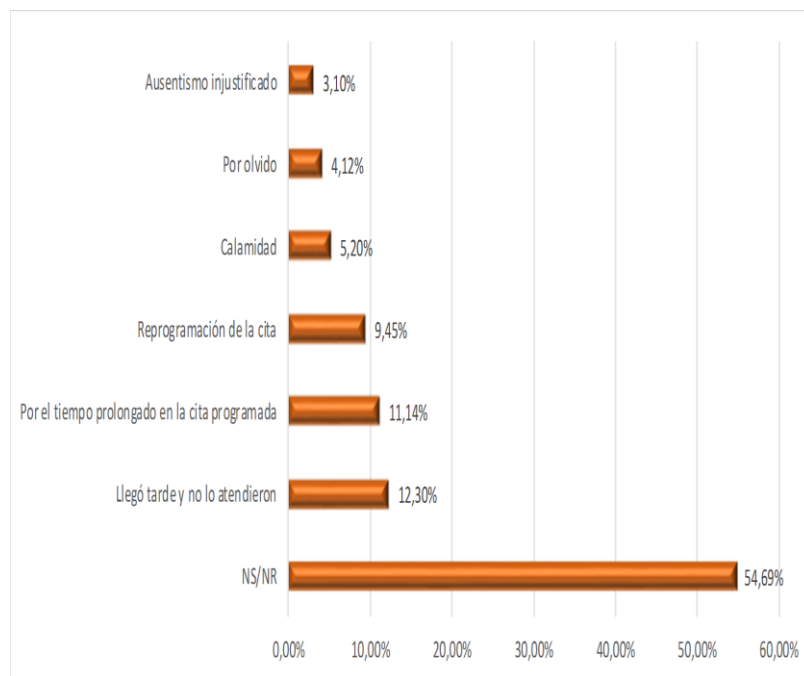
En los últimos seis meses, ¿cuáles citas médicas ha solicitado?

¿A qué especialidad concurre con mayor frecuencia?

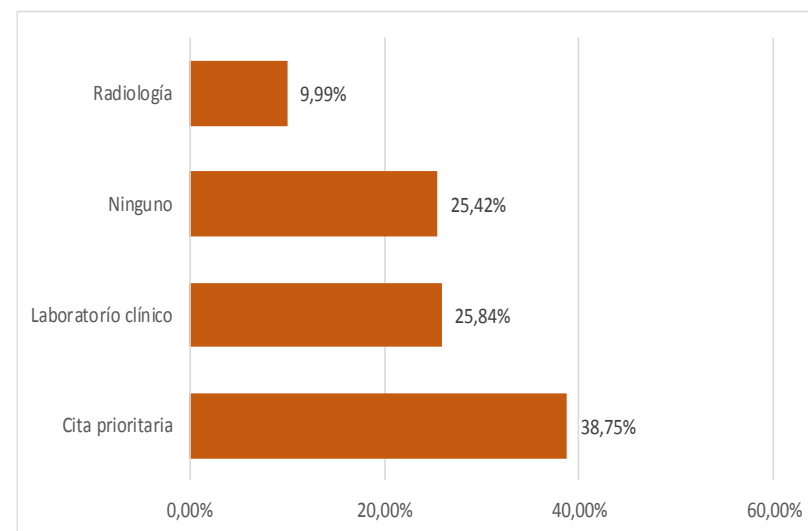


4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - SUBSISTEMA

Si programó una cita y no pudo asistir, ¿cuál fue la razón?

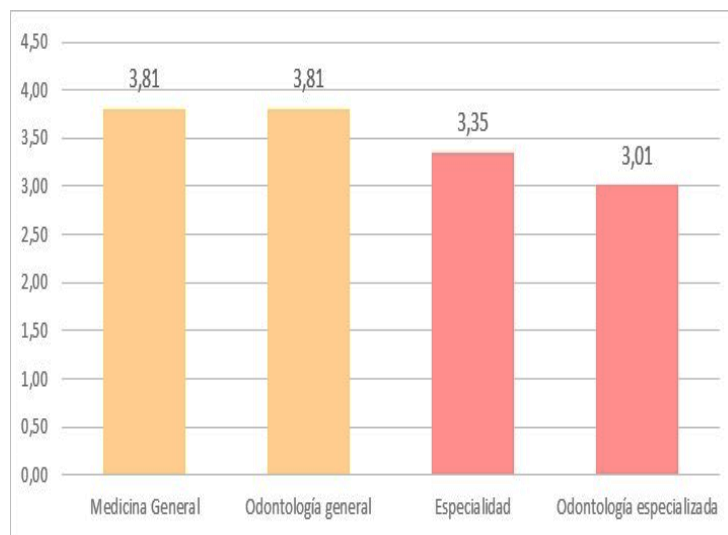


En los últimos seis meses, ¿cuáles servicios ha utilizado?

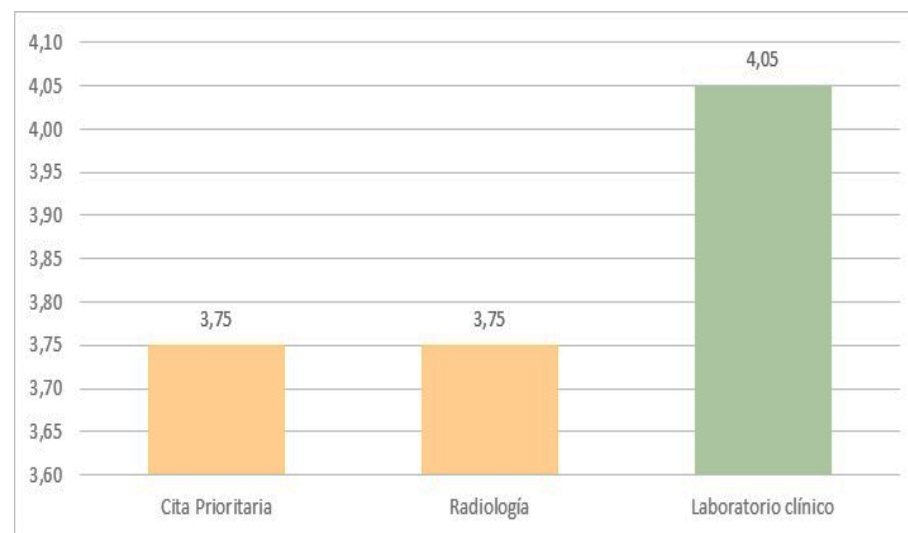


4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - SUBSISTEMA

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo entre el día de la solicitud de la cita y el día que le dieron la consulta?

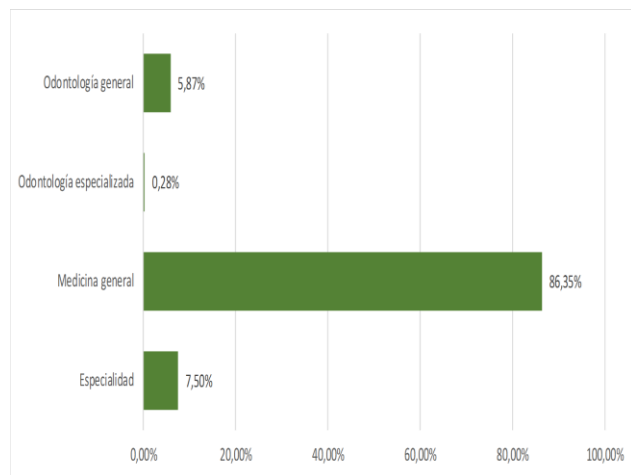


¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios prestados?

