

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE LAS DROGUERIAS CRUZ VERDE

Dentro del proceso constante de mejora de la calidad, y como ente veedor de Sanitas, la Asociación de Usuarios Sanitas, (AUS) quiere conocer la percepción del servicio de entrega de medicamentos de las Droguerías Cruz verde. Con el fin de determinar el nivel de servicio actual y trabajar en conjunto con Sanitas en el logro de los acuerdos de servicios que deben cumplir las droguerías

Por ello se decidió elaborar una encuesta con la cual evaluar, a partir de la información obtenida directamente de los usuarios de las droguerías, la calidad del servicio prestado. Los objetivos planteados:

- Recopilar información a través de encuestas in situ
- Tabular la información
- Elaboración de informe con estos datos

Se elaboró una encuesta, donde se pedían datos generales de género, edad, lugar de residencia y hora, para permitir un análisis más fino de los resultados, en función de diversos segmentos de usuarios. En el cuestionario se solicita información sobre la calidad del servicio, así como la percepción sobre algunos problemas específicos como son los faltantes en medicamentos, tiempo de espera en las droguerías y número de de droguerías que tiene que visitar para recoger sus medicamentos

La encuesta consta de 8 preguntas, cuyas alternativas de respuesta a cada pregunta están directamente relacionada con el nivel de satisfacción con el servicio recibido

El tamaño de la muestra es de 40 usuarios por droguería en la ciudad de Bogotá, y se aplicó en 13 establecimientos, definidos por la asociación, los cuales solo expenden medicamentos a la EPS sanitas y prepagada Sanitas. En las otras ciudades varía el número de usuarios encuestados por droguería. La cantidad de encuestas en Bogotá es mayor porque aquí se encuentra el 50% de afiliados a Sanitas (aproximadamente 980.000 usuarios) de un universo de 2 millones de afiliados

Las droguerías seleccionadas son:

Ciudad	Encuestas
Armenia	21
Barranquilla	
Barranquilla - Calle 74 con 56	26
Barranquilla - Calle 82 con 51	10
Barranquilla - Calle 30 Soledad	8
Bogotá	0
Calle 80	40
Cedro Bolívar	40
Chico	40
Kennedy	40
Morata	40
Palermo	40
Pontevedra	40
Restrepo	40
Salitre	40
Suba	40
Toberrín	40
Tunal	40
Zona En	40
Bucaramanga	
Bucaramanga - Calle 56 con 32	30
Bucaramanga - Carrera 33 con 56	12
Bucaramanga - Caracolí	8
Cali	26
Cartagena	16
Chía	18
Cúcuta	13
Girardot	20
Ibagué	20
Manizales	25
Medellín	
Medellín - Punto Clave	28
Medellín - San Diego	18
Neiva	20
Pasto	19
Pereira	18
Quibdó	25
Santa Marta	
Santa Marta - Calle 5	21

Santa Marta - Calle 22	20
Sincelejo	20
Valledupar	23
Villavicencio	22
Zipaquirá	25
Total general	1032

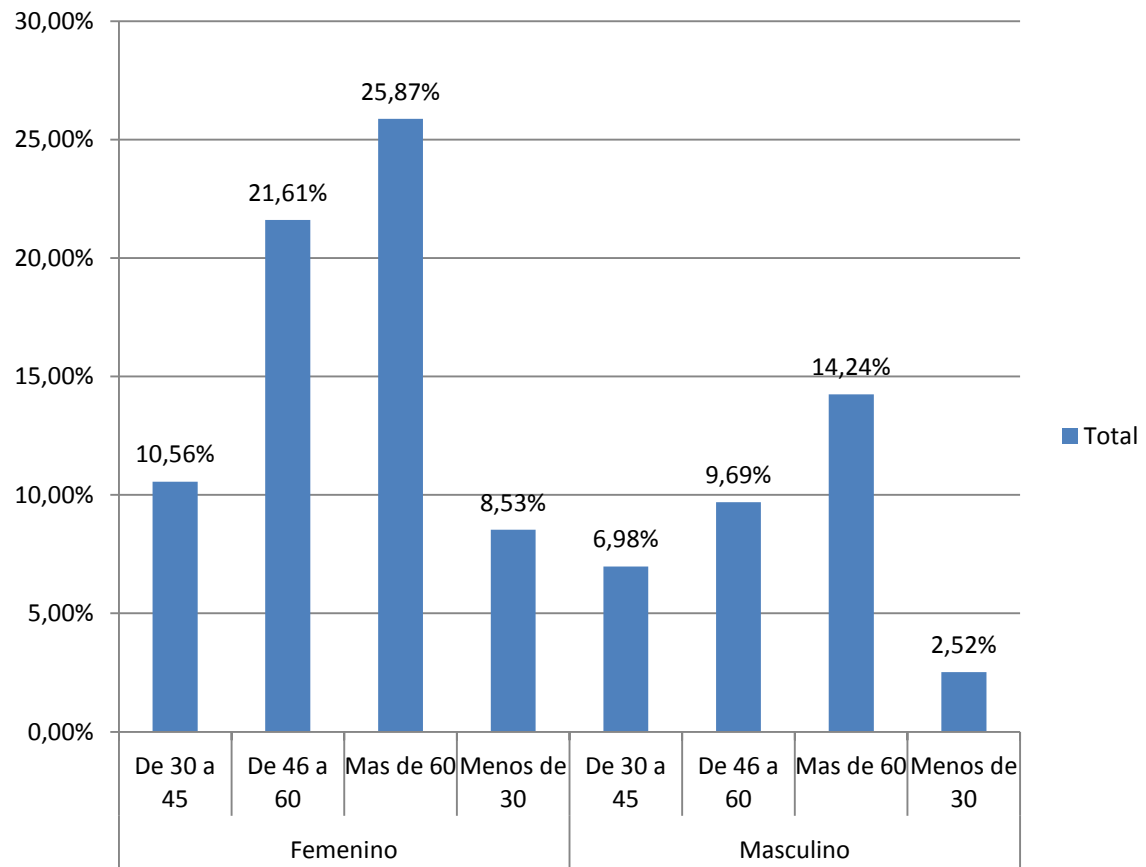
La encuesta se aplicó directamente al afiliado, en diferentes días de la semana, en rangos de horarios, que van de 8:00 am -10:00 am, de 10:00 am -12:00 m, de 12:00 m -2:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm. En las respuestas de las preguntas No. 3 y No. 6 se incluyó la respuesta **no aplica** cuando el usuario recibía sus medicamentos completos en la pregunta No. 2 o no había presentado ninguna queja o reclamo para la pregunta No. 6

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Perfil demográfico. En cuanto al perfil de los encuestados hombres y mujeres que utilizan el servicio de las droguerías, el 66.57% son mujeres y el 33.43% son hombres, siendo el rango de edad de las mujeres de más de 60 años el más alto con un 25.87% y de los hombres los mayores de 60 años con un 14.24%

PERFIL DEMOGRAFICO	
Respuestas	Porcentajes
Femenino	66,57%
De 30 a 45	10,56%
De 46 a 60	21,61%
Más de 60	25,87%
Menos de 30	8,53%
Masculino	33,43%
De 30 a 45	6,98%
De 46 a 60	9,69%
Más de 60	14,24%
Menos de 30	2,52%
Total general	100,00%

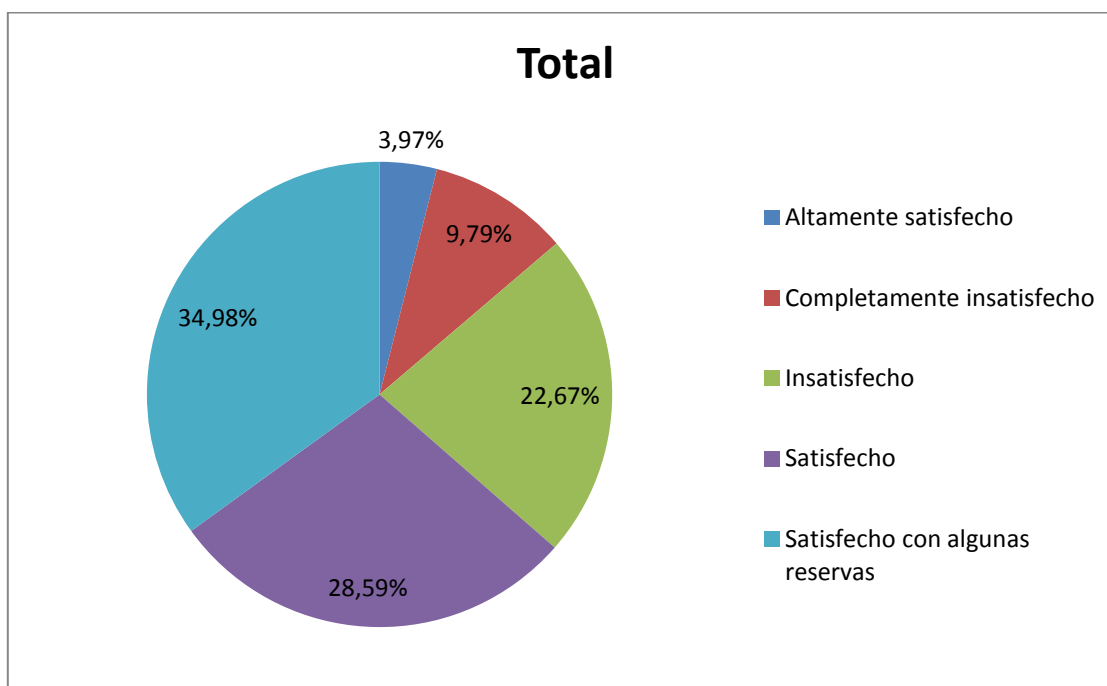
Perfil Demográfico



PREGUNTA No. 1

¿Cómo califica el servicio de dispensación de medicamentos de Cruz Verde?

