

# ANÁLISIS DE RESULTADOS DROGUERÍAS CRUZ VERDE

## ENCUESTA AUS

Martha Lucía Osorio  
Administradora de Empresas  
Pontificia Universidad Javeriana  
DICIEMBRE 2017

# OBJETIVOS

1. Recopilar información a través de encuestas in situ.
2. Tabular la información.
3. Elaboración de informe .

# Tamaño de la muestra

## 1. Bogotá:

- Encuestas 520
- Droguerías 13

## 2. Otras ciudades 20:

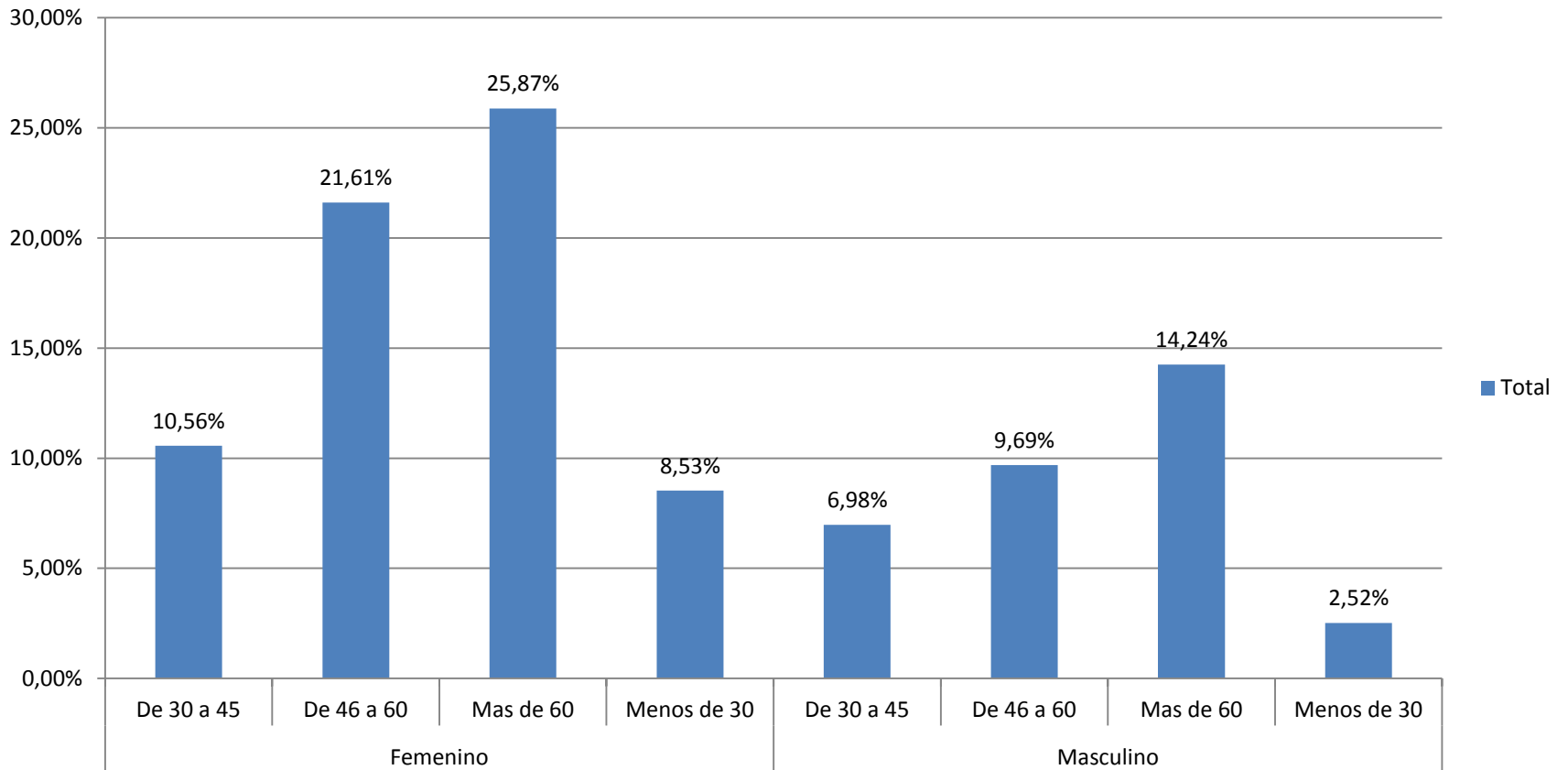
- Encuestas 512
- Droguerías otras ciudades 26

