

INFORME DE RESULTADOS

PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS RESULTADOS DE ENSAYOS DEL LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA – DRSP

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2017 – 12 – 04

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, acreditado bajo la Norma NTC ISO/IEC 17025:2005 y NTC ISO/IEC 17043:2010 ha diseñado estrategias para conocer la percepción de los ciudadanos clientes frente a la calidad de los productos y servicios ofrecidos en busca de la mejorar continua de nuestro proceso y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. La medición de la satisfacción se hará al servicio ensayos del Laboratorio Nacional de Referencia.



CUMPLIÉNDOLE A LA SALUD PÚBLICA
1917-2017

2017
el año de nuestro centenario

ALCANCE

Los clientes que fueron encuestados son aquellos a los cuales se les brindó el servicio de ensayos acreditados bajo la norma NTC ISO/IEC 17025: Determinación de Ph, Conductividad, Dureza Total, Dureza al calcio, Color Verdadero, alcalinidad total, Determinación de anticuerpos anti-sarampión y anti-rubeola IgM por ELISA, Determinación de anticuerpos anti-sarampión y anti-rubeola IgG por ELISA y Aislamiento viral de polio-enterovirus en líneas celulares RD y L20B.

E igualmente a los clientes que se les brindó el servicio de ensayos con proyección de ampliación de acreditados bajo la norma NTC ISO/IEC 17025: Confirmación fenotípica a través de Colorimetría avanzada para gram negativos, Serotipificación de Salmonella spp. Determinación de sensibilidad antimicrobiana gram negativos por Kirby – Bauer, Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche BIOSCHILE, por ELISA INDIRECTA – Estuche WIENER y por ELISA INDIRECTA – Inmunoblot (NOVALINE), Determinación de antígeno NS1 para Dengue por ELISA DE CAPTURA FOCUS DIAGNOSTICS y Determinación de anticuerpos IgM para Dengue por ELISA DE CAPTURA FOCUS DIAGNOSTICS.



METODOLOGÍA

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
PRODUCTOS – SERVICIOS	Resultados de Ensayos del Laboratorio Nacional de Referencia.
POBLACIÓN OBJETIVO	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes de Resultados de ensayos del LNR registrados por la Dirección de Redes en Salud Pública en el FOR.A08.2080.003.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	El total de la población objetivo enviada fue de 43 y se determino el tamaño de la muestra con el diligenciamiento del FOR.A08.000.015 Calculo tamaño de la muestra para encuestas es de 27 y se obtuvo respuesta fiable de 29 encuestados.
FECHA DE APLICACIÓN	17 de Octubre al 17 de Noviembre 2017.

ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los participantes encuestados, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

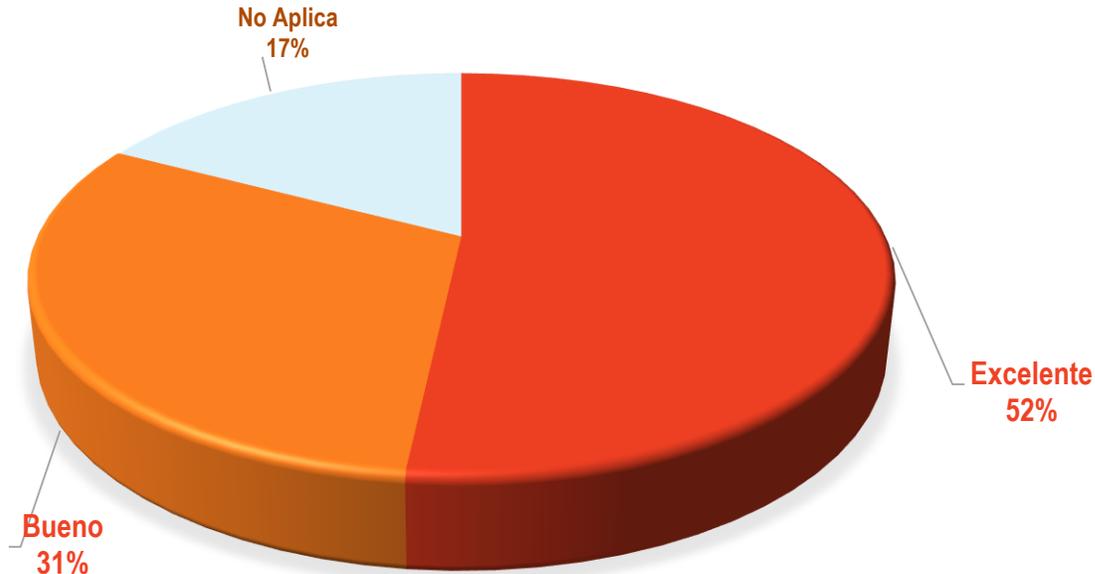
CALIFICACIÓN
Excelente
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

PERCEPCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano mide la percepción de los productos y servicios de la Dirección de Redes en Salud Pública mediante la encuesta de satisfacción de productos y servicios FOR.A08.0000.003-V4, teniendo en cuenta como variables la conformidad, accesibilidad y oportunidad del producto, competencias del personal que atendió y pertinencia de la información proporcionada.

Resultados de la encuesta

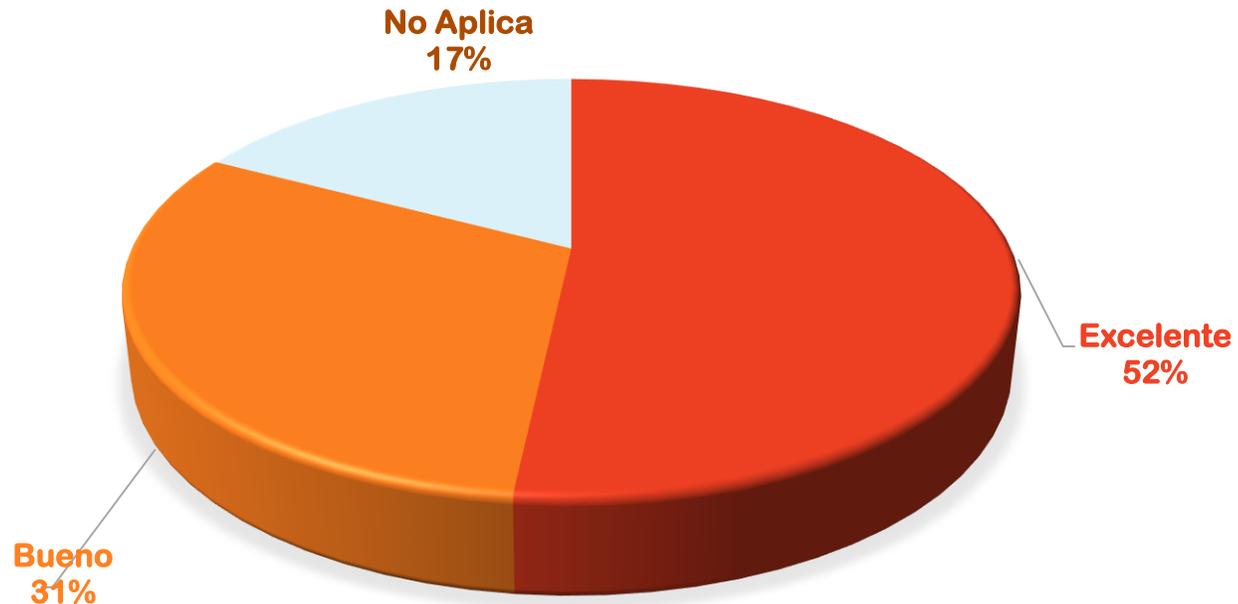
1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos recolectados el 52% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la calidad de los productos y servicios, el 31% los califica como **BUENO** y solo el 17% considera que **NO APLICA**.