Respuestas	Porcentajes
Altamente satisfecho	3,97%
Completamente insatisfecho	9,79%
Insatisfecho	22,67%
Satisfecho	28,59%
Satisfecho con algunas reservas	34,98%
Total general	100,00%

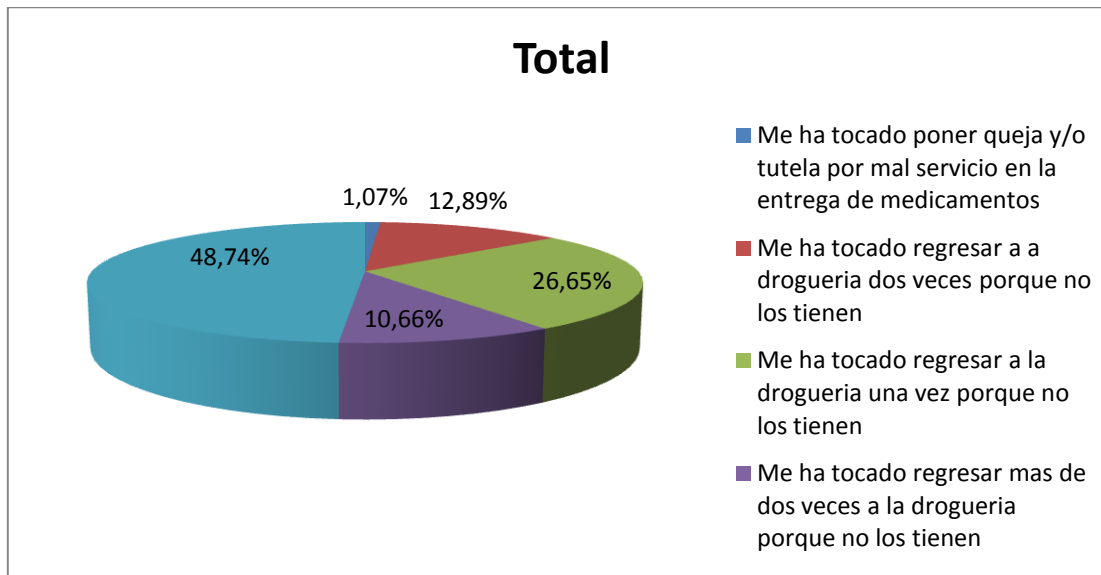


En la calificación de la calidad del servicio de las droguerías, el mayor porcentaje **34.98%** se encuentra **satisfecho con algunas reservas** y el 22.67% se encuentra **insatisfecho**

PREGUNTA No. 2

¿Ha recibido sus medicamentos completos de acuerdo a la fórmula médica?

Respuestas	Porcentajes
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	1,07%
Me ha tocado regresar a la droguería dos veces porque no los tienen	12,89%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	26,65%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	10,66%
Siempre los recibo completos	48,74%
Total general	100,00%

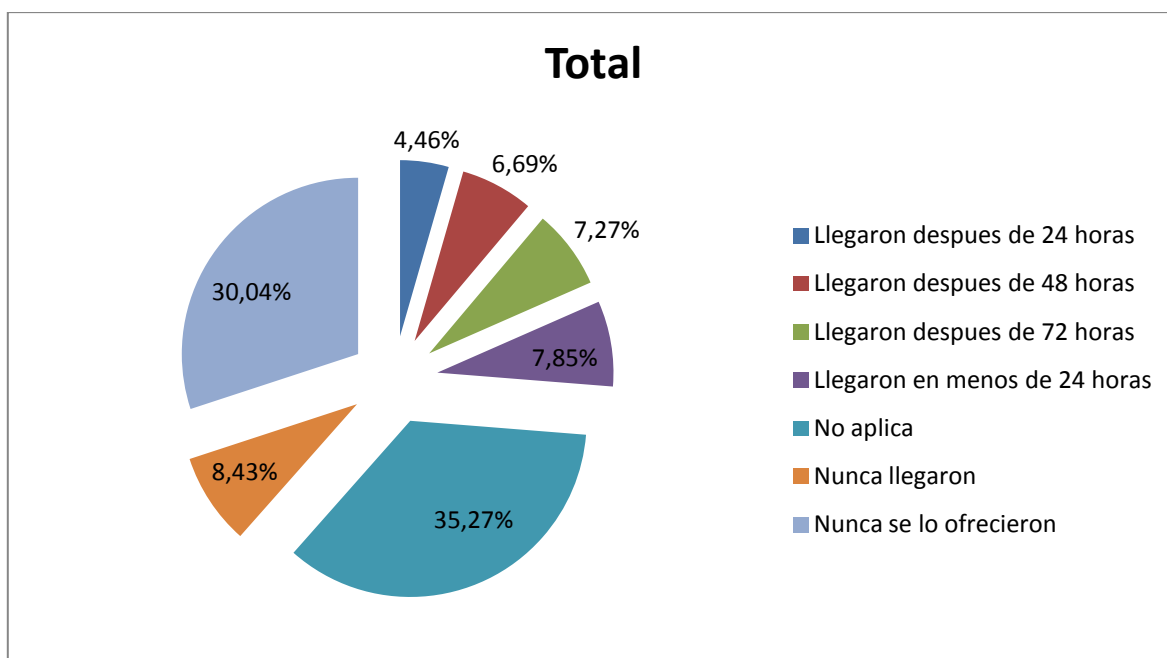


Cuando se les cuestionó sobre los faltantes solo el 48.74% recibieron sus medicamentos completos y al 26.65% ha tenido que regresar al menos una vez porque no los tienen, solo el 1.07% a interpuesto una queja o reclamo por algún medicamento

PREGUNTA No. 3

Cuando Cruz Verde se comprometió a entregarle los medicamentos faltantes a domicilio. ¿Cuánto tiempo transcurrió?

Respuestas	Porcentajes
Llegaron después de 24 horas	4,46%
Llegaron después de 48 horas	6,69%
Llegaron después de 72 horas	7,27%
Llegaron en menos de 24 horas	7,85%
No aplica	35,27%
Nunca llegaron	8,43%
Nunca se lo ofrecieron	30,04%
Total general	100,00%

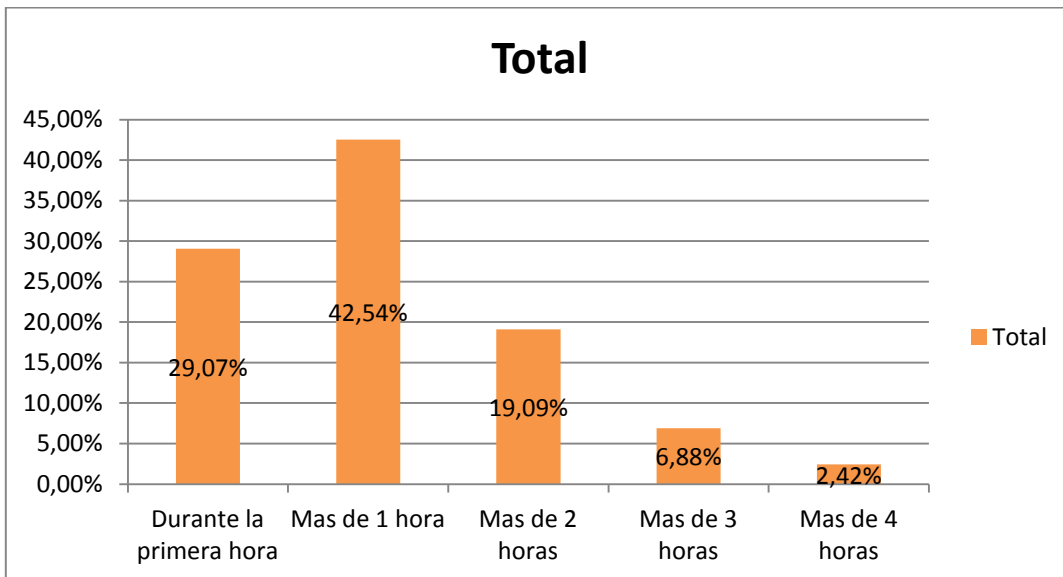


En cuanto al periodo de respuesta en entregas a domicilio, el **30.04%** de usuarios que presentaron faltantes **nunca le ofrecieron el servicio**, al **8.43% nunca llegaron** y al **7.85%** le llegaron en **menos de 24 horas**

PREGUNTA No. 4

¿Aproximadamente cual es el tiempo de espera en la Droguería Cruz Verde para recibir sus medicamentos?

Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	29,07%
Más de 1 hora	42,54%
Más de 2 horas	19,09%
Más de 3 horas	6,88%
Más de 4 horas	2,42%
Total general	100,00%

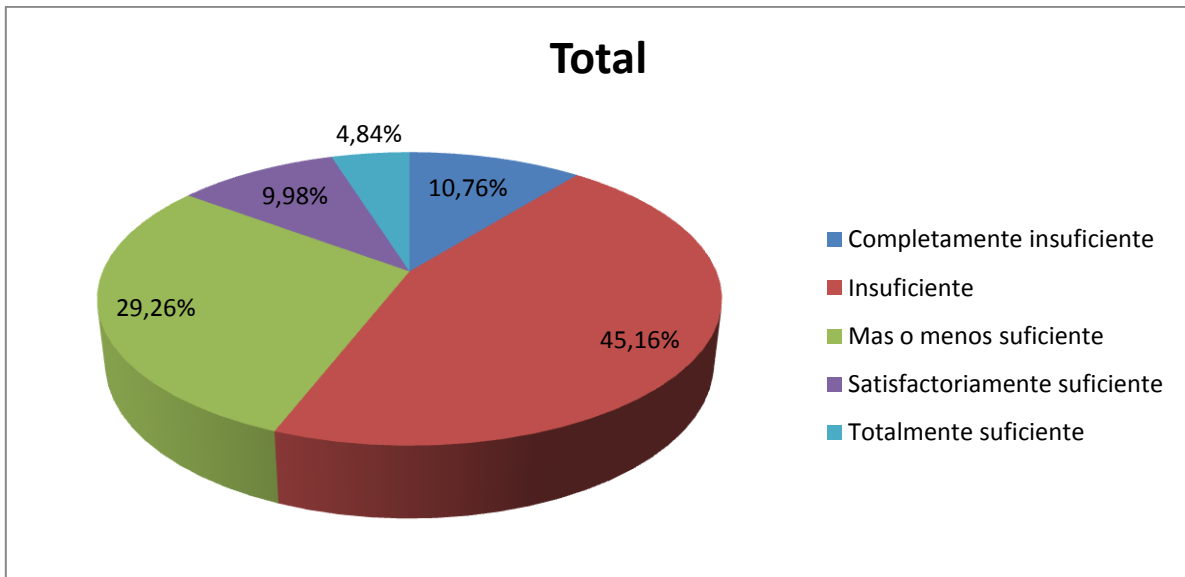


El tiempo de espera para entrega de medicamentos de **más de una hora** es del 42.50%, siendo el porcentaje más alto, seguido del 29.07% los cuales lo atienden durante el transcurso de la primera hora

PREGUNTA No.5

¿Considera suficiente el número de Droguerías Cruz Verde para la entrega de medicamentos?

Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	10,76%
Insuficiente	45,16%
Mas o menos suficiente	29,26%
Satisfactoriamente suficiente	9,98%
Totalmente suficiente	4,84%
Total general	100,00%

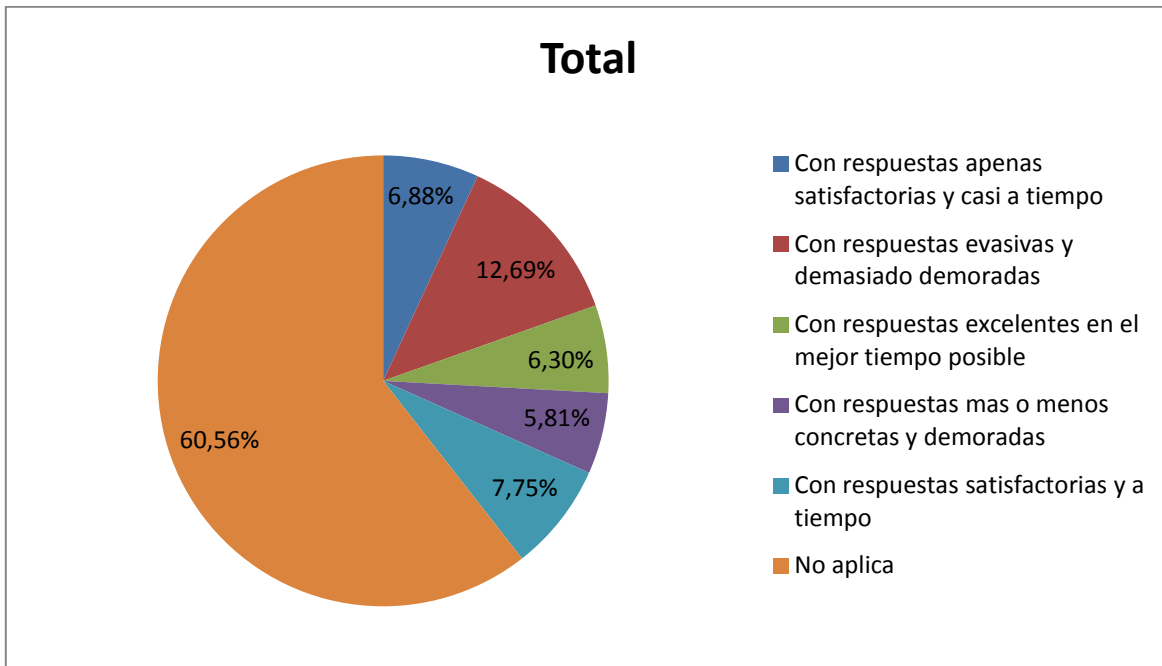


Lo relacionado con la cantidad de establecimientos de Droguerías Cruz Verde que prestan el servicio de entrega de medicamentos el **45.16%** considera **Insuficiente** el número y el **10.76%** lo consideran **completamente insuficiente**, solo el **4.84%** piensan que es **totalmente suficiente**

PREGUNTA No.6

¿Las quejas y reclamos que usted ha presentado ante la EPS Sanitas por entrega de medicamentos han sido atendidos?

Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	6,88%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	12,69%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	6,30%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	5,81%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	7,75%
No aplica	60,56%
Total general	100,00%

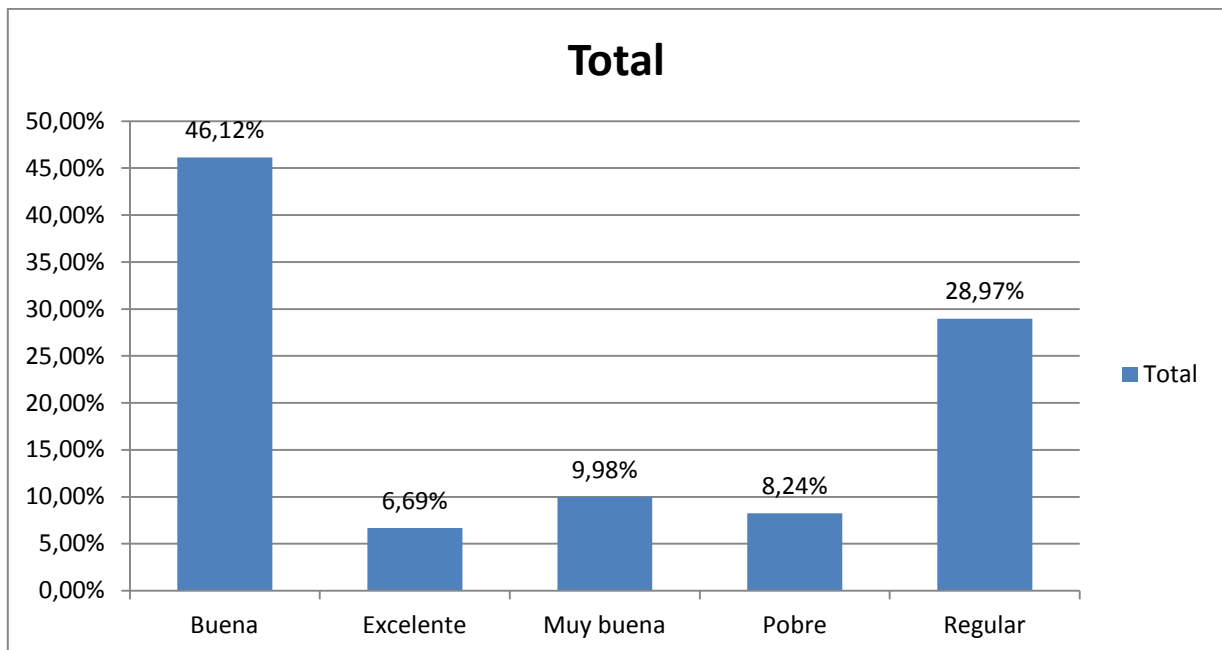


En cuanto a las quejas o reclamos el **60.56%** manifestó **NO** haber presentado ninguna queja y aquellos que la presentaron el **12.69 %** fue con **respuestas evasivas y demasiado demoradas**

PREGUNTA No.7

Califique la calidad de ¿atención al cliente en punto de dispensación de medicamentos de Cruz Verde?

Respuestas	Porcentajes
Buena	46,12%
Excelente	6,69%
Muy buena	9,98%
Pobre	8,24%
Regular	28,97%
Total general	100,00%

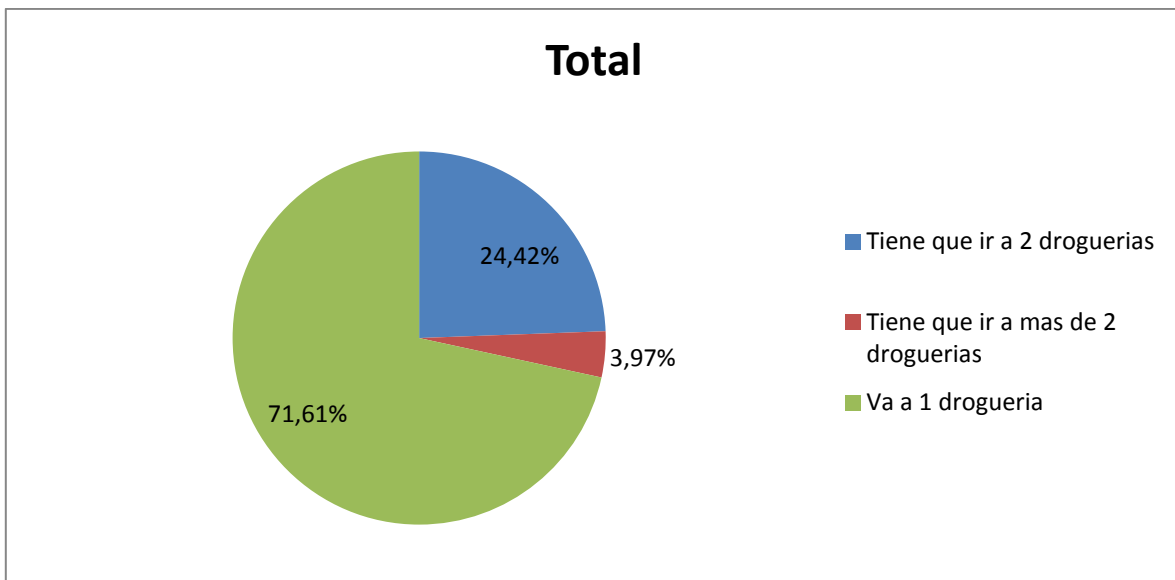


La atención al cliente en punto de venta es considerad **buena** por un 46.12% y **regular** por un 28.97%