## 3. Total encuestas: 1032

## 4. Total droguerías: 39

# Perfil Demográfico

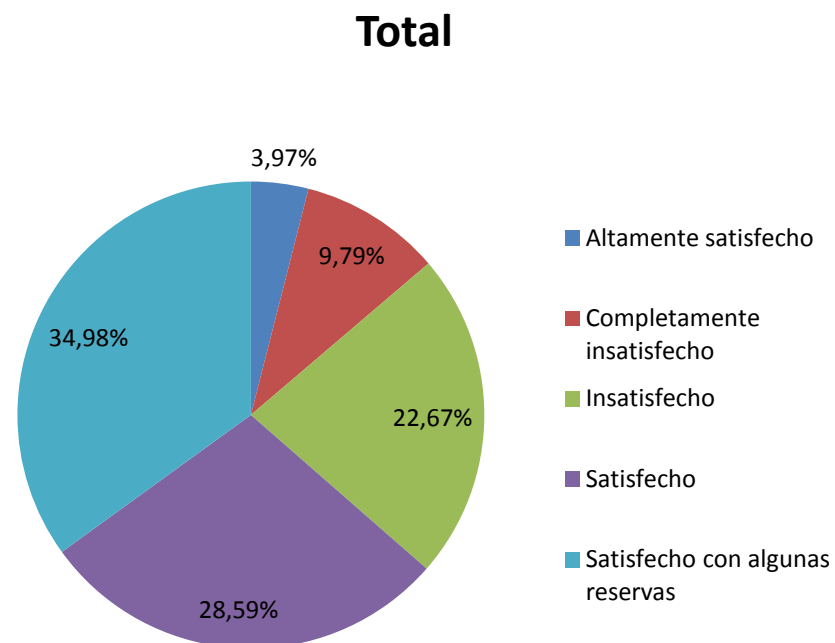
## Total



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

Calificación de calidad del servicio de las droguerías:

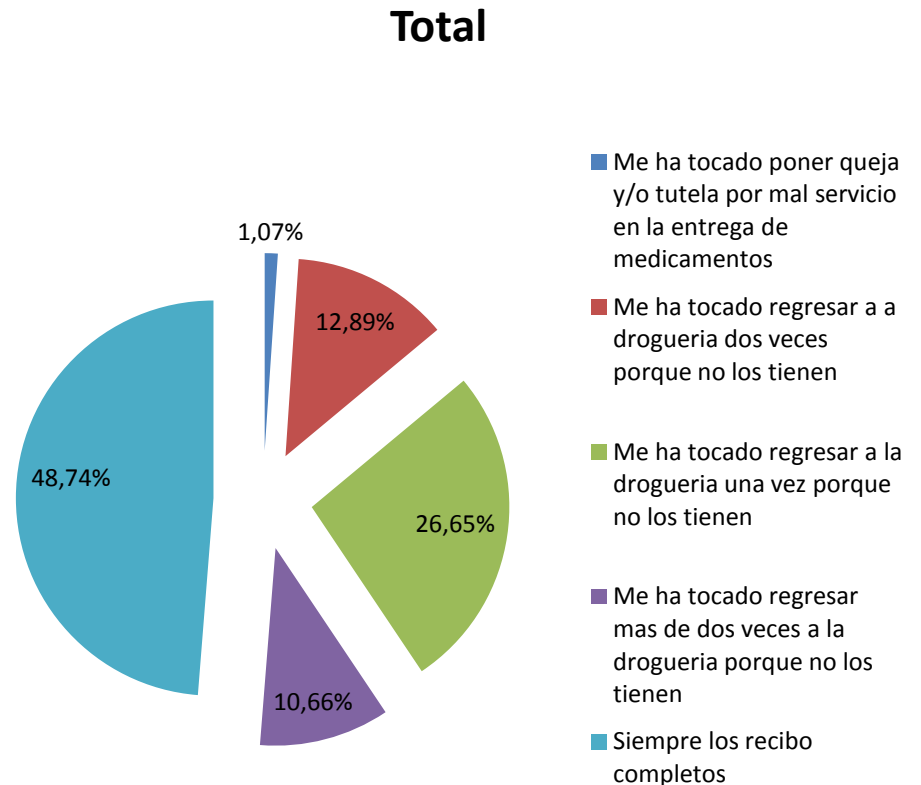
- 34.98% se encuentra satisfecho con algunas reservas.
- 28.59% se encuentra satisfecho.
- 22.67% se encuentra insatisfecho.
- 9.79% se encuentra completamente insatisfecho.