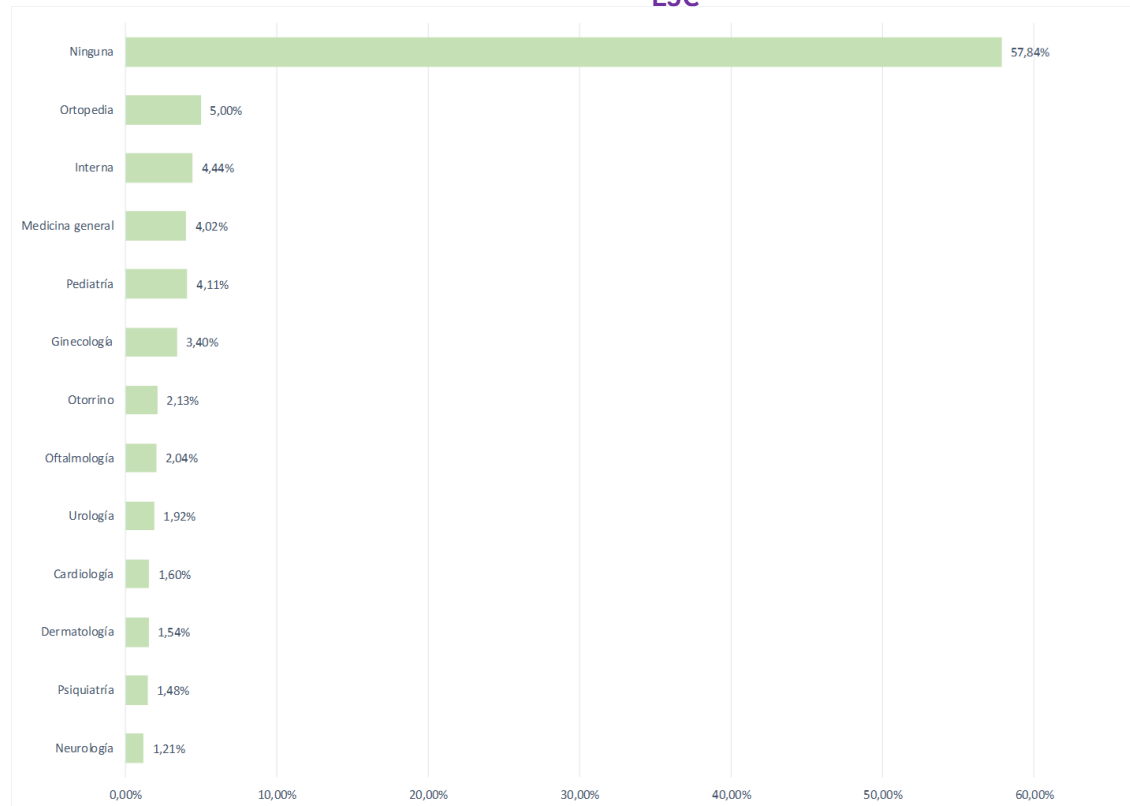


4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

En los últimos seis meses, ¿cuáles citas médicas ha solicitado?
EJC

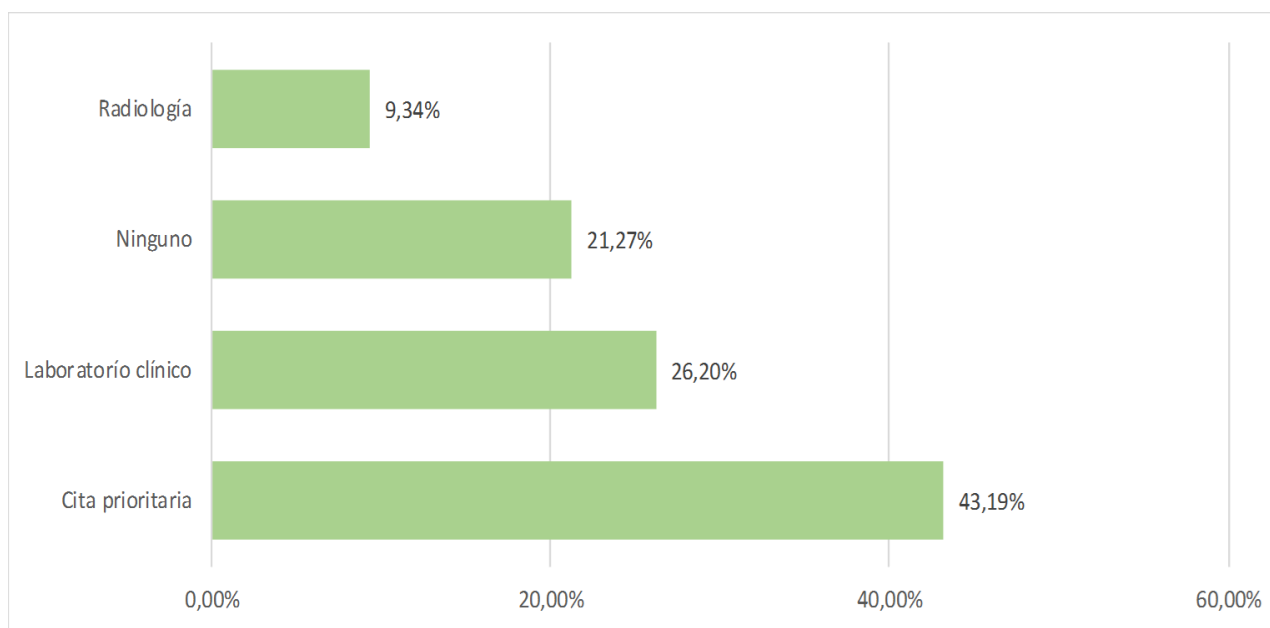


¿A qué especialidad concurre con mayor frecuencia?
EJC



4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

En los últimos seis meses, ¿cuáles servicios ha utilizado? EJC



Calificación

Mayor de 4

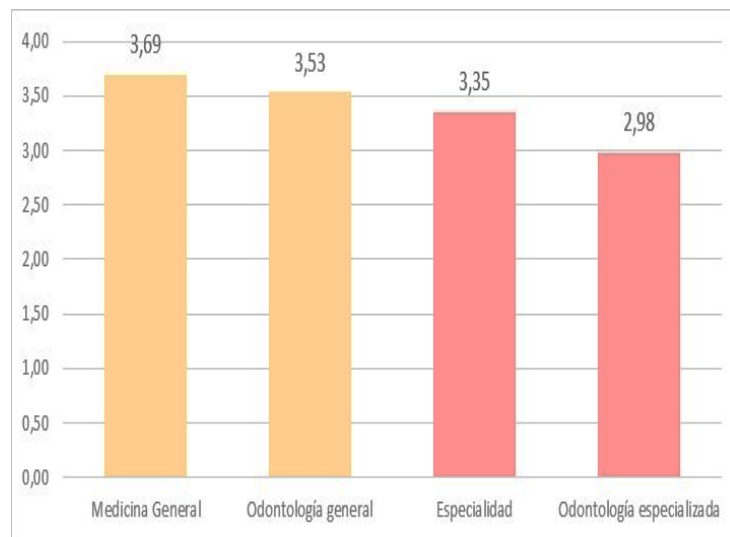
Entre 3,5 y 3,99

Menor a 3,5

4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

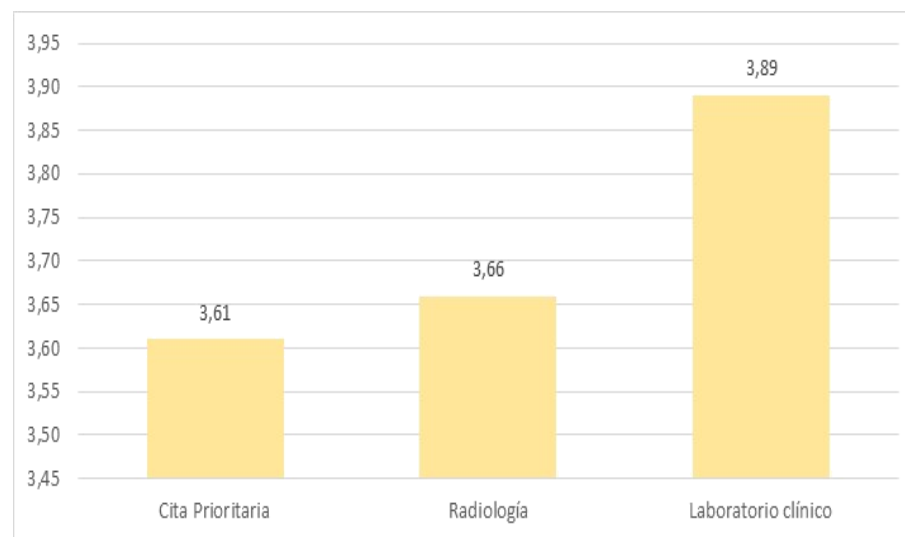
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo entre el día de la solicitud de la cita y el día que le dieron la consulta?

EJC



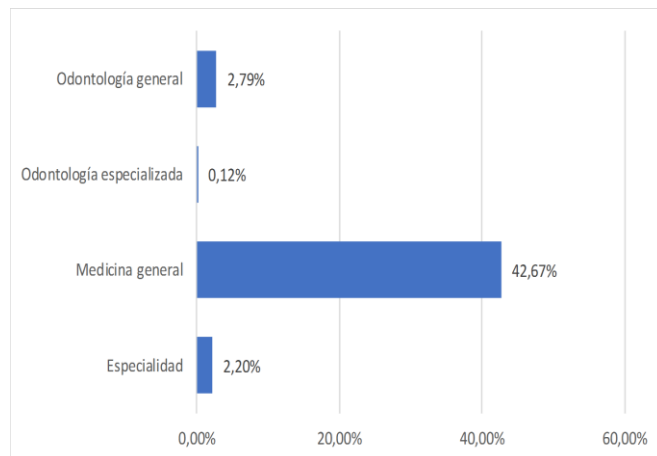
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios prestados?