PREGUNTA No. 8

Para reclamar sus medicamentos

Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	24,42%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	3,97%
Va a 1 droguería	71,61%
Total general	100,00%



Al 71.61% de usuarios les toca ir a 1 sola droguería, pero al 24.42% tiene que ir mínimo a dos droguerías

RESULTADOS BOGOTA

PREGUNTA No 1

Comparando las droguerías de Bogotá con relación al nivel de satisfacción, pregunta No.1, con el servicio de Cruz Verde, se observa que se encuentran:

Satisfechos:	Porcentaje
Kennedy	50.35%
Tunal	49.85%
satisfechos con reservas:	Porcentaje
Cedro Bolívar	46.59%
Palermo	55.82%
Pontevedra	38.52%
Restrepo	40.53%
Suba	47,83%
Tobalina	42.12%
Zona In	63.43%
Insatisfecho:	Porcentaje
Calle 80	62.21%
Morata	50.58%
Salitre	46.77%
Completamente insatisfecho:	Porcentaje
Chico	77,13%

Solo en dos droguerías Kennedy y Tunal el mayor porcentaje se encuentra satisfecho, en Chico el 77.13% está completamente insatisfecho

RESULTADOS BOGOTA

PREGUNTA No 2

Con relación a la 2da pregunta **¿Ha recibido sus medicamentos completos de acuerdo con la formula medica?** En once de las encuestadas el mayor porcentaje las ha recibido completas. La droguería Chico el mayor porcentaje 42.5% es para **Me ha tocado regresar a la droguería dos veces por qué no los tienen.**

Siempre los recibo completos	Porcentaje
Suba	75,00
Palermo	67,50
Tobe rin	62,50
Pontevedra	60,00
Tunal	60,00
Cedro Bolívar	55,00
Morata	55,00
Calle 80	52,50
Zona En	52,50
Restrepo	50,00
Salitre	50,00

Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	Porcentaje
Kennedy	35,00

Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	Porcentaje
Chico	42,50

RESULTADOS BOGOTA

PREGUNTA No 4

Con relación al tiempo de espera para recibir los medicamentos se observa, que solo Tobe rin y Palermo lo reciben **durante la primera hora**. El 62.5% de los usuarios de Chico deben esperar **más de 2 horas**

Durante la primera hora	Porcentaje
Tobe rin	55,00%
Palermo	62,50%

Más de 1 hora	Porcentaje
Calle 80	45,00%
Cedro Bolívar	57,50%
Zona En	50,00%
Kennedy	55,00%

Morata	72,50%
Tunal	72,50%
Pontevedra	52,50%
Restrepo	60,00%
Salitre	75,00%
Suba	72,50%

Más de 2 horas	Porcentaje
Chico	62,50%

RESULTADOS BOGOTA

PREGUNTA No 7

Buena	Porcentaje
Calle 80	52,50%
Cedro Bolívar	45,00%
Kennedy	52,00%
Morata	45,00%
Palermo	87,50%
Pontevedra	47,50%
Restrepo	45,00%
Salitre	60,00%
Suba	55,00%
Toberin	60,00%
Tunal	42,50%
Zona Inn	62,50%

Pobre	Porcentaje
Chico	70,00%

Lo relacionado con la pregunta No 7 sobre la calidad de servicio al cliente en punto de venta en 12 de las droguerías lo perciben como **Bueno**, variando de 42.5% en Tunal, la más baja, 87.5% de Palermo la más alta. Solo en Chico el 70.0% consideran pobre el servicio

RESUMEN POR CIUDADES

PREGUNTA 1

Insatisfecho
Pasto
Barranquilla
Zipaquirá
Satisfecho con algunas reservas
Valledupar
Neiva
Cúcuta
Cartagena
Manizales
Armenia
Ibagué
Chía
Santa Marta
Quibdó
Girardot
Cali
Satisfecho
Sincelejo
Pereira
Villavicencio
Barranquilla
Bucaramanga
Medellín

RESULTADOS POR CIUDADES

PREGUNTA 2

Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no lo tienen

- Zipaquirá 40,00%
- Manizales 48,00%
- Pasto 47.37%

Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen

- Pereira 55,60%
- Quibdó 32,00%

Siempre los recibo completos

- El resto de las ciudades

Resultados por ciudades

Pregunta 4

Ciudad	Primera hora	más de 1 hora	más de 2 horas
Armenia		38,1%	
Barranquilla		47,7%	
Bucaramanga		38,0%	
Cali			53,9%
Cartagena		31,3%	
chía			33.3%
Cúcuta		38,5%	
Girardot	25.0%		
Ibagué	40,0%		
Manizales		40,0%	
Medellín		39,1%	
Neiva		40,0%	
Pasto		42,1%	
Pereira		50,0%	
Quibdó	88,0%		
Santa Marta	56,1%		
Sincelejo		55.0%	
Valledupar		39,1%	
Villavicencio	40,9%		
Zipaquirá	76,0%		

La ciudad de Cali es la que mayor tiempo presenta en la entrega de medicamentos con un 53.9% con más de 2 horas

Resultados por ciudades

Pregunta 7

Ciudad	Pobre	Regular	Buena	Excelente
Armenia			71,43%	
Barranquilla			36,60%	
Bucaramanga			36,00%	
Cali			53,85%	
Cartagena		43,75%		
chía			33,33%	
Cúcuta		53,85%		
Girardot			45,00%	
Ibagué			55,00%	
Manizales			56,00%	
Medellín			37,00%	
Neiva			55,00%	
Pasto	52,63%			
Pereira			50,00%	
Quibdó			48,00%	
Santa Marta				41,50%
Sincelejo		50,00%		
Valledupar		39,13%		
Villavicencio				31,82%
Zipaquirá			52,00%	

En resumen comparando las ciudades sobre el servicio al cliente

Excelente

- Santa Marta
- Villavicencio

Regular

- Cartagena
- Cúcuta
- Valledupar

- Sincelejo

Pobre

- Pasto

Buena

El resto de ciudades

Observaciones

Dentro de las observaciones realizadas durante la realización de la encuesta se encuentran

- Las instalaciones de las droguerías afectan la percepción del servicio. El esperar en lugares cerrados, con mala ventilación, hacen que cualquier espera se perciba muy larga.
- La calidad del servicio al cliente está directamente relacionada con el administrador de la droguería.
- La queja por la localización en Bogotá de las droguerías que entregan medicamentos NO POS.
- La demora atendiendo cada usuario, duran hasta 20 minutos buscando un medicamento en el inventario, más el tiempo de revisión de documentos
- Los procedimientos para autorizaciones y asignación de citas sean lo más simple posible, aunque a veces hay alguien apoyándolos, la mayoría de los usuarios son mayores de 60 años y se les dificulta.
- El período de reclamación de medicamentos es muy corto solo 3 días antes y 3 días después de la fecha asignada. Y en muchos casos solo la fecha exacta
- ¿Por qué algunos medicamentos e insumos no se pueden enviar a domicilio?
- Cruz verde ofrece a particulares entrega de medicamentos refrigerados en 60 minutos
- ¿Por qué en los puntos que entregan medicamentos NO POS, no entregan los otros medicamentos?
- ¿Por qué si esta sistematizado siempre deben reclamar en el mismo punto de venta?
- Desconocimiento del usuario de los plazos de entrega, antes y después de la fecha, cobro de la cuota moderadora, el servicio a domicilio

ARMENIA

PREGUNTA 1

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	14,08%
Insatisfecho	3,90%
Satisfecho	30,70%
Satisfecho con algunas reservas	51,32%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	4,76%
Me ha tocado regresar a la droguería dos veces porque no los tienen	4,76%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	14,29%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	28,57%
Siempre los recibo completos	47,62%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	9,52%
Llegaron después de 72 horas	14,29%
Llegaron en menos de 24 horas	38,10%
No aplica	14,29%
Nunca se lo ofrecieron	23,81%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentaje

Durante la primera hora	19,05%
Más de 1 hora	38,10%
Más de 2 horas	28,57%
Más de 3 horas	14,29%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	28,57%
Insuficiente	47,62%
Mas o menos suficiente	23,81%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	9,52%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	9,52%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	14,29%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	9,52%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	14,29%
No aplica	42,86%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentajes
Buena	71,43%
Excelente	9,52%
Regular	19,05%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Armenia
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	9,52%
Va a 1 droguería	90,48%
Total general	100,00%

Barranquilla – Calle 30 Soledad

Pregunta 1	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	37,62%
Insatisfecho	37,44%
Satisfecho con algunas reservas	24,94%
Total general	100,00%
Pregunta 2	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	12,50%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	12,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	12,50%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	12,50%
Siempre los recibo completos	50,00%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad

Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 72 horas	12,50%
Llegaron en menos de 24 horas	25,00%
Nunca se lo ofrecieron	62,50%
Total general	100,00%
Pregunta 4	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	12,50%
Más de 1 hora	75,00%
Más de 2 horas	12,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5

CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	37,50%
Insuficiente	62,50%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	12,50%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	50,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	12,50%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	12,50%
No aplica	12,50%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentaje
Pobre	12,50%
Regular	87,50%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 30 Soledad
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	50,00%
Va a 1 droguería	50,00%
Total general	100,00%

Barranquilla – Calle 74 con 56

Pregunta 1	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	3,77%
Completamente insatisfecho	11,15%
Insatisfecho	11,72%
Satisfecho	39,41%
Satisfecho con algunas reservas	33,94%
Total general	100,00%
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de	3,85%

medicamentos	
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	11,54%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	11,54%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	15,38%
Siempre los recibo completos	57,69%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	15,38%
Llegaron después de 48 horas	3,85%
Llegaron después de 72 horas	11,54%
Llegaron en menos de 24 horas	19,23%
No aplica	19,23%
Nunca llegaron	3,85%
Nunca se lo ofrecieron	26,92%
Total general	100,00%
PREGUNTA 4	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	19,23%
Más de 1 hora	30,77%
Más de 2 horas	23,08%
Más de 3 horas	19,23%
Más de 4 horas	7,69%
Total general	100,00%
PREGUNTA 5	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56

Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	11,54%
Insuficiente	50,00%
Mas o menos suficiente	23,08%
Satisfactoriamente suficiente	3,85%
Totalmente suficiente	11,54%
Total general	100,00%
PREGUNTA 6	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	30,77%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	15,38%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	7,69%
No aplica	46,15%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentaje
Buena	38,46%
Excelente	11,54%
Muy buena	3,85%
Pobre	26,92%
Regular	19,23%
Total general	100,00%
PREGUNTA 8	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 74 con 56
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	30,77%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	7,69%
Va a 1 droguería	61,54%

Total general	100,00%

Barranquilla – Calle 82 con 51

Pregunta 1	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	20,06%
Insatisfecho	20,17%
Satisfecho	49,78%
Satisfecho con algunas reservas	10,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	20,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	30,00%
Siempre los recibo completos	50,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	10,00%
Llegaron después de 48 horas	30,00%
Llegaron en menos de 24 horas	10,00%
Nunca llegaron	10,00%
Nunca se lo ofrecieron	40,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	20,00%
Más de 1 hora	70,00%
Más de 2 horas	10,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	10,00%
Insuficiente	40,00%
Mas o menos suficiente	40,00%
Satisfactoriamente suficiente	10,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA6	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	20,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	10,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	20,00%
No aplica	50,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51

Respuestas	Porcentaje
Buena	60,00%
Excelente	10,00%
Muy buena	20,00%
Pobre	10,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8	
CIUDAD	Barranquilla
DROGUERIA	Barranquilla - Calle 82 con 51
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	30,00%
Va a 1 droguería	70,00%
Total general	100,00%

Bucaramanga – Calle 56 con 32

Pregunta 1	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	13,40%
Completamente insatisfecho	6,69%
Insatisfecho	19,90%
Satisfecho	39,99%
Satisfecho con algunas reservas	20,02%
Total general	100,00%
PREGUNTA 2	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	13,33%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	6,67%

Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	20,00%
Siempre los recibo completos	60,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	10,00%
Llegaron después de 48 horas	6,67%
Llegaron después de 72 horas	16,67%
Llegaron en menos de 24 horas	3,33%
No aplica	40,00%
Nunca llegaron	3,33%
Nunca se lo ofrecieron	20,00%
Total general	100,00%
PREGUNTA 4	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	30,00%
Más de 1 hora	30,00%
Más de 2 horas	26,67%
Más de 3 horas	13,33%
Total general	100,00%

PREGUNTA5	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	26,67%

Mas o menos suficiente	20,00%
Satisfactoriamente suficiente	13,33%
Totalmente suficiente	40,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA6	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	10,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	3,33%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	6,67%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	3,33%
No aplica	76,67%
Total general	100,00%

PREGUNTA7	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Buena	26,67%
Excelente	33,33%
Muy buena	33,33%
Regular	6,67%
Total general	100,00%

PREGUNTA8	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Calle 56 con 32
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	10,00%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	3,33%
Va a 1 droguería	86,67%

Total general	100,00%
----------------------	----------------

Bucaramanga - Caracolí

Pregunta 1	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentaje
Insatisfecho	36,52%
Satisfecho	36,40%
Satisfecho con algunas reservas	27,08%
Total general	100,00%

PREGUNTA2

CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	25,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	12,50%
Siempre los recibo completos	62,50%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	12,50%
Llegaron después de 48 horas	25,00%
Llegaron en menos de 24 horas	12,50%
No aplica	25,00%
Nunca se lo ofrecieron	25,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Bucaramanga

DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	12,50%
Más de 1 hora	62,50%
Más de 2 horas	12,50%
Más de 3 horas	12,50%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	12,50%
Mas o menos suficiente	25,00%
Satisfactoriamente suficiente	37,50%
Totalmente suficiente	25,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	25,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	12,50%
No aplica	62,50%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí

Respuestas	Porcentaje
Buena	37,50%
Muy buena	25,00%
Regular	37,50%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Caracolí
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	12,50%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	12,50%
Va a 1 droguería	75,00%
Total general	100,00%

Bucaramanga – Carrera 33 con 56

Pregunta 1	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	16,55%
Insatisfecho	16,74%
Satisfecho	50,01%
Satisfecho con algunas reservas	16,70%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	25,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	16,67%
Siempre los recibo completos	58,33%

Total general	100,00%
----------------------	----------------

Pregunta 3	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 72 horas	8,33%
Llegaron en menos de 24 horas	8,33%
No aplica	58,33%
Nunca llegaron	16,67%
Nunca se lo ofrecieron	8,33%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	25,00%
Más de 1 hora	41,67%
Más de 2 horas	25,00%
Más de 3 horas	8,33%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	41,67%
Satisfactoriamente suficiente	8,33%
Totalmente suficiente	50,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	8,33%
No aplica	91,67%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Buena	58,33%
Excelente	16,67%
Muy buena	25,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8	
CIUDAD	Bucaramanga
DROGUERIA	Bucaramanga - Carrera 33 con 56
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	8,33%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	16,67%
Va a 1 droguería	75,00%
Total general	100,00%

CALI

PREGUNTA 1

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	11,59%
Completamente insatisfecho	11,50%
Insatisfecho	3,81%
Satisfecho	27,16%
Satisfecho con algunas reservas	45,94%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	30,77%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	7,69%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	19,23%
Siempre los recibo completos	42,31%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	11,54%
Llegaron después de 72 horas	11,54%
Llegaron en menos de 24 horas	26,92%
No aplica	15,38%
Nunca se lo ofrecieron	34,62%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentaje
Más de 1 hora	19,23%
Más de 2 horas	53,85%
Más de 3 horas	23,08%

Más de 4 horas	3,85%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	19,23%
Insuficiente	38,46%
Mas o menos suficiente	34,62%
Satisfactoriamente suficiente	7,69%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	30,77%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	38,46%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	7,69%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	15,38%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	7,69%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentajes
Buena	53,85%
Excelente	7,69%
Muy buena	15,38%
Pobre	3,85%
Regular	19,23%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Cali
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	19,23%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	11,54%
Va a 1 droguería	69,23%
Total general	100,00%

CARTAGENA**PREGUNTA 1**

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	6,40%
Completamente insatisfecho	12,36%
Insatisfecho	18,56%
Satisfecho	18,90%
Satisfecho con algunas reservas	43,78%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	6,25%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	6,25%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	31,25%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	18,75%
Siempre los recibo completos	37,50%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	6,25%
Llegaron después de 48 horas	25,00%
Llegaron en menos de 24 horas	12,50%
No aplica	18,75%

Nunca se lo ofrecieron	37,50%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	18,75%
Más de 1 hora	31,25%
Más de 2 horas	31,25%
Más de 3 horas	18,75%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	25,00%
Insuficiente	43,75%
Mas o menos suficiente	31,25%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	25,00%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	12,50%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	25,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	6,25%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	12,50%
No aplica	18,75%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentajes
Buena	37,50%
Excelente	6,25%
Muy buena	6,25%
Pobre	6,25%

Regular	43,75%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8	
CIUDAD	Cartagena
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	12,50%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	6,25%
Va a 1 droguería	81,25%
Total general	100,00%

CHIA

PREGUNTA 1

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	11,05%
Insatisfecho	27,81%
Satisfecho	16,67%
Satisfecho con algunas reservas	44,47%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	5,56%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	16,67%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	27,78%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	22,22%
Siempre los recibo completos	27,78%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	5,56%
Llegaron después de 48 horas	16,67%
Llegaron después de 72 horas	22,22%
Llegaron en menos de 24 horas	5,56%
No aplica	22,22%
Nunca llegaron	5,56%
Nunca se lo ofrecieron	22,22%
Total general	100,00%
CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	27,78%
Más de 1 hora	16,67%
Más de 2 horas	33,33%
Más de 3 horas	16,67%
Más de 4 horas	5,56%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	16,67%
Insuficiente	33,33%
Mas o menos suficiente	38,89%
Satisfactoriamente suficiente	5,56%
Totalmente suficiente	5,56%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	33,33%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	16,67%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	16,67%
No aplica	33,33%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentajes
Buena	33,33%
Muy buena	16,67%
Pobre	16,67%
Regular	33,33%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Chía
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	33,33%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	27,78%
Va a 1 droguería	38,89%
Total general	100,00%

CUCUTA**PREGUNTA 1**

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	7,63%
Insatisfecho	30,89%
Satisfecho	15,44%
Satisfecho con algunas reservas	46,03%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	7,69%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	15,38%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	15,38%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	7,69%

Siempre los recibo completos	53,85%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	15,38%
Llegaron después de 72 horas	7,69%
Llegaron en menos de 24 horas	15,38%
No aplica	23,08%
Nunca se lo ofrecieron	38,46%
Total general	100,00%

Pregunta 4

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	7,69%
Más de 1 hora	38,46%
Más de 2 horas	38,46%
Más de 3 horas	7,69%
Más de 4 horas	7,69%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	23,08%
Insuficiente	46,15%
Mas o menos suficiente	23,08%
Totalmente suficiente	7,69%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	30,77%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	7,69%

Con respuestas más o menos concretas y demoradas	7,69%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	23,08%
No aplica	30,77%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentajes
Buena	15,38%
Excelente	7,69%
Muy buena	7,69%
Pobre	15,38%
Regular	53,85%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Cúcuta
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a más de 2 droguerías	7,69%
Va a 1 droguería	92,31%
Total general	100,00%