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

Cuando se les cuestionó sobre los medicamentos faltantes:

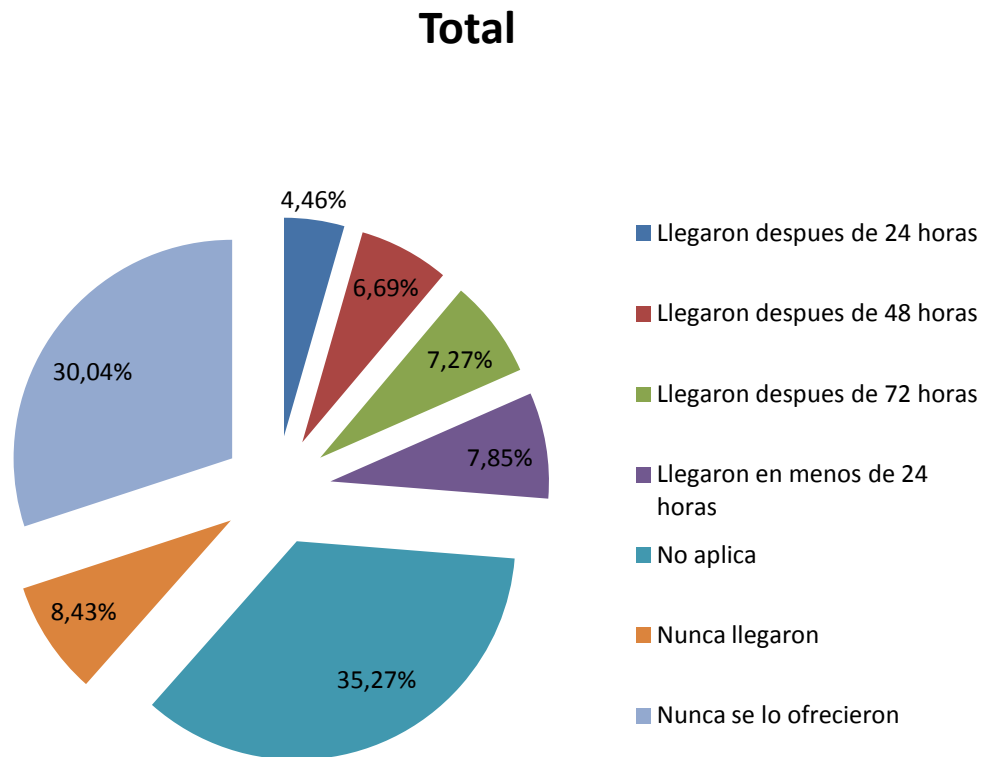
- El 48.74% recibieron sus medicamentos completos.
- El 26.65% ha tenido que regresar al menos una vez porque no los tienen.
- El 12.89% regresó dos veces.
- El 10.66% regresó más de dos veces.
- El 1.07% a interpuesto una queja o reclamo por algún medicamento.



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

Periodo de respuesta en entregas a domicilio:

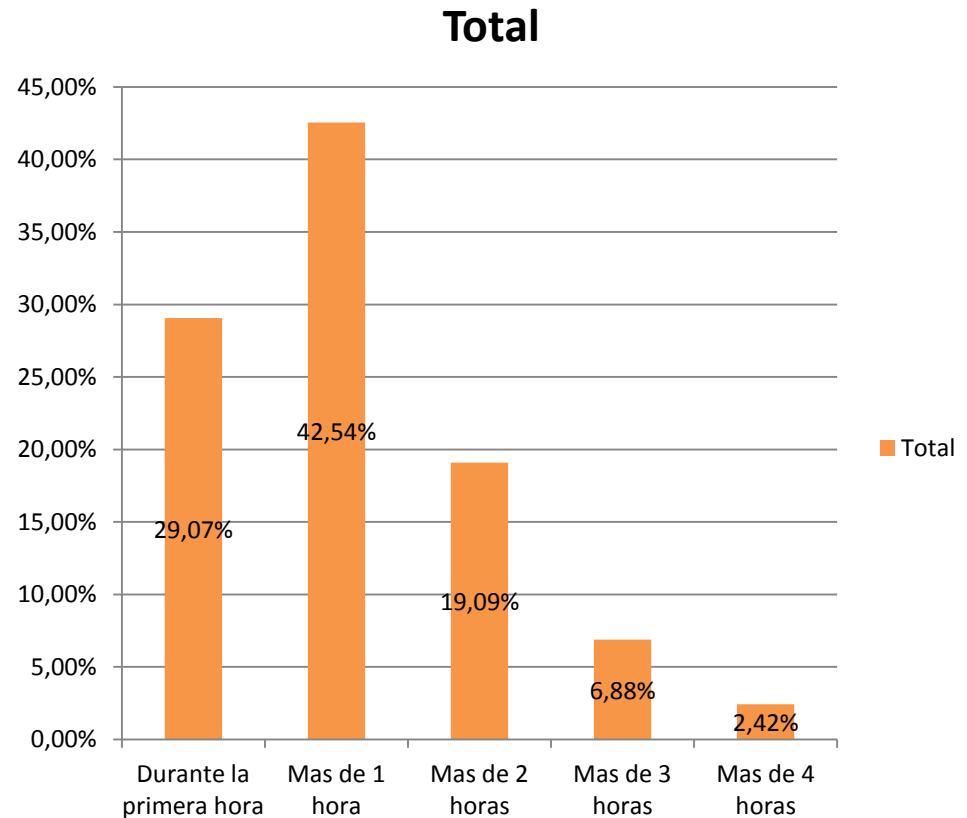
- El 35.27% no aplica.
- El 30.04% de usuarios nunca le ofrecieron el servicio.
- El 8.4% nunca llegaron.
- El 7.85% le llegaron en menos de 24 horas.
- El 7.27% después de 72 horas.
- El 6.69% después de 48 horas.



# Aproximadamente ¿cuál es el tiempo de espera en la Droguería Cruz Verde para recibir los medicamentos ?

Tiempo de espera para entrega de medicamentos:

- El 42.54% en de más de una hora (más alto).
- El 29.07% durante la primera hora.
- El 19.09% más de dos horas.
- El 6.88% más de tres horas.
- El 2.42% más de cuatro horas.