EJC

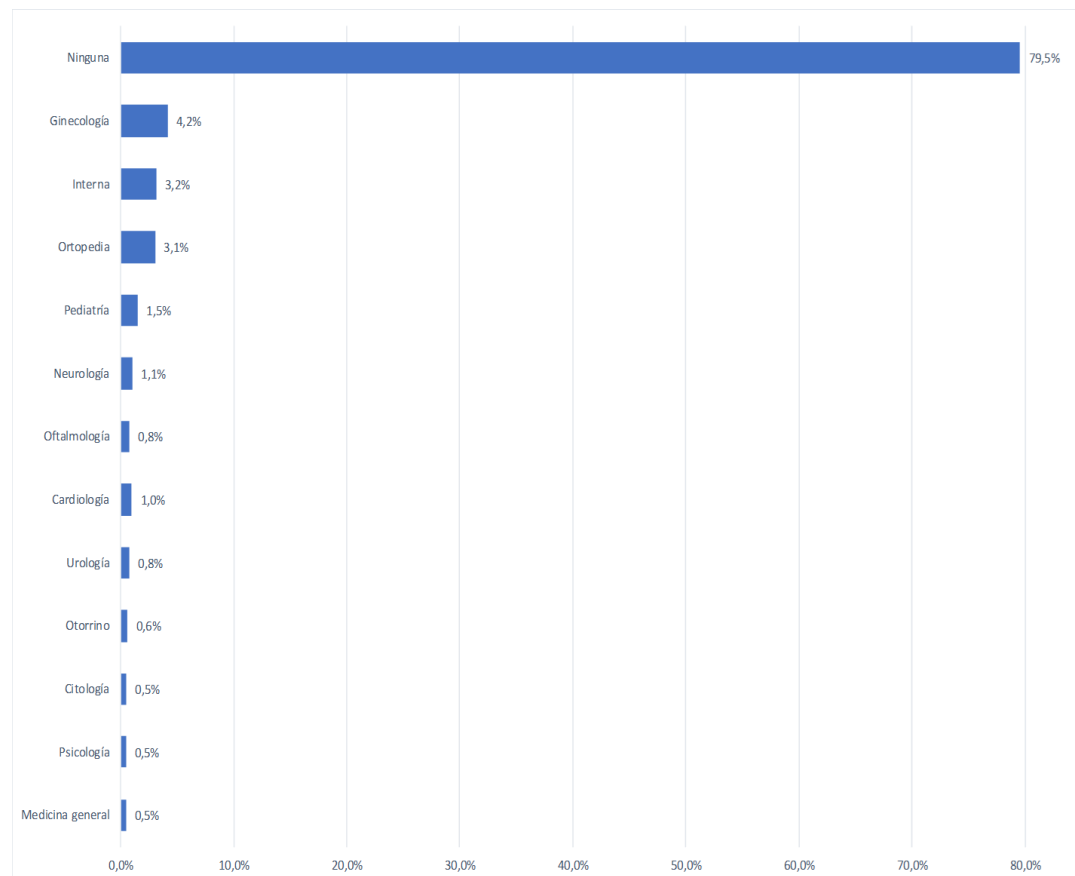


4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

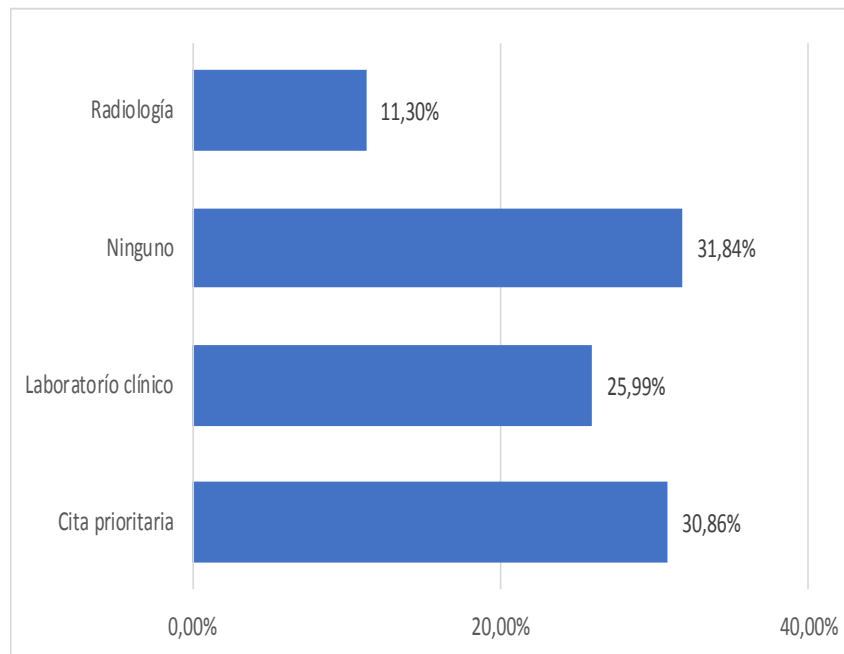
En los últimos seis meses, ¿cuáles citas médicas ha solicitado?
ARC



¿A qué especialidad concurre con mayor frecuencia?
ARC



4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA



4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

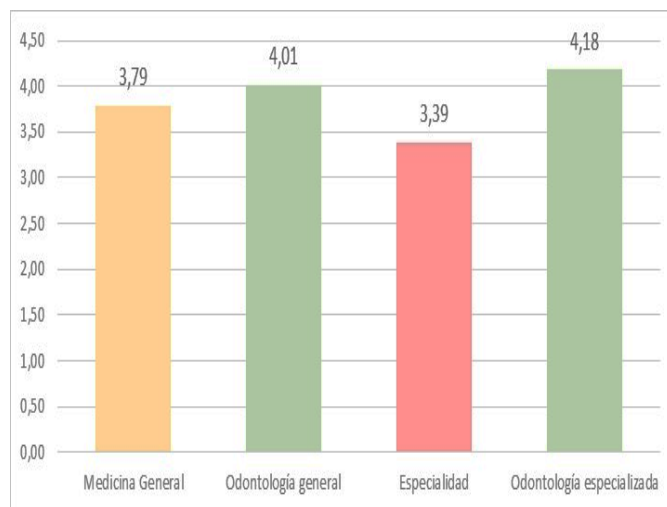
Calificación

Mayor de 4

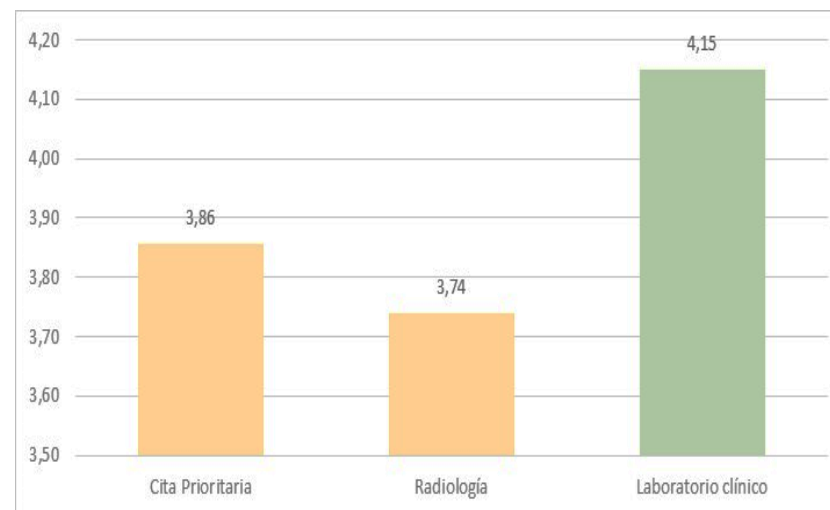
Entre 3,5 y 3,99

Menor a 3,5

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo entre el día de la solicitud de la cita y el día que le dieron la consulta? ARC

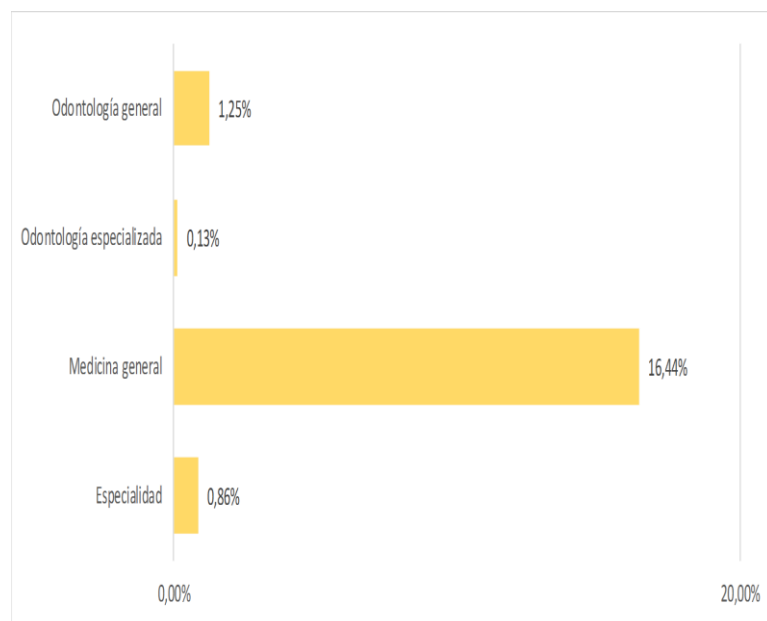


¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios prestados? ARC

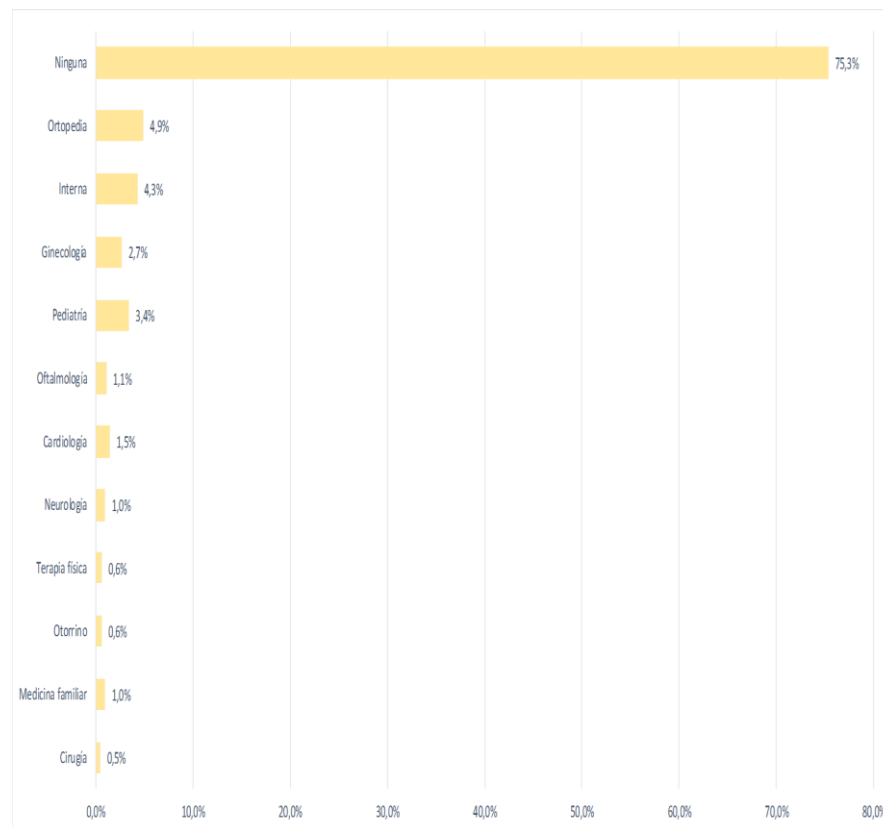


4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

En los últimos seis meses, ¿cuáles citas médicas ha solicitado?
FAC

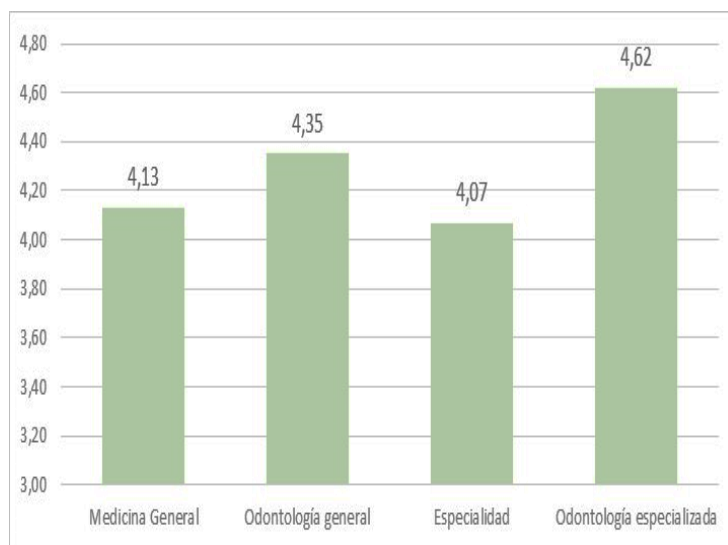


¿A qué especialidad concurre con mayor frecuencia?
FAC



4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS - POR FUERZA

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo entre el día de la solicitud de la cita y el día que le dieron la consulta?
FAC