GIRARDOT

PREGUNTA 1

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	5,01%
Insatisfecho	25,24%
Satisfecho	29,86%
Satisfecho con algunas reservas	39,89%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	20,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	40,00%

Siempre los recibo completos	40,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	5,00%
Llegaron después de 48 horas	5,00%
Llegaron después de 72 horas	10,00%
Llegaron en menos de 24 horas	25,00%
No aplica	15,00%
Nunca llegaron	5,00%
Nunca se lo ofrecieron	35,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	25,00%
Más de 1 hora	25,00%
Más de 2 horas	25,00%
Más de 3 horas	25,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	35,00%
Insuficiente	45,00%
Mas o menos suficiente	5,00%
Satisfactoriamente suficiente	5,00%
Totalmente suficiente	10,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	30,00%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	20,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	30,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	10,00%
No aplica	10,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentajes
Buena	45,00%
Excelente	5,00%
Muy buena	10,00%
Pobre	5,00%
Regular	35,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Girardot
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	5,00%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	5,00%
Va a 1 droguería	90,00%
Total general	100,00%

IBAGUE**PREGUNTA 1**

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	13,85%
Insatisfecho	9,47%
Satisfecho	32,46%
Satisfecho con algunas reservas	44,22%

Total general	100,00%
----------------------	----------------

PREGUNTA 2

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	10,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	25,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	10,00%
Siempre los recibo completos	55,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	15,00%
Llegaron después de 48 horas	5,00%
Llegaron después de 72 horas	5,00%
Llegaron en menos de 24 horas	25,00%
No aplica	20,00%
Nunca llegaron	5,00%
Nunca se lo ofrecieron	25,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	40,00%
Más de 1 hora	35,00%
Más de 2 horas	20,00%
Más de 4 horas	5,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	10,00%
Insuficiente	30,00%

Mas o menos suficiente	35,00%
Satisfactoriamente suficiente	20,00%
Totalmente suficiente	5,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	5,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	40,00%
No aplica	55,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentajes
Buena	55,00%
Excelente	10,00%
Muy buena	20,00%
Regular	15,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Ibagué
Respuestas	Porcentajes
Va a 1 droguería	100,00%
Total general	100,00%

MANIZALES

PREGUNTA 1

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	3,16%
Insatisfecho	25,81%
Satisfecho	6,62%
Satisfecho con algunas reservas	64,41%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a la droguería dos veces porque no los tienen	4,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	4,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	48,00%
Siempre los recibo completos	44,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 72 horas	24,00%
Llegaron en menos de 24 horas	8,00%
Nunca llegaron	8,00%
Nunca se lo ofrecieron	60,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	12,00%
Más de 1 hora	40,00%
Más de 2 horas	20,00%
Más de 3 horas	16,00%

Más de 4 horas	12,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	4,00%
Insuficiente	96,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	4,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	80,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	4,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	12,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentajes
Buena	56,00%
Excelente	4,00%
Muy buena	32,00%
Regular	8,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Manizales
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	4,00%
Va a 1 droguería	96,00%
Total general	100,00%

NEIVA

PREGUNTA 1

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	10,12%
Completamente insatisfecho	15,22%
Insatisfecho	14,68%
Satisfecho	25,28%
Satisfecho con algunas reservas	34,70%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	5,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	25,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	20,00%
Siempre los recibo completos	50,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	5,00%
Llegaron después de 48 horas	5,00%
Llegaron después de 72 horas	5,00%
Llegaron en menos de 24 horas	10,00%
No aplica	20,00%
Nunca se lo ofrecieron	55,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	10,00%
Más de 1 hora	40,00%
Más de 2 horas	40,00%

Más de 3 horas	5,00%
Más de 4 horas	5,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	20,00%
Insuficiente	65,00%
Mas o menos suficiente	10,00%
Totalmente suficiente	5,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	10,00%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	10,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	5,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	10,00%
No aplica	65,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentajes
Buena	55,00%
Excelente	5,00%
Pobre	5,00%
Regular	35,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Neiva
Respuestas	Porcentajes
Va a 1 droguería	100,00%
Total general	100,00%

PASTO

PREGUNTA 1

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	32,46%
Insatisfecho	35,14%
Satisfecho con algunas reservas	32,40%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	5,26%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	47,37%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	15,79%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	31,58%
Total general	100,00%

PREGUNTA3

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	15,79%
Llegaron después de 48 horas	21,05%
Llegaron después de 72 horas	5,26%
Llegaron en menos de 24 horas	15,79%
Nunca llegaron	31,58%
Nunca se lo ofrecieron	10,53%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentaje
Más de 1 hora	15,79%
Más de 2 horas	42,11%
Más de 3 horas	42,11%

Total general	100,00%
----------------------	----------------

PREGUNTA 5

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	31,58%
Insuficiente	57,89%
Mas o menos suficiente	10,53%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	21,05%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	31,58%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	47,37%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentajes
Pobre	52,63%
Regular	47,37%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Pasto
Respuestas	Porcentajes
Va a 1 droguería	100,00%
Total general	100,00%

PEREIRA

PREGUNTA 1

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	5,44%
Completamente insatisfecho	11,11%
Satisfecho	50,22%
Satisfecho con algunas reservas	33,23%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	55,56%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	5,56%
Siempre los recibo completos	38,89%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 72 horas	33,33%
No aplica	11,11%
Nunca llegaron	27,78%
Nunca se lo ofrecieron	27,78%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	33,33%
Más de 1 hora	50,00%
Más de 2 horas	5,56%
Más de 4 horas	11,11%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	22,22%
Insuficiente	61,11%
Mas o menos suficiente	5,56%
Satisfactoriamente suficiente	5,56%
Totalmente suficiente	5,56%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	5,56%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	5,56%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	11,11%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	11,11%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	11,11%
No aplica	55,56%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentajes
Buena	50,00%
Muy buena	11,11%
Regular	38,89%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Pereira
Respuestas	Porcentajes
Va a 1 droguería	100,00%
Total general	100,00%

QUIBDÓ

PREGUNTA 1

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentaje
Insatisfecho	19,47%
Satisfecho	40,01%
Satisfecho con algunas reservas	40,52%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	28,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	32,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	12,00%
Siempre los recibo completos	28,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 72 horas	4,00%
No aplica	28,00%
Nunca llegaron	8,00%
Nunca se lo ofrecieron	60,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	88,00%
Más de 4 horas	12,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	8,00%
Insuficiente	32,00%
Mas o menos suficiente	48,00%
Totalmente suficiente	12,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	12,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	12,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	20,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	56,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentajes
Buena	48,00%
Excelente	4,00%
Regular	48,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Quibdó
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a más de 2 droguerías	4,00%
Va a 1 droguería	96,00%
Total general	100,00%

Santa Marta – Calle 5

Pregunta 1	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	9,50%
Insatisfecho	14,00%
Satisfecho	28,83%
Satisfecho con algunas reservas	47,68%
Total general	100,00%
Pregunta 2	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	19,05%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	23,81%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	23,81%
Siempre los recibo completos	33,33%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	14,29%
Llegaron después de 48 horas	4,76%
Llegaron después de 72 horas	4,76%
Llegaron en menos de 24 horas	19,05%
No aplica	23,81%
Nunca se lo ofrecieron	33,33%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	57,14%
Más de 1 hora	23,81%
Más de 2 horas	19,05%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	4,76%
Insuficiente	19,05%
Mas o menos suficiente	61,90%
Satisfactoriamente suficiente	9,52%
Totalmente suficiente	4,76%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	42,86%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	19,05%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	19,05%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	9,52%
No aplica	9,52%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5

Respuestas	Porcentaje
Buena	33,33%
Excelente	47,62%
Regular	19,05%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 5
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	33,33%
Va a 1 droguería	66,67%
Total general	100,00%

Santa Marta – Calle 22

Pregunta 1	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	24,93%
Insatisfecho	10,16%
Satisfecho	30,68%
Satisfecho con algunas reservas	34,23%
Total general	100,00%
Pregunta 2	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	20,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	15,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	10,00%
Siempre los recibo completos	55,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	10,00%
Llegaron después de 72 horas	15,00%
Llegaron en menos de 24 horas	10,00%
No aplica	40,00%
Nunca llegaron	5,00%
Nunca se lo ofrecieron	20,00%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	55,00%
Más de 1 hora	30,00%
Más de 2 horas	5,00%
Más de 3 horas	10,00%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	20,00%
Mas o menos suficiente	40,00%
Satisfactoriamente suficiente	20,00%
Totalmente suficiente	20,00%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	25,00%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	5,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	40,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	10,00%
No aplica	20,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Buena	45,00%
Excelente	35,00%
Muy buena	15,00%
Regular	5,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Santa Marta
DROGUERIA	Santa Marta - Calle 22
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	25,00%
Va a 1 droguería	75,00%
Total general	100,00%

Medellín – Punto Clave

Pregunta 1	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	6,84%
Completamente insatisfecho	6,96%
Insatisfecho	17,92%
Satisfecho	36,02%
Satisfecho con algunas reservas	32,26%
Total general	100,00%
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	3,57%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	14,29%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	17,86%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	7,14%
Siempre los recibo completos	57,14%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	7,14%
Llegaron después de 48 horas	25,00%
Llegaron después de 72 horas	3,57%
Llegaron en menos de 24 horas	10,71%
No aplica	21,43%
Nunca llegaron	3,57%
Nunca se lo ofrecieron	28,57%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	21,43%
Más de 1 hora	39,29%
Más de 2 horas	25,00%
Más de 3 horas	10,71%
Más de 4 horas	3,57%
Total general	100,00%
PREGUNTA 5	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	14,29%
Insuficiente	32,14%
Mas o menos suficiente	42,86%
Satisfactoriamente suficiente	7,14%
Totalmente suficiente	3,57%
Total general	100,00%
PREGUNTA6	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	10,71%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	7,14%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	3,57%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	14,29%
No aplica	64,29%
Total general	100,00%
PREGUNTA 7	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto