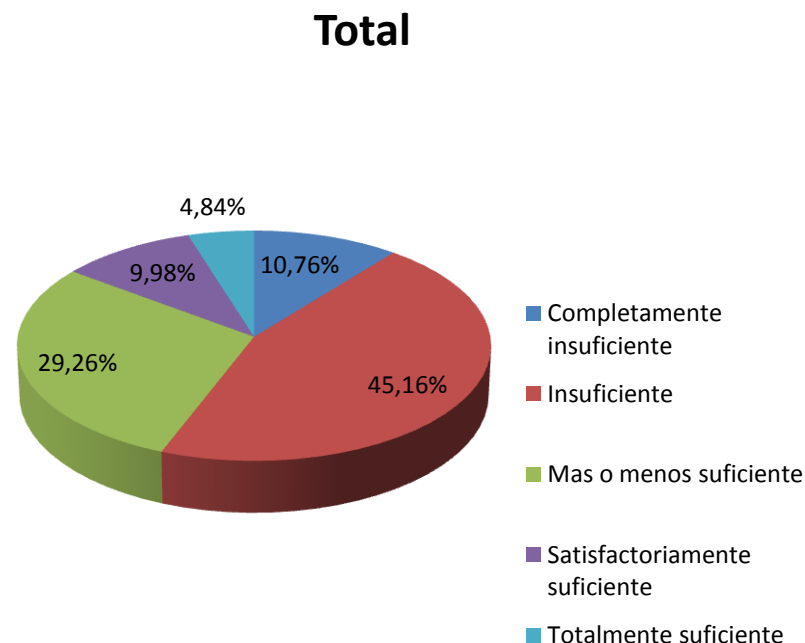




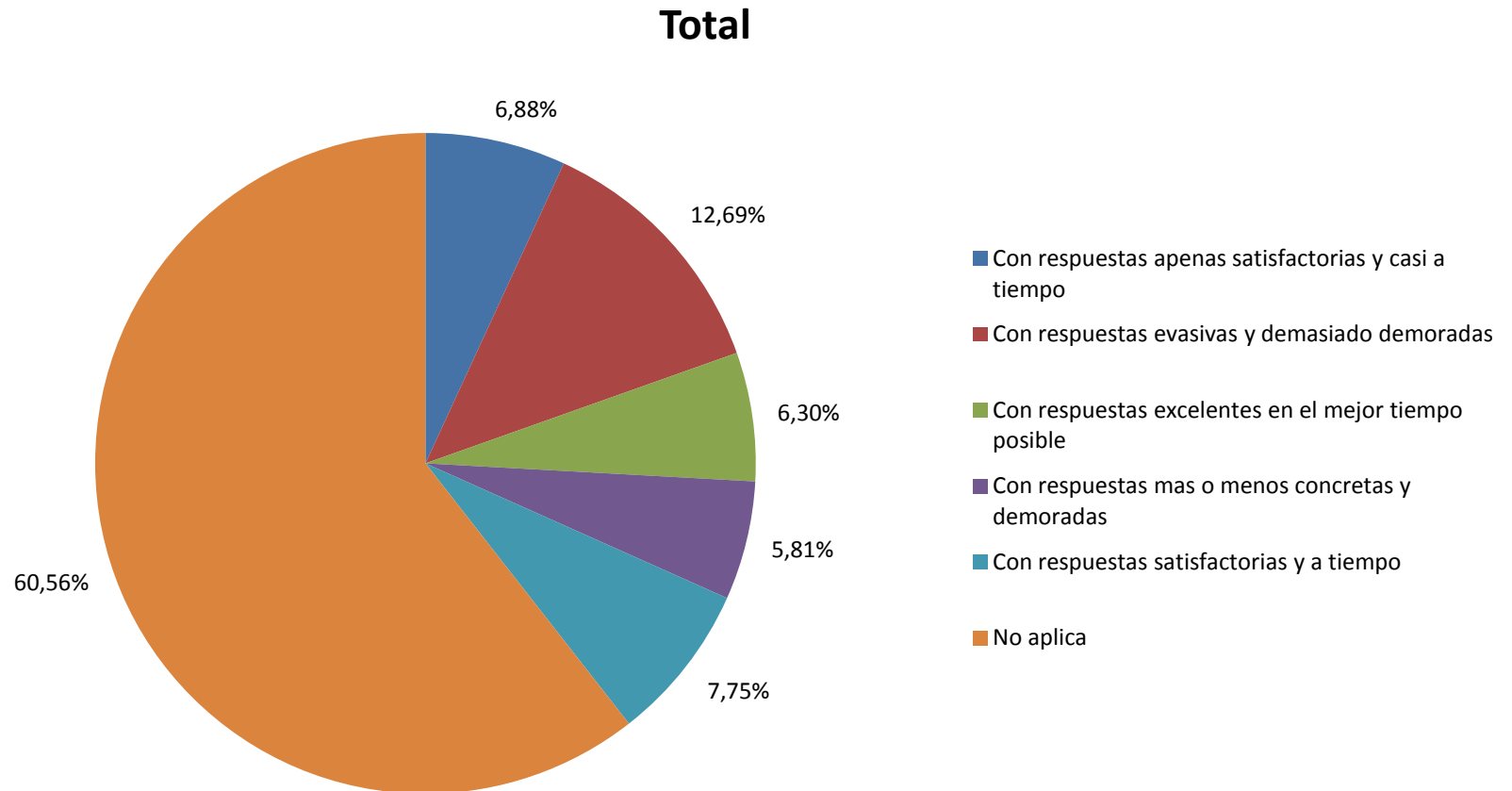
## ¿Considera suficiente el número de Droguerías Cruz Verde para la entrega de medicamentos?

Cantidad de establecimientos de “Droguerías Cruz Verde” que prestan el servicio de entrega de medicamentos:

- El 45.16% considera Insuficiente.
- El 29.26% más o menos suficiente.
- El 10.76% completamente suficiente.
- El 9.98% satisfactoriamente suficiente.
- El 4.84% totalmente suficiente.