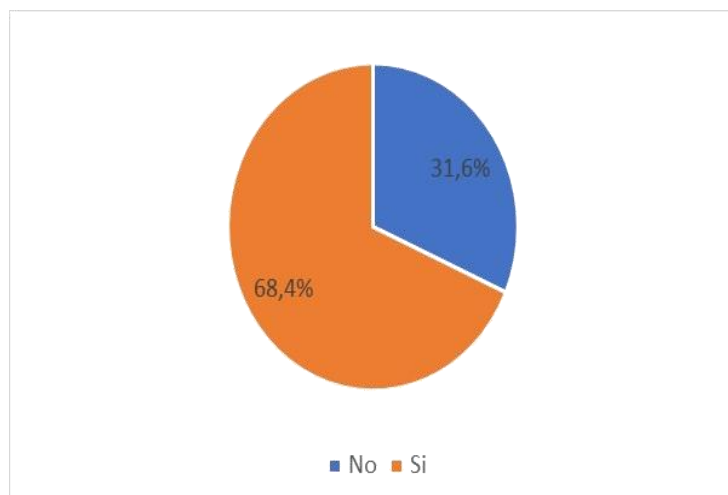
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios prestados?
FAC



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

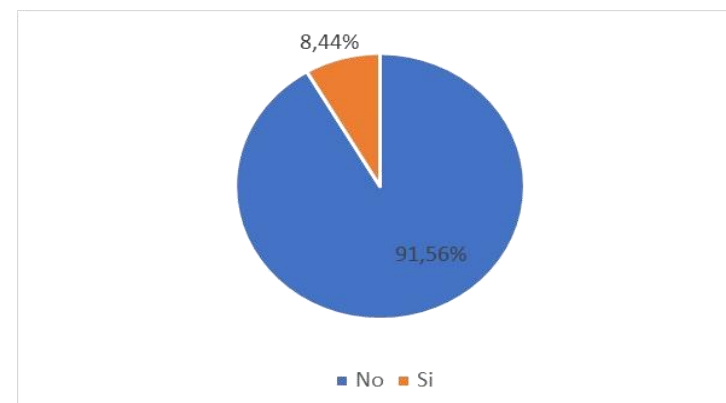
4.5 POR PROCESO Y ELEMENTOS

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



El porcentaje respecto a 2018 aumentó notablemente (de 40,36% a 68,4%)

¿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 8,44%)

4.6 ÁREAS O PROCESOS DE MEJORAMIENTO

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



4.6 ÁREAS O PROCESOS DE MEJORAMIENTO

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



5. CONCLUSIONES



5.1 OPCIONES PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

1. Es importante mencionar en primera instancia que la muestra para el semestre II era 3.342 encuestas y 47 establecimientos. Avance Organizacional Consultores SAS realizó un 3,75% más de encuestas y un 2,12% más de establecimientos. En números, se realizaron 3.473 encuestas (126 más) y 48 establecimientos de sanidad militar cubiertos (1 más).
2. Los indicadores 'T2B' y 'B2B' mostrados por fuerza, evidencia un porcentaje general de 65,79% y 16,76% respectivamente lo que se considera como 'Acción inmediata'. Esto se da en gran medida por el porcentaje EJC (57,55% y 21,64%). 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. Los usuarios de FAC perciben los indicadores 'T2B' y 'B2B' en 82,68% y 7,36%, 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.
4. 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 84,23% y un B2B del 4,01% así lo demuestran.
5. La percepción de la calificación general tuvo una leve mejoría en el indicador general de 'calificación' de la percepción, pasando de 3,50 a 3,55.
6. Igualmente, el indicador 'Calificación' del proceso de 'Farmacia' aumentó, pasando de 3,32 a 3,39 (2,72 en 2018). Esto claramente denota un trabajo inicial de mejora en el servicio puesto en marcha desde 2018 que ha incidido favorablemente en el proceso.

5.1 OPCIONES PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

7. El porcentaje sobre la ‘entrega de medicamentos completos’ respecto a 2018 aumentó notablemente (en 28,04%, de 40,36% a 68,40%) Al igual que lo mencionado anteriormente, es posible que la DIGSA haya incorporado nuevos procesos, proveedores, para esta mejoría desde 2018.
8. 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 8,44%)
9. Como se ha indicado anteriormente, la mayor ‘Calificación’ de la percepción de los servicios prestados por las fuerzas la tiene la FAC, seguido de ARC y EJC. En cuanto a este mismo indicador por establecimientos el orden es el siguiente:
 - EJC: **BASER 11 (3,99), DMORI (3,97) y DMTOL (3,93) → BASER 23 (2,47), BASER 29 (2,72) y BASER 8 (2,77)**
 - ARC: **BIM 23 (4,68), HONAM (4,35) y BIM 12 (3,96) → BRIM 1 (3,23), HONAC (3,26) y ENSB (3,31)**
 - FAC: **CACOM 3 (4,37) → EMAVI (3,35)**
10. 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.

6. COMPARATIVO



6.1 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR PROCESO

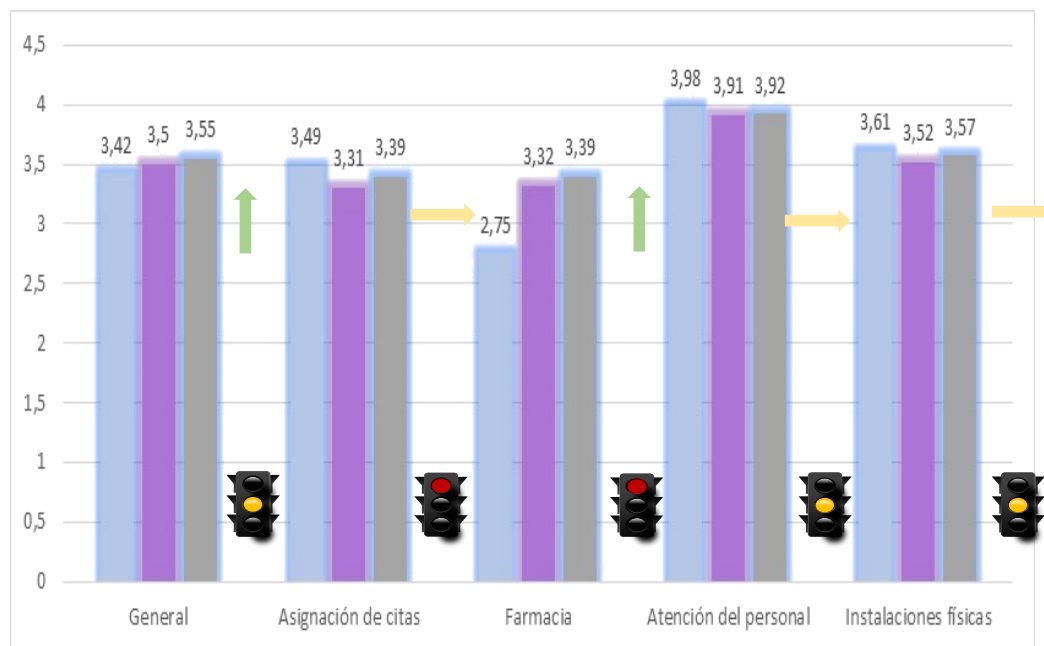
Calificación

Mayor de 4

Entre 3,5 y 3,99

Menor a 3,5

Indicador - Calificación Por proceso

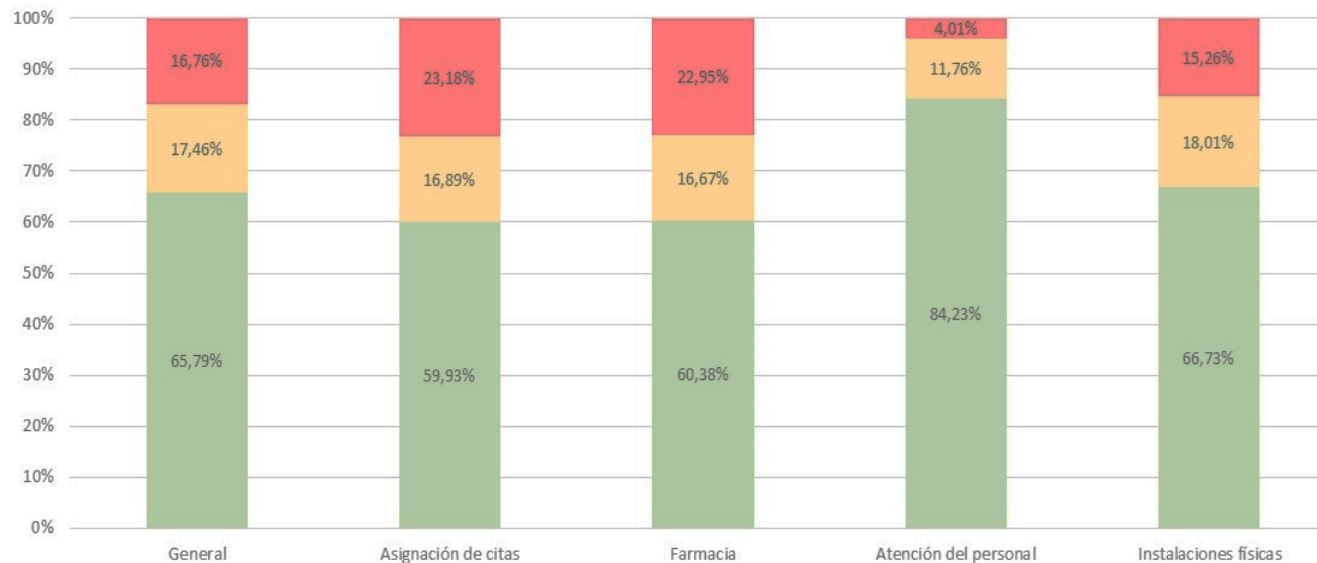


- La percepción de la calificación general tuvo una leve mejoría (de 3,5 a 3,55)
- Así mismo, aumentó la percepción del proceso de 'Asignación de citas' (de 3,31 a 3,39)
- Aumentó la percepción del proceso de 'Farmacia' (de 3,32 a 3,39)
- Los procesos de 'Atención del personal' e 'Instalaciones físicas' mantienen la calificación, pues está dentro de los rangos permitidos en mediciones de percepción. (3,91 a 3,92; y de 3,52 a 3,57 respectivamente)