	Clave
Respuestas	Porcentaje
Buena	39,29%
Excelente	7,14%
Muy buena	14,29%
Pobre	3,57%
Regular	35,71%
Total general	100,00%
PREGUNTA8	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - Punto Clave
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	3,57%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	7,14%
Va a 1 droguería	89,29%
Total general	100,00%

Medellín – San Diego

Pregunta 1	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	11,19%
Insatisfecho	11,20%
Satisfecho	38,52%
Satisfecho con algunas reservas	39,09%
Total general	100,00%
PREGUNTA 2	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los	61,11%

tienen	
Siempre los recibo completos	38,89%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	16,67%
Llegaron después de 72 horas	11,11%
Llegaron en menos de 24 horas	44,44%
No aplica	16,67%
Nunca llegaron	5,56%
Nunca se lo ofrecieron	5,56%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	16,67%
Más de 1 hora	38,89%
Más de 2 horas	27,78%
Más de 4 horas	16,67%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	5,56%
Insuficiente	33,33%
Mas o menos suficiente	27,78%
Satisfactoriamente suficiente	16,67%
Totalmente suficiente	16,67%

Total general	100,00%
PREGUNTA 6	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	5,56%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	11,11%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	11,11%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	5,56%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	11,11%
No aplica	55,56%
Total general	100,00%
PREGUNTA7	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Buena	33,33%
Excelente	16,67%
Muy buena	33,33%
Regular	16,67%
Total general	100,00%

PREGUNTA8	
CIUDAD	Medellín
DROGUERIA	Medellín - San Diego
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	11,11%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	5,56%
Va a 1 droguería	83,33%
Total general	100,00%

VALLEDUPAR

PREGUNTA 1

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	4,12%
Completamente insatisfecho	4,68%
Insatisfecho	26,67%
Satisfecho	26,26%
Satisfecho con algunas reservas	38,28%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	4,35%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	17,39%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	30,43%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	13,04%
Siempre los recibo completos	34,78%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	8,70%
Llegaron después de 48 horas	4,35%
Llegaron después de 72 horas	13,04%
Llegaron en menos de 24 horas	4,35%
No aplica	13,04%
Nunca llegaron	13,04%
Nunca se lo ofrecieron	43,48%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	17,39%

Más de 1 hora	39,13%
Más de 2 horas	17,39%
Más de 3 horas	21,74%
Más de 4 horas	4,35%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	26,09%
Insuficiente	39,13%
Mas o menos suficiente	30,43%
Totalmente suficiente	4,35%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	26,09%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	17,39%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	13,04%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	17,39%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	17,39%
No aplica	8,70%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentajes
Buena	34,78%
Excelente	13,04%
Muy buena	8,70%
Pobre	4,35%
Regular	39,13%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Valledupar
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	4,35%
Va a 1 droguería	95,65%
Total general	100,00%

VILLAVICENCIO**PREGUNTA 1**

CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	9,00%
Completamente insatisfecho	13,52%
Insatisfecho	9,10%
Satisfecho	40,93%
Satisfecho con algunas reservas	27,45%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	9,09%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	13,64%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	22,73%
Siempre los recibo completos	54,55%
Total general	100,00%

PREGUNTA 3

CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	4,55%
Llegaron después de 72 horas	4,55%
Llegaron en menos de 24 horas	4,55%
No aplica	13,64%
Nunca llegaron	9,09%
Nunca se lo ofrecieron	63,64%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	40,91%
Más de 1 hora	31,82%
Más de 2 horas	18,18%
Más de 4 horas	9,09%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5	
CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	50,00%
Insuficiente	22,73%
Mas o menos suficiente	9,09%
Satisfactoriamente suficiente	9,09%
Totalmente suficiente	9,09%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6	
CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	9,09%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	45,45%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	4,55%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	18,18%
No aplica	22,73%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7	
CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentajes
Buena	31,82%
Excelente	31,82%
Muy buena	4,55%
Pobre	4,55%
Regular	27,27%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Villavicencio
Respuestas	Porcentajes
Va a 1 droguería	100,00%
Total general	100,00%

ZIPAQUIRÁ**PREGUNTA 1**

CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	3,69%
Insatisfecho	44,72%
Satisfecho	29,71%
Satisfecho con algunas reservas	21,88%
Total general	100,00%

PREGUNTA 2

CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado poner queja y/o tutela por mal servicio en la entrega de medicamentos	4,00%
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	8,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	24,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	40,00%
Siempre los recibo completos	24,00%
Total general	100,00%
CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentaje
Buena	52,00%
Copaquira	52,00%
Excelente	12,00%
Copaquira	12,00%
Muy buena	28,00%
Copaquira	28,00%
Regular	8,00%
Copaquira	8,00%

Total general	100,00%
PREGUNTA 4	
CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	76,00%
Más de 1 hora	24,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5

CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	12,00%
Insuficiente	24,00%
Mas o menos suficiente	36,00%
Satisfactoriamente suficiente	28,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6

CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	52,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	4,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	8,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	4,00%
No aplica	32,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7

CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentajes
Buena	52,00%
Excelente	12,00%
Muy buena	28,00%
Regular	8,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Copaquira
Respuestas	Porcentajes
Tiene que ir a 2 droguerías	72,00%
Va a 1 droguería	28,00%
Total general	100,00%

SINCELEJO**PREGUNTA 1**

CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	15,00%
Insatisfecho	25,03%
Satisfecho	49,99%
Satisfecho con algunas reservas	9,99%
Total general	100,00%

Pregunta 2

CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	15,00%
Insatisfecho	25,00%
Satisfecho	50,00%
Satisfecho con algunas reservas	10,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3

CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	5,00%
Llegaron después de 72 horas	15,00%
Llegaron en menos de 24 horas	25,00%
No aplica	5,00%
Nunca se lo ofrecieron	50,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 4	
CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentaje
Durante la primera hora	30,00%
Más de 1 hora	55,00%
Más de 2 horas	15,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 5	
CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentajes
Completamente insuficiente	25,00%
Insuficiente	50,00%
Mas o menos suficiente	5,00%
Satisfactoriamente suficiente	15,00%
Totalmente suficiente	5,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 6	
CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentajes
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	5,00%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	30,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	5,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	40,00%
No aplica	5,00%
Con respuestas más o menos contratas y demoradas	15,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 7	
CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentajes
Buena	40,00%
Excelente	5,00%
Muy buena	5,00%
Regular	50,00%
Total general	100,00%

PREGUNTA 8

CIUDAD	Sincelejo
Respuestas	Porcentajes
Va a 1 droguería	100,00%
Total general	100,00%

Bogotá

CALLE 80

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	0,07%
Completamente insatisfecho	0,16%
Insatisfecho	62,21%
Satisfecho	35,44%
Satisfecho con algunas reservas	2,11%
Total general	100,00%
Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	7,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	40,00%
Siempre los recibo completos	52,50%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	2,50%

Llegaron después de 48 horas	7,50%
Llegaron después de 72 horas	5,00%
No aplica	47,50%
Nunca llegaron	12,50%
Nunca se lo ofrecieron	25,00%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	37,50%
Más de 1 hora	45,00%
Más de 2 horas	17,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	2,50%
Insuficiente	40,00%
Mas o menos suficiente	27,50%
Satisfactoriamente suficiente	30,00%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	5,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	2,50%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	2,50%
No aplica	90,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Buena	52,50%
Muy buena	10,00%
Regular	37,50%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Calle 80
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	55,00%
Va a 1 droguería	45,00%
Total general	100,00%

CEDRO BOLIVAR

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	2,80%
Completamente insatisfecho	4,67%
Insatisfecho	35,53%
Satisfecho	10,52%
Satisfecho con algunas reservas	46,59%
Total general	100,00%
Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	10,00%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	32,50%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	2,50%

Siempre los recibo completos	55,00%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	5,00%
Llegaron después de 72 horas	5,00%
Llegaron en menos de 24 horas	2,50%
No aplica	52,50%
Nunca llegaron	17,50%
Nunca se lo ofrecieron	17,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	27,50%
Más de 1 hora	57,50%
Más de 2 horas	15,00%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	50,00%
Mas o menos suficiente	40,00%
Satisfactoriamente suficiente	10,00%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	2,50%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	5,00%

Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	2,50%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	2,50%
No aplica	87,50%
Total general	100,00%
Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Buena	45,00%
Muy buena	2,50%
Pobre	7,50%
Regular	45,00%
Total general	100,00%
Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Cedro Bolívar
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	32,50%
Va a 1 droguería	67,50%
Total general	100,00%

CHICO

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	77,13%
Insatisfecho	17,68%
Satisfecho con algunas reservas	5,19%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	42,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	32,50%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	7,50%
Siempre los recibo completos	17,50%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	7,50%
Llegaron después de 48 horas	7,50%
Llegaron después de 72 horas	5,00%
No aplica	25,00%
Nunca llegaron	27,50%
Nunca se lo ofrecieron	27,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentajes
Más de 1 hora	2,50%
Más de 2 horas	62,50%
Más de 3 horas	35,00%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	40,00%
Insuficiente	57,50%
Mas o menos suficiente	2,50%

Total general	100,00%
----------------------	----------------

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	40,00%
No aplica	60,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Buena	5,00%
Pobre	70,00%
Regular	25,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Chico
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	47,50%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	10,00%
Va a 1 droguería	42,50%
Total general	100,00%