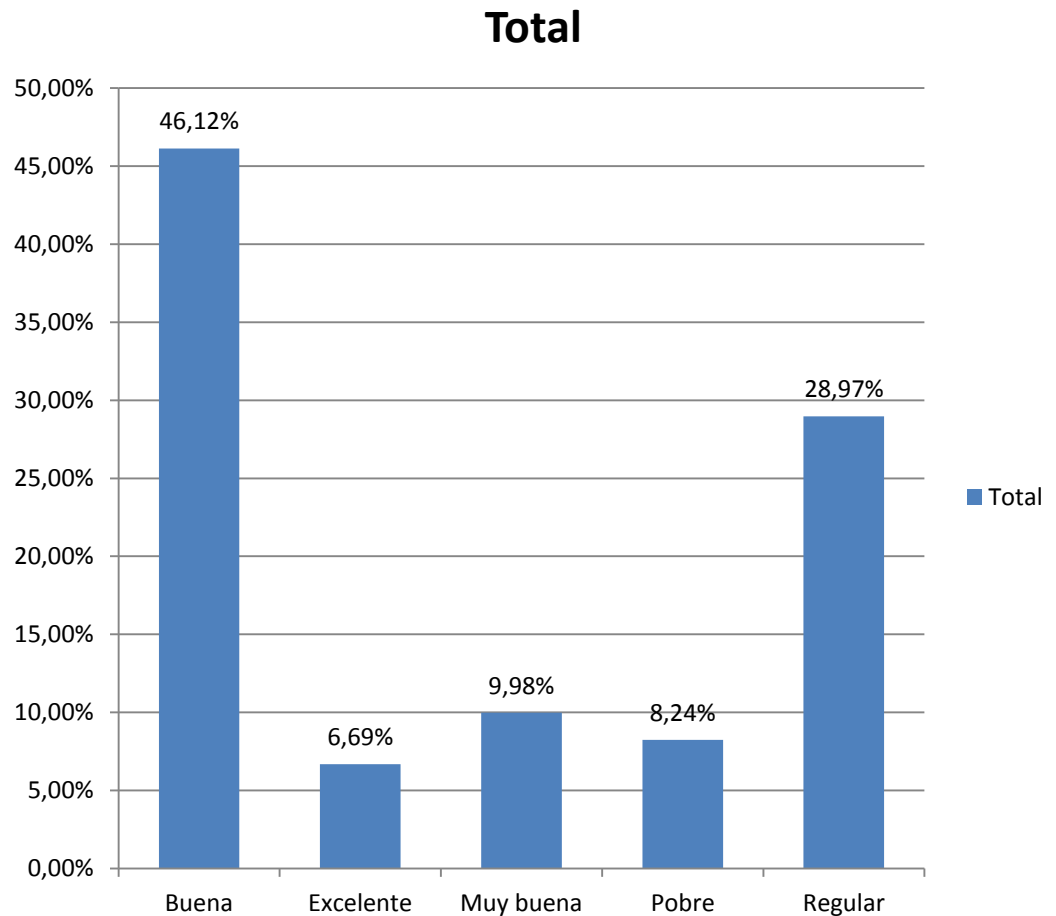
# ¿Las quejas y reclamos que usted ha presentado ante la EPS Sanitas por entrega de medicamentos han sido atendidos?



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

## Atención al cliente:

- El 46.12% buena
- El 28.97% regular
- El 9.98% muy buena
- El 8.24% pobre
- El 6.69% excelente