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicadores - T2B y B2B Por Proceso

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



EJC

2019 - II

2019 - I

BASAM	3,70	3,58
BASER 1	2,92	3,35
BASER 10	3,10	3,13
BASER 11	4,13	3,85
BASER 12	3,25	2,92
BASER 16	3,70	3,52
BASER 17	2,79	3,19
BASER 23	2,43	2,50
BASER 29	2,68	2,74
BASER 30	3,66	3,68
BASER 6	3,65	3,51
BASER 8	2,82	2,73
BASER 9	3,75	3,48
BIVER	3,59	3,70
CRH	3,76	3,29
DISNORTE	3,64	3,21
DISUR	3,68	3,27
DMBAR	3,60	2,75
DMBUG	3,19	2,98
DMCAL	3,28	3,34
DMGEM	3,65	3,08
DMMED	3,40	3,38
DMORI	3,99	3,95
DMSOC	2,95	3,10
DMTOL	3,93	3,93
GMSIL	3,46	3,99

ARC

2019 - II

2019 - I

BFIM 17	3,50	3,45
BFIM 51	3,90	3,84
BIM 12	4,09	3,82
BIM 23	4,73	4,63
BRIM 1	3,24	3,22
BRIM 2	3,64	3,36
BRIM 4	3,91	3,12
CBEIM	3,37	3,75
CEMED	3,75	3,30
EGUR	3,99	3,82
ENAP	3,91	3,13
ENSB	3,39	3,23
HONAC	3,16	3,34
HONAL	3,70	3,63
HONAM	4,19	4,51

FAC

2019 - II

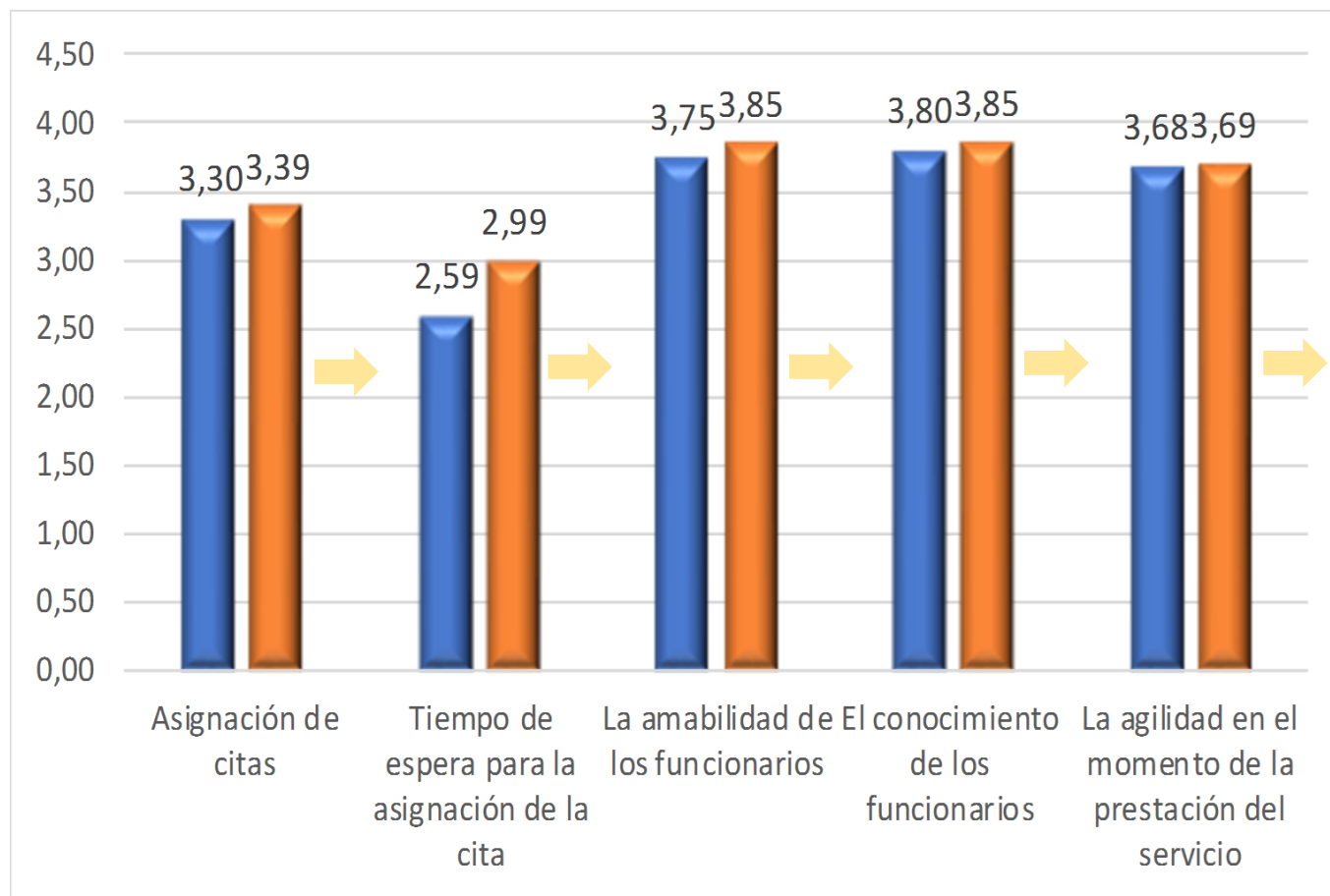
2019 - I

CACOM 1	3,97	3,98
CACOM 2	4,59	4,01
CACOM 3	4,31	4,40
CACOM 4	3,43	4,27
EMAVI	3,33	3,37
DMEFA	4,01	4,17
CAMAN	4,06	3,55

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicador - Calificación Asignación de citas

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

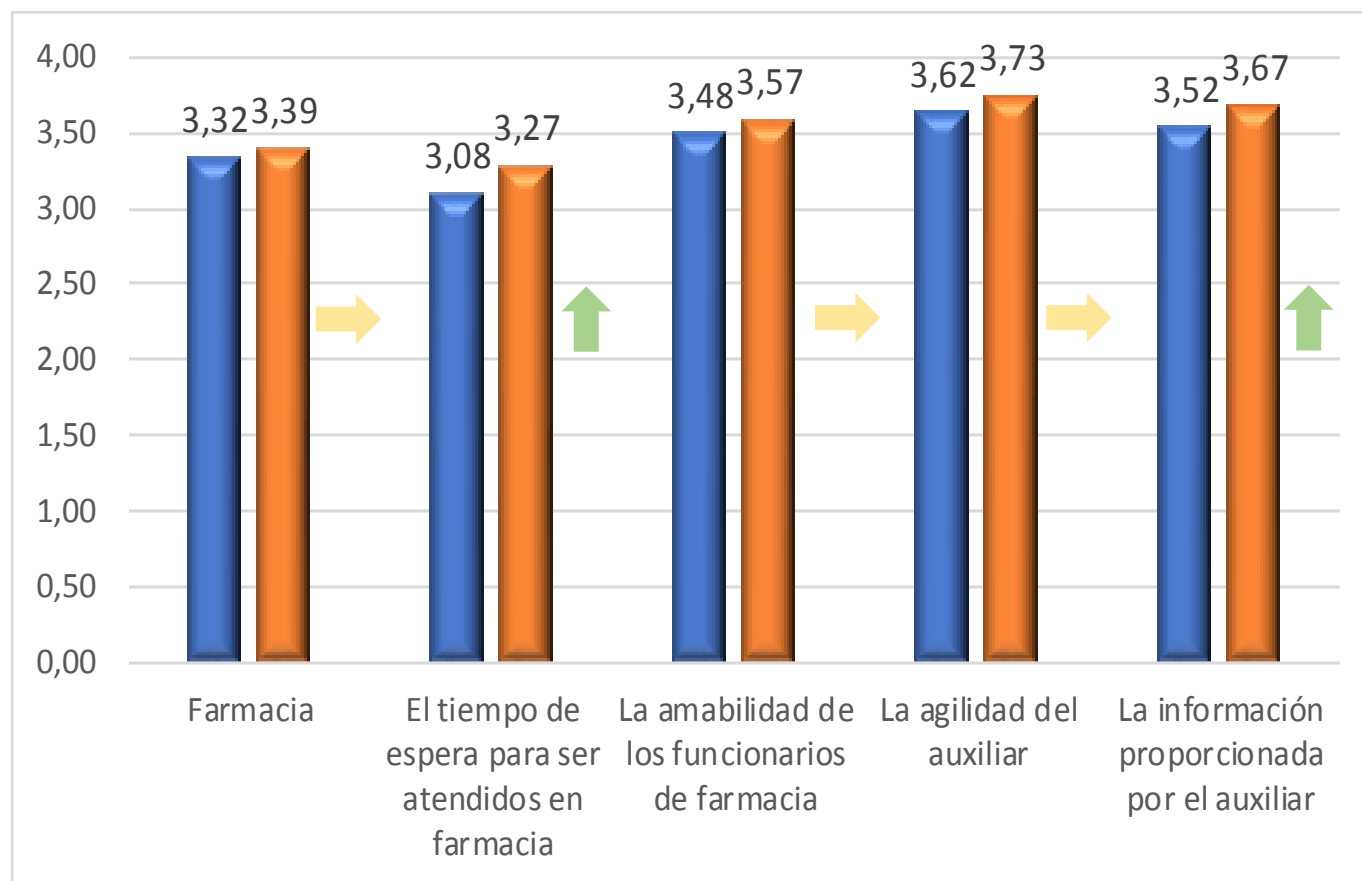


■ 2019 - II
■ 2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicador - Calificación Farmacia