KENNEDY

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	0,30%
Completamente insatisfecho	4,75%
Insatisfecho	19,02%
Satisfecho	50,35%
Satisfecho con algunas reservas	25,57%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	32,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	35,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	2,50%
Siempre los recibo completos	30,00%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	2,50%
Llegaron después de 48 horas	2,50%
Llegaron en menos de 24 horas	7,50%
No aplica	25,00%
Nunca llegaron	12,50%
Nunca se lo ofrecieron	50,00%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	42,50%
Más de 1 hora	55,00%
Más de 3 horas	2,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	2,50%
Insuficiente	57,50%
Mas o menos suficiente	20,00%
Satisfactoriamente suficiente	20,00%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentaje
No aplica	100,00%
Total general	100,00%
Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy
Respuestas	Porcentaje
Buena	52,50%
Muy buena	10,00%
Pobre	5,00%
Regular	32,50%
Total general	100,00%
Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Kennedy

Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	42,50%
Va a 1 droguería	57,50%
Total general	100,00%

MORATO

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	8,09%
Insatisfecho	50,58%
Satisfecho	8,11%
Satisfecho con algunas reservas	33,22%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	7,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	37,50%
Siempre los recibo completos	55,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	10,00%
Llegaron después de 72 horas	7,50%
No aplica	50,00%
Nunca llegaron	10,00%
Nunca se lo ofrecieron	22,50%
Total general	100,00%
Pregunta 4	

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	10,00%
Más de 1 hora	72,50%
Más de 2 horas	17,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	2,50%
Insuficiente	47,50%
Mas o menos suficiente	42,50%
Satisfactoriamente suficiente	7,50%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	20,00%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	5,00%
No aplica	75,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Buena	45,00%
Muy buena	5,00%
Pobre	17,50%
Regular	32,50%
Total general	100,00%
Pregunta 8	

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Morata
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	37,50%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	2,50%
Va a 1 droguería	60,00%
Total general	100,00%

PALERMO

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
Insatisfecho	17,29%
Satisfecho	26,89%
Satisfecho con algunas reservas	55,82%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	32,50%
Siempre los recibo completos	67,50%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
No aplica	80,00%
Nunca se lo ofrecieron	20,00%
Total general	100,00%
Pregunta 4	

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	62,50%
Más de 1 hora	37,50%
Total general	100,00%
Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	55,00%
Mas o menos suficiente	45,00%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
No aplica	100,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
Buena	87,50%
Excelente	7,50%
Regular	5,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Palermo
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	12,50%
Va a 1 droguería	87,50%
Total general	100,00%

PONTEVEDRA

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	2,80%
Completamente insatisfecho	7,14%
Insatisfecho	20,22%
Satisfecho	31,32%
Satisfecho con algunas reservas	38,52%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	7,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	20,00%
Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no los tienen	12,50%
Siempre los recibo completos	60,00%
Total general	100,00%
Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 48 horas	5,00%
Llegaron después de 72 horas	5,00%

No aplica	50,00%
Nunca llegaron	10,00%
Nunca se lo ofrecieron	30,00%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	25,00%
Más de 1 hora	52,50%
Más de 2 horas	20,00%
Más de 4 horas	2,50%
Total general	100,00%
Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	2,50%
Insuficiente	70,00%
Mas o menos suficiente	15,00%
Satisfactoriamente suficiente	12,50%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas apenas satisfactorias y casi a tiempo	5,00%
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	2,50%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	5,00%
Con respuestas satisfactorias y a tiempo	5,00%
No aplica	82,50%
Total general	100,00%
Pregunta 7	

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Buena	47,50%
Muy buena	12,50%
Pobre	15,00%
Regular	25,00%
Total general	100,00%
Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Pontevedra
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	67,50%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	7,50%
Va a 1 droguería	25,00%
Total general	100,00%

RESTREPO

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	17,67%
Completamente insatisfecho	0,45%
Insatisfecho	30,00%
Satisfecho	11,36%
Satisfecho con algunas reservas	40,53%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	12,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	37,50%

Siempre los recibo completos	50,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	5,00%
Llegaron en menos de 24 horas	2,50%
No aplica	60,00%
Nunca llegaron	15,00%
Nunca se lo ofrecieron	17,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	10,00%
Más de 1 hora	60,00%
Más de 2 horas	27,50%
Más de 3 horas	2,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	2,50%
Insuficiente	50,00%
Mas o menos suficiente	40,00%
Satisfactoriamente suficiente	7,50%
Total general	100,00%

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje

Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	10,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	2,50%
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	2,50%
No aplica	85,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje
Buena	45,00%
Excelente	2,50%
Muy buena	12,50%
Pobre	7,50%
Regular	32,50%
Total general	100,00%
Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Restrepo
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	20,00%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	7,50%
Va a 1 droguería	72,50%
Total general	100,00%

SALITRE

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	5,93%
Insatisfecho	46,77%
Satisfecho	24,11%
Satisfecho con algunas reservas	23,19%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	17,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	32,50%
Siempre los recibo completos	50,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	2,50%
Llegaron después de 48 horas	2,50%
Llegaron después de 72 horas	7,50%
No aplica	60,00%
Nunca llegaron	7,50%
Nunca se lo ofrecieron	20,00%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	17,50%
Más de 1 hora	75,00%
Más de 2 horas	7,50%
Total general	100,00%
Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	5,00%
Insuficiente	55,00%
Mas o menos suficiente	22,50%
Satisfactoriamente suficiente	17,50%

Total general	100,00%
----------------------	----------------

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	2,50%
No aplica	97,50%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Buena	60,00%
Muy buena	5,00%
Pobre	5,00%
Regular	30,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Salitre
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	45,00%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	2,50%
Va a 1 droguería	52,50%
Total general	100,00%

TOBERIN

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	7,44%
Insatisfecho	24,91%

Satisfecho	25,52%
Satisfecho con algunas reservas	42,12%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	7,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	30,00%
Siempre los recibo completos	62,50%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	5,00%
Llegaron después de 48 horas	7,50%
Llegaron después de 72 horas	12,50%
Llegaron en menos de 24 horas	5,00%
No aplica	52,50%
Nunca llegaron	5,00%
Nunca se lo ofrecieron	12,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	55,00%
Más de 1 hora	42,50%
Más de 2 horas	2,50%
Total general	100,00%

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje

Completamente insuficiente	5,00%
Insuficiente	45,00%
Mas o menos suficiente	32,50%
Satisfactoriamente suficiente	12,50%
Totalmente suficiente	5,00%
Total general	100,00%
Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	10,00%
Con respuestas excelentes en el mejor tiempo posible	2,50%
No aplica	87,50%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje
Buena	60,00%
Muy buena	5,00%
Regular	35,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tobe rin
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	20,00%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	12,50%
Va a 1 droguería	67,50%
Total general	100,00%

SUBA

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	4,02%
Insatisfecho	38,61%
Satisfecho	9,54%
Satisfecho con algunas reservas	47,83%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	2,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	22,50%
Siempre los recibo completos	75,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	2,50%
Llegaron después de 48 horas	15,00%
No aplica	60,00%
Nunca llegaron	5,00%
Nunca se lo ofrecieron	17,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentajes

Durante la primera hora	5,00%
Más de 1 hora	72,50%
Más de 2 horas	22,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje
Completamente insuficiente	2,50%
Insuficiente	52,50%
Mas o menos suficiente	37,50%
Satisfactoriamente suficiente	7,50%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	7,50%
No aplica	92,50%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje
Buena	55,00%
Muy buena	2,50%
Pobre	2,50%
Regular	40,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Suba
Respuestas	Porcentaje

Tiene que ir a 2 droguerías	12,50%
Tiene que ir a más de 2 droguerías	7,50%
Va a 1 droguería	80,00%
Total general	100,00%

TUNAL

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentaje
Altamente satisfecho	5,07%
Insatisfecho	8,05%
Satisfecho	49,85%
Satisfecho con algunas reservas	37,03%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	7,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	32,50%
Siempre los recibo completos	60,00%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	2,50%
Llegaron después de 48 horas	12,50%
Llegaron después de 72 horas	2,50%
Llegaron en menos de 24 horas	2,50%
No aplica	47,50%
Nunca se lo ofrecieron	32,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	42,50%
Más de 1 hora	50,00%
Más de 2 horas	7,50%
Total general	100,00%

Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	30,00%
Mas o menos suficiente	42,50%
Satisfactoriamente suficiente	27,50%
Total general	100,00%

Pregunta 6	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas evasivas y demasiado demoradas	2,50%
No aplica	97,50%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal
Respuestas	Porcentaje
Buena	42,50%
Excelente	2,50%
Muy buena	20,00%
Regular	35,00%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Tunal

Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	32,50%
Va a 1 droguería	67,50%
Total general	100,00%

ZONA IN

Pregunta 1	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Completamente insatisfecho	4,60%
Insatisfecho	15,59%
Satisfecho	16,38%
Satisfecho con algunas reservas	63,43%
Total general	100,00%

Pregunta 2	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Me ha tocado regresar a droguería dos veces porque no los tienen	7,50%
Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen	40,00%
Siempre los recibo completos	52,50%
Total general	100,00%

Pregunta 3	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Llegaron después de 24 horas	2,50%
Llegaron en menos de 24 horas	2,50%
No aplica	67,50%
Nunca llegaron	15,00%
Nunca se lo ofrecieron	12,50%
Total general	100,00%

Pregunta 4	
------------	--

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentajes
Durante la primera hora	40,00%
Más de 1 hora	50,00%
Más de 2 horas	5,00%
Más de 4 horas	5,00%
Total general	100,00%
Pregunta 5	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Insuficiente	30,00%
Mas o menos suficiente	65,00%
Totalmente suficiente	5,00%
Total general	100,00%

CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Con respuestas más o menos concretas y demoradas	5,00%
No aplica	95,00%
Total general	100,00%

Pregunta 7	
CIUDAD	Bogotá
DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Buena	62,50%
Muy buena	5,00%
Pobre	5,00%
Regular	27,50%
Total general	100,00%

Pregunta 8	
CIUDAD	Bogotá

DROGUERIA	Zona En
Respuestas	Porcentaje
Tiene que ir a 2 droguerías	27,50%
Va a 1 droguería	72,50%
Total general	100,00%