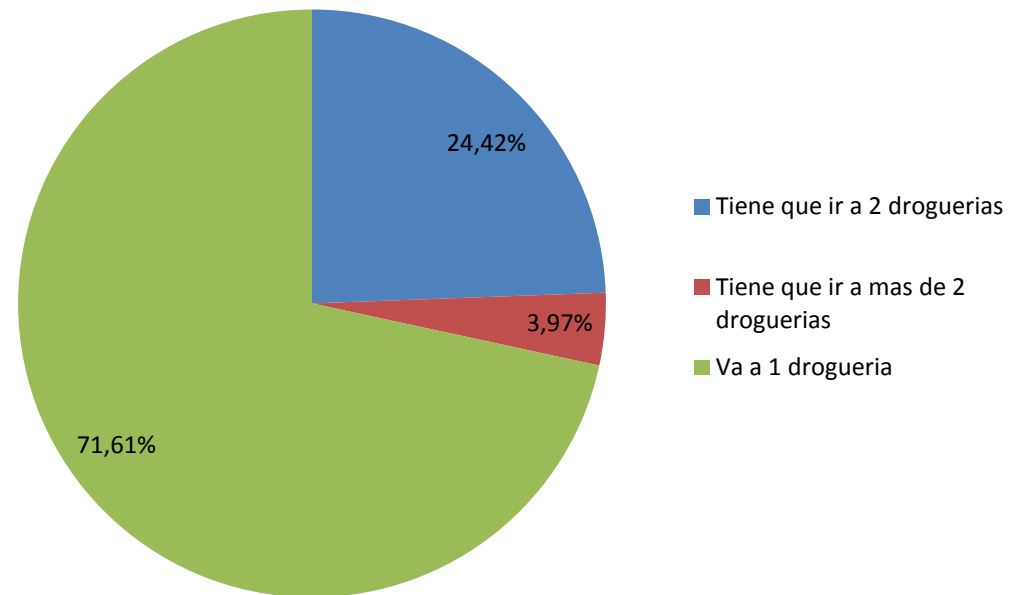


## ¿A cuántas droguerías tiene que ir ?

**Total**

Número de droguerías:

- El 71.61% una sola droguería.
- El 24.42% tiene que ir a dos droguerías.
- El 3.97% a más de dos droguerías.



# Comparativo Bogotá

## Nivel de satisfacción

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

# Comparativo Bogotá Faltantes

<b>Siempre los recibo completos</b>	<b>Porcentaje</b>
Suba	75,00
Palermo	67,50
Toberrín	62,50
Pontevedra	60,00
Tunal	60,00
Cedro Bolívar	55,00
Morato	55,00
Calle 80	52,50
Zona Inn	52,50
Restrepo	50,00
Salitre	50,00

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

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

# Comparativo Bogotá

## Tiempo de Espera

<b>Durante la primera hora</b>	<b>Porcentaje</b>
Toberin	55,00%
Palermo	62,50%
<b>Mas de 1 hora</b>	<b>Porcentaje</b>
Calle 80	45,00%
Cedro Bolivar	57,50%
Zona Inn	50,00%
Kennedy	55,00%
Morato	72,50%
Tunal	50,00%
Pontevedra	52,50%
Restrepo	60,00%
Salitre	75,00%
Suba	72,50%
<b>Mas de 2 horas</b>	<b>Porcentaje</b>
Chico	62,50%

# Comparativo Bogotá

## Servicio al Cliente

<b>Buena</b>	<b>Porcentaje</b>
Calle 80	52,50%
Cedro Bolivar	45,00%
Kennedy	52,00%
Morato	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%
<b>Pobre</b>	<b>Porcentaje</b>
Chico	70,00%



# Comparativo ciudades Faltantes

1. Me ha tocado regresar más de dos veces a la droguería porque no lo tienen:
  - Zipaquirá
  - Manizales
  - Pasto
2. Me ha tocado regresar a la droguería una vez porque no los tienen:
  - Pereira
  - Quibdó
3. Siempre los recibo completos:
  - El resto de las ciudades

# Nivel de satisfacción con el servicio de la Droguería Cruz Verde

- **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

# Comparativo Ciudades

## Tiempo de Espera

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%		

# Comparativo Ciudades servicio al cliente

## 1. Excelente:

- Santa Marta
- Villavicencio

## 2. Regular:

- Cartagena
- Cúcuta
- Valledupar
- Sincelejo

## 3. Buena:

- El resto de ciudades

# Observaciones

Dentro de las observaciones realizadas durante la aplicación 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 la espera, sin importar el tiempo, se perciba muy extensa.
- La calidad del servicio al cliente está directamente relacionado 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.

# Observaciones

- Los procedimientos para autorizaciones y asignación de citas deberían ser lo más simple posible, aunque a veces hay personal para guiarlos, la mayoría de los usuarios, al ser mayores de 60 años, se les dificulta.
- El período de reclamación de medicamentos es muy corto, únicamente 3 días antes y 3 días después de la fecha asignada. Y muchas veces, sólo la fecha exacta.
- ¿Por qué algunos medicamentos e insumos no se pueden enviar a domicilio? Cruz verde ofrece a particulares entrega de medicamentos , inclusive refrigerados , en 60 minutos
- ¿Por qué en los puntos donde entregan medicamentos NO POS, no entregan los otros medicamentos ?
- ¿Por qué si está sistematizado, siempre deben reclamar en el mismo punto de venta?