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

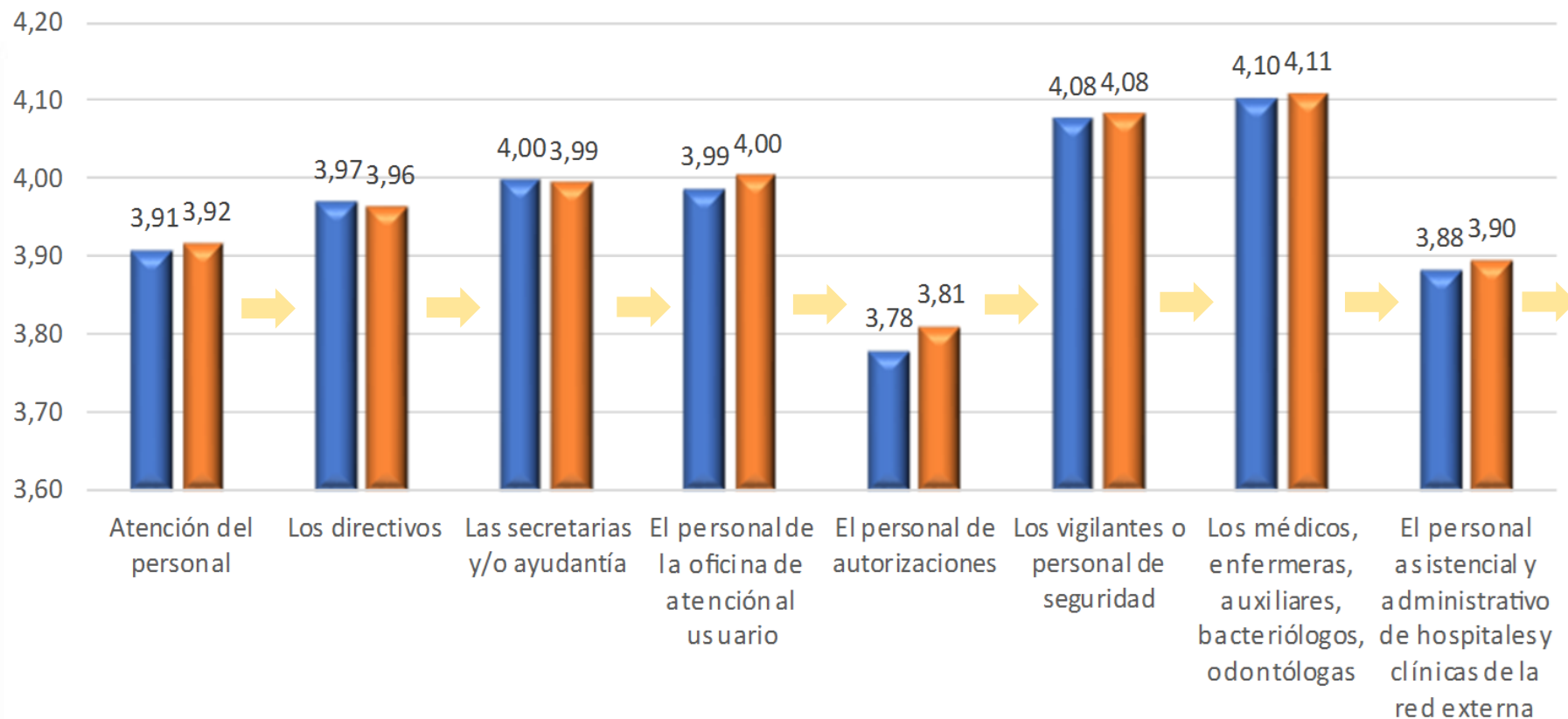


2019 - II
2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicador - Calificación Atención del personal

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

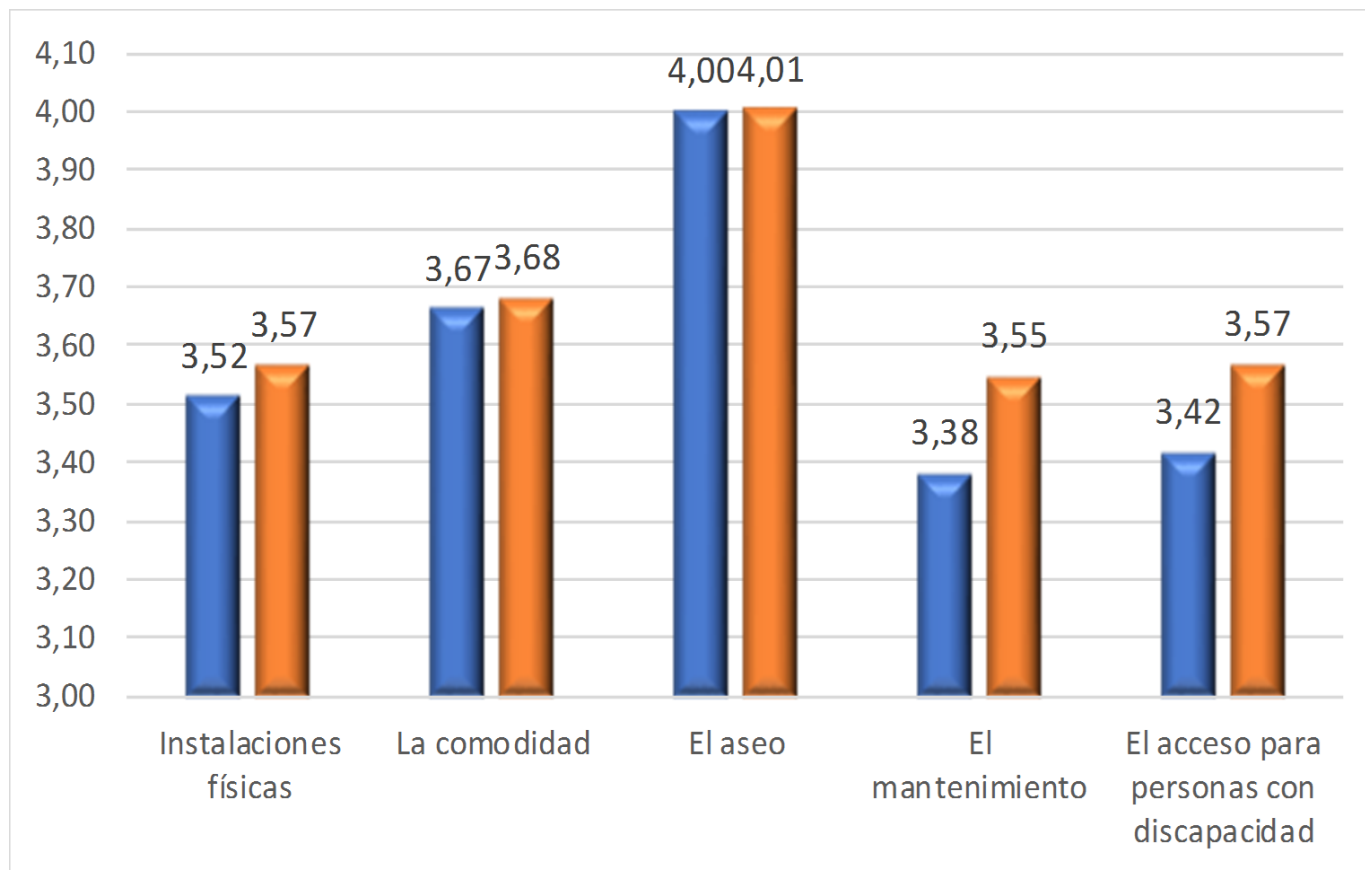


2019 - II
2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicador - Calificación: Instalaciones físicas

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

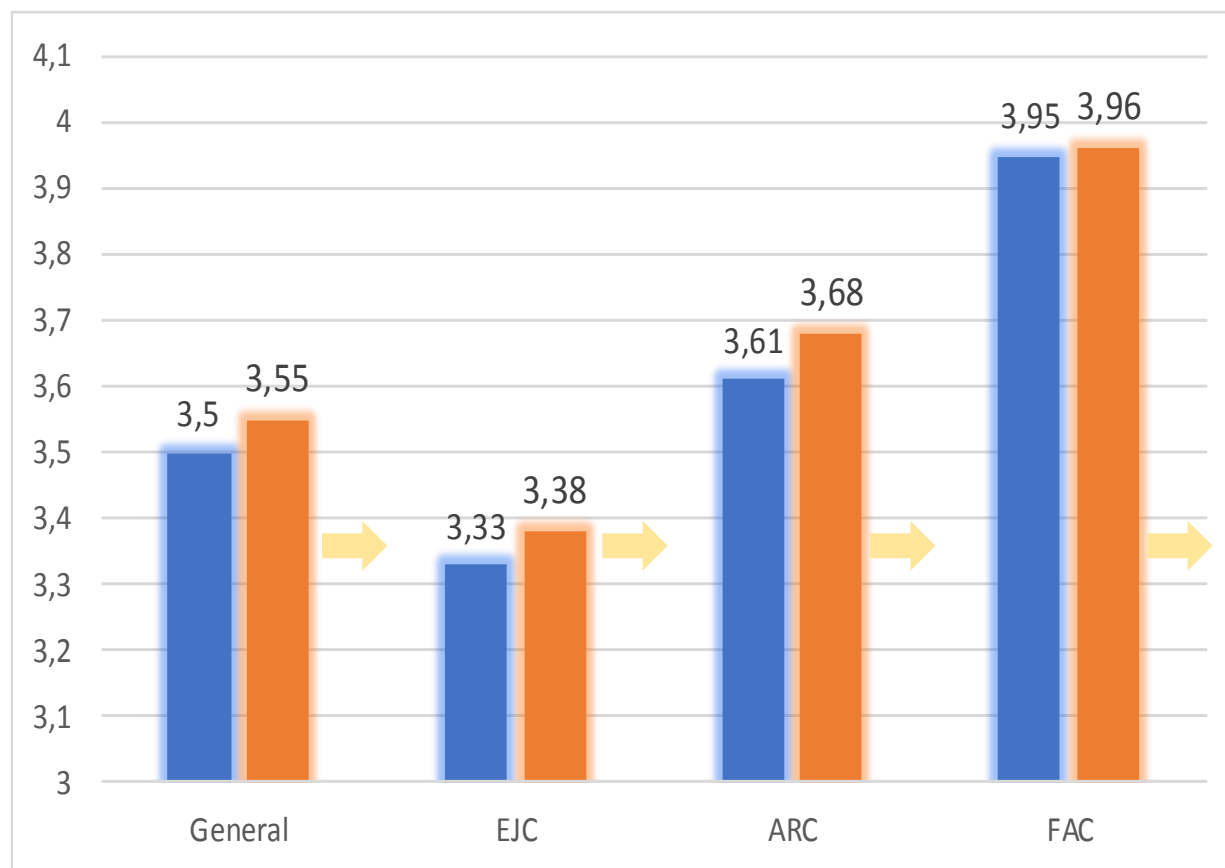


2019 - II
2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicador - Calificación Por fuerza

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



■ 2019 - II
■ 2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

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

Indicadores - T2B y B2B Por Fuerza

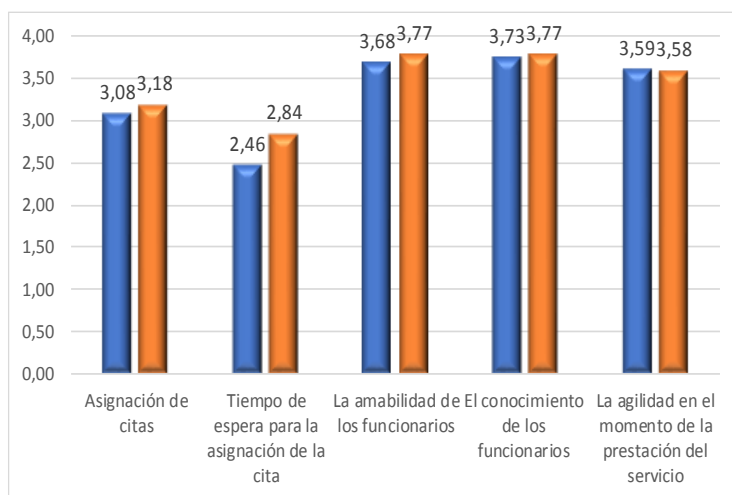


6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

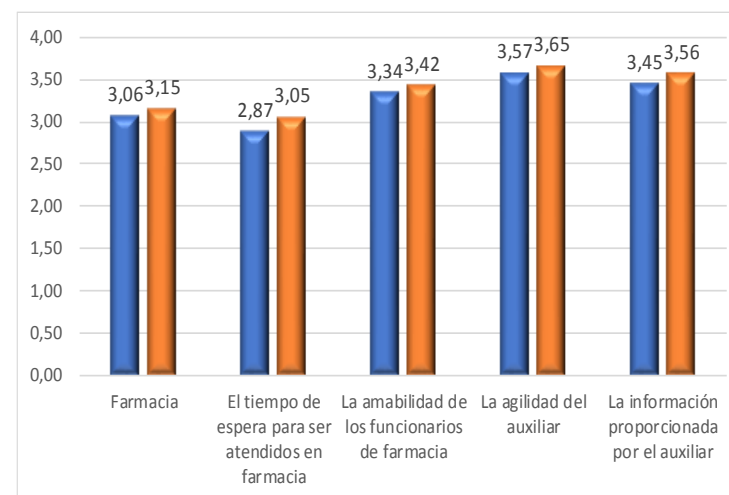
Indicador - Calificación Por fuerza - EJC

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

Asignación de citas



Farmacia



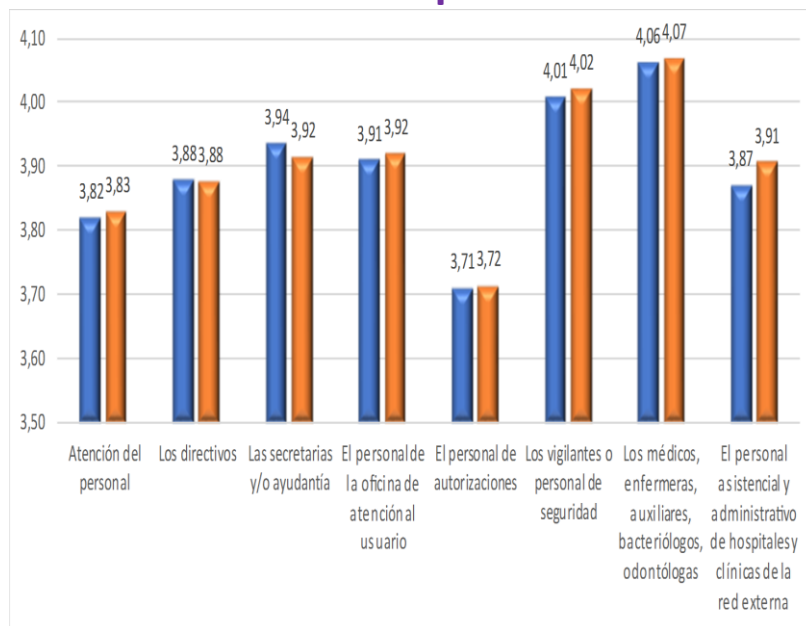
■ 2019 - II
■ 2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

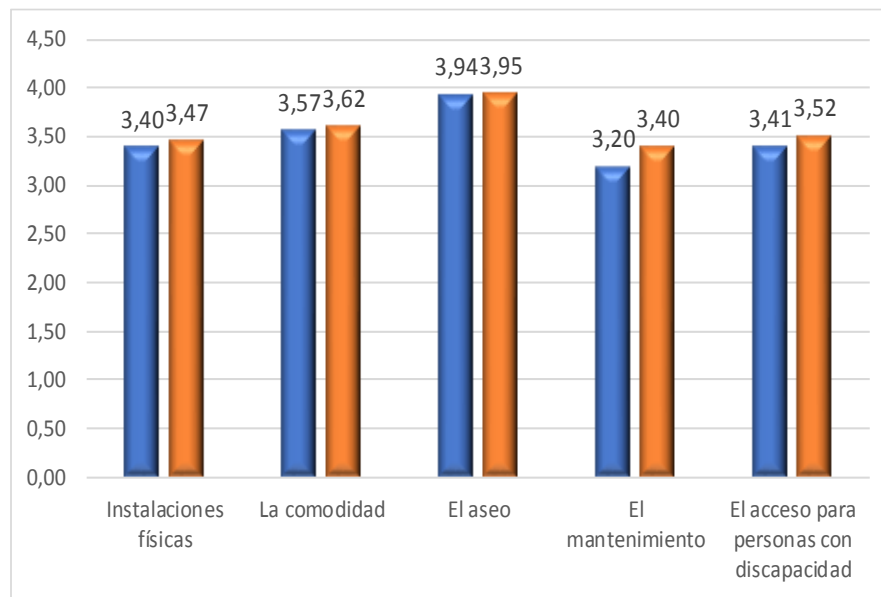
Indicador - Calificación Por fuerza - EJC

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

Atención del personal



Instalaciones físicas



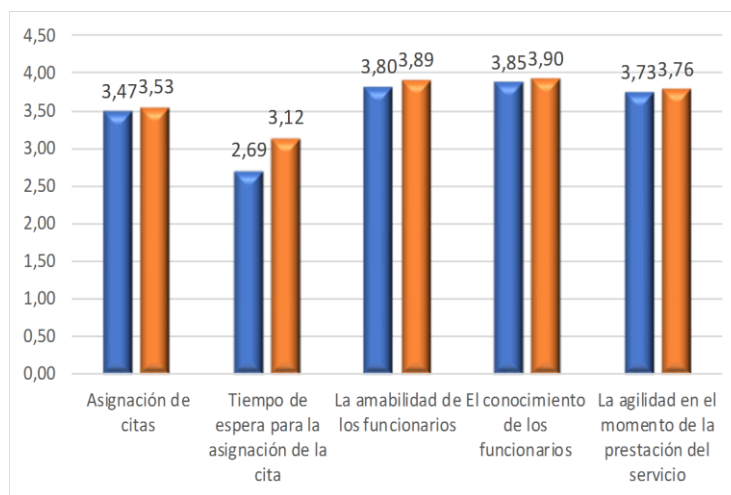
2019 - II
2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

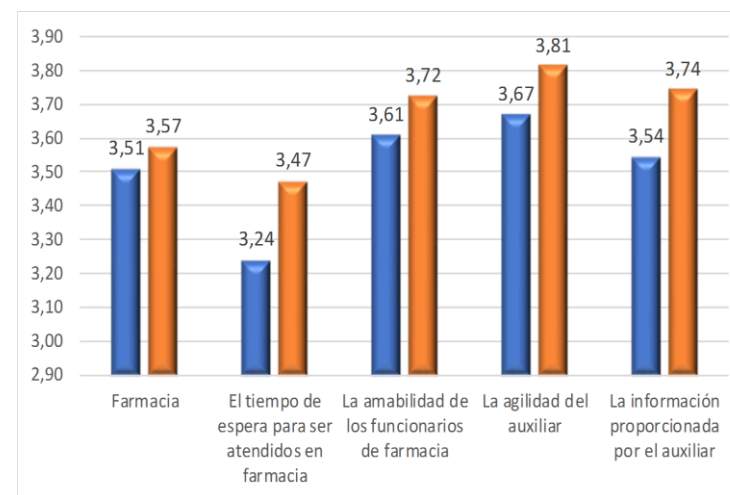
Indicador - Calificación por fuerza - ARC

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

Asignación de citas



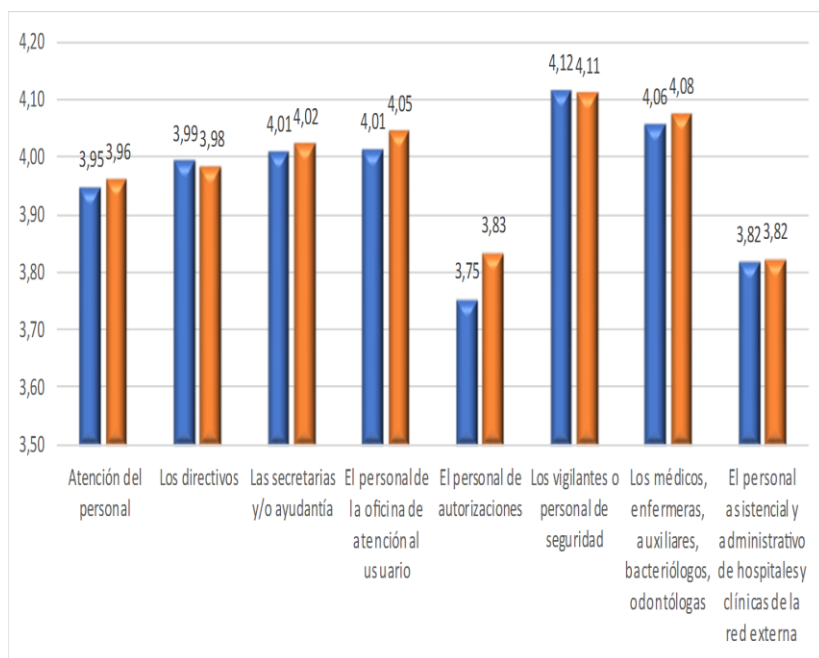
Farmacia



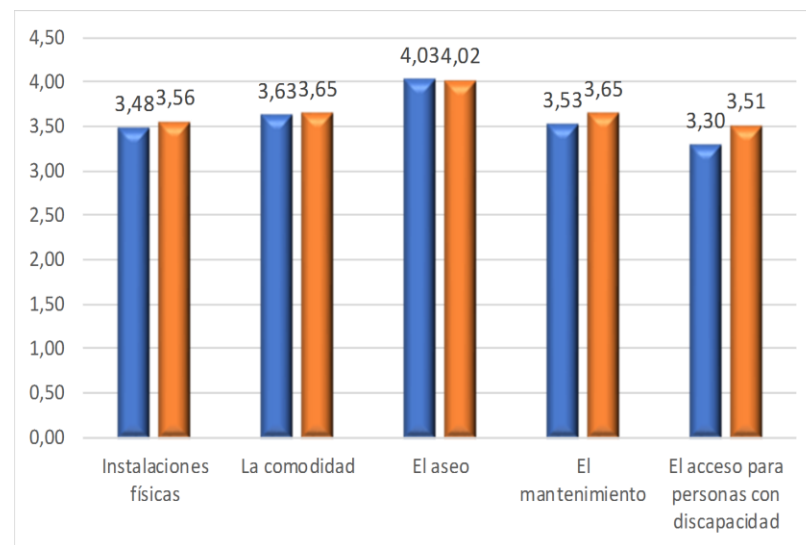
■ 2019 - II
■ 2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

Indicador - Calificación Por fuerza - ARC



Instalaciones físicas



Calificación

Mayor de 4

Entre 3,5 y 3,99

Menor a 3,5

2019 - II

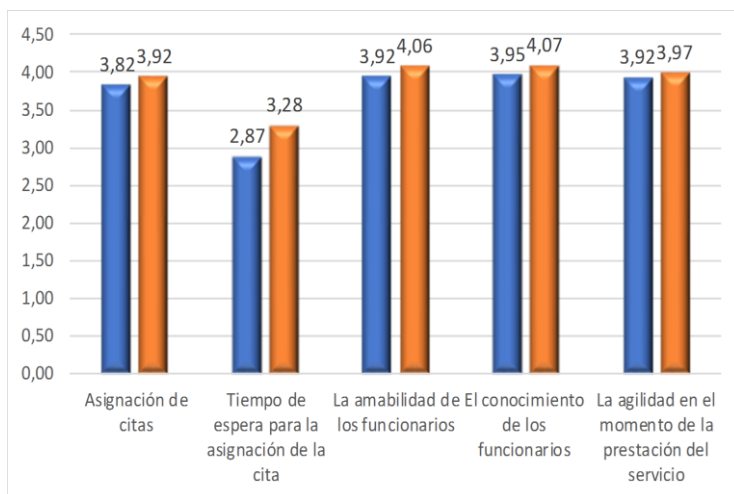
2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

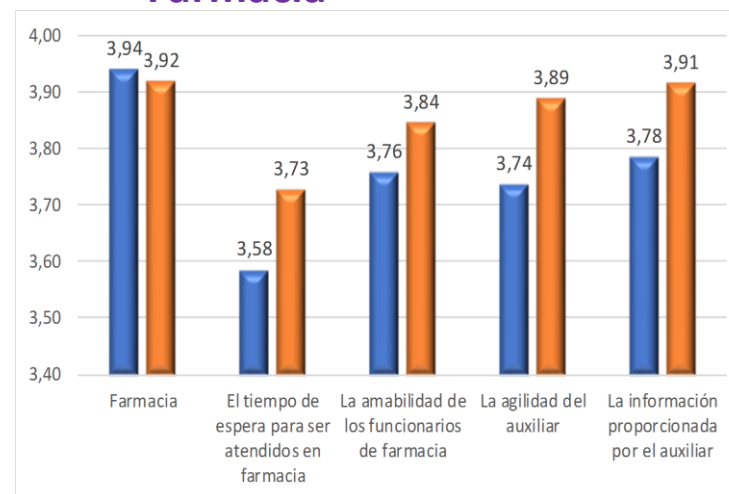
Indicador - Calificación Por fuerza - FAC

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

Asignación de citas



Farmacia



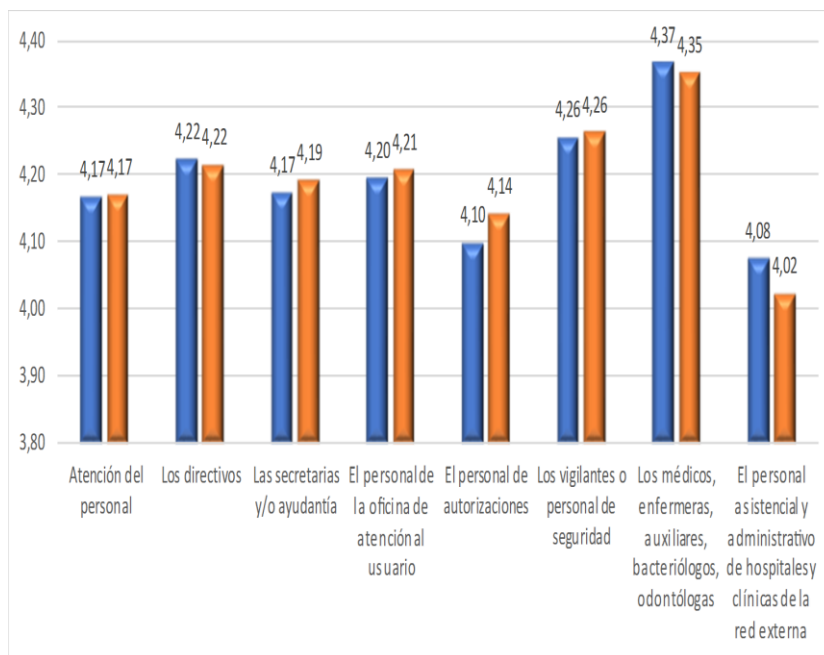
■ 2019 - II
■ 2019 - I

6.2 COMPARATIVO MUESTRA I - MUESTRA II - POR FUERZA Y PROCESO

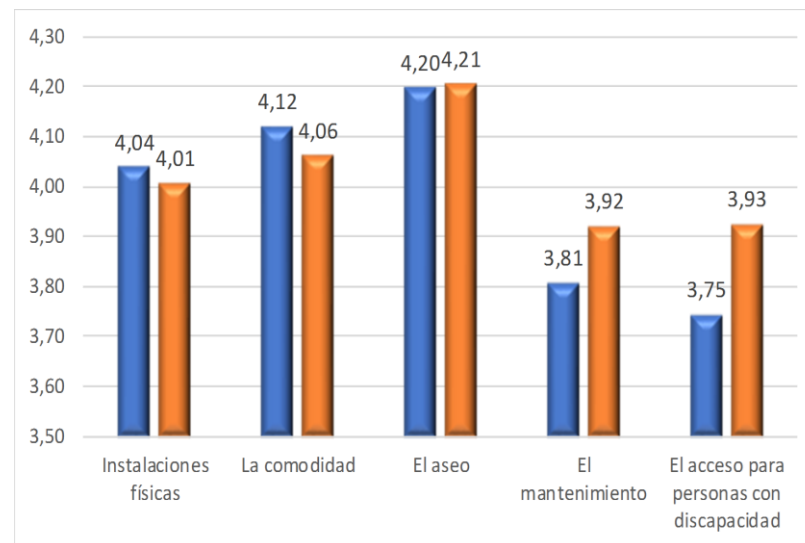
Indicador - Calificación Por fuerza - FAC

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

Atención del personal



Instalaciones físicas



2019 - II
2019 - I