Resultados de la encuesta

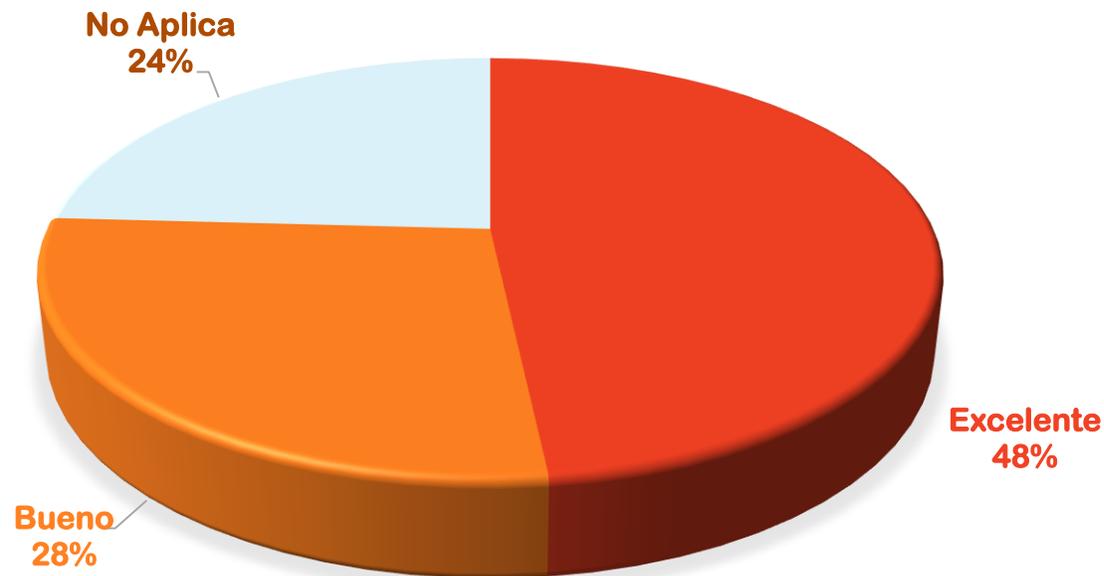
2. ¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?.



De acuerdo a los datos recolectados el 52% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** el acceso al servicio, el 31% los califica como **BUENO** y el 17% considera que **NO APLICA**.

Resultados de la encuesta

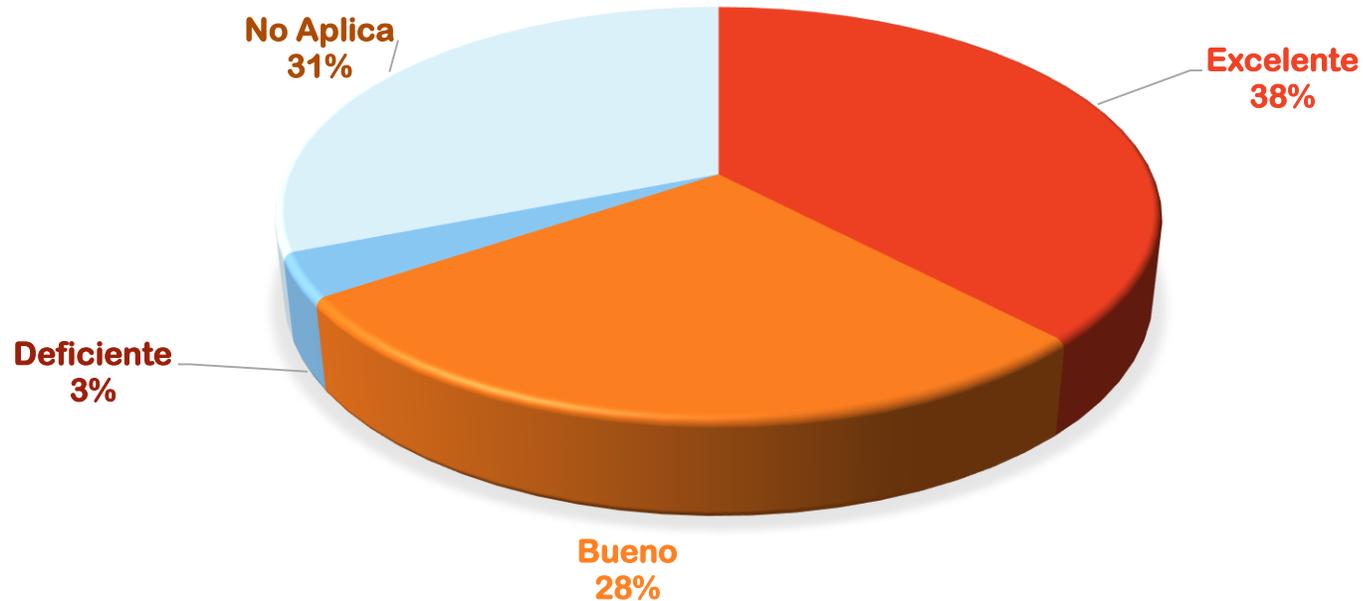
3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?.



De acuerdo a los datos recolectados el 48% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la disposición del funcionario, el 28% los califica como **BUENO** y el 24% considera que **NO APLICA**.

Resultados de la encuesta

4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 38% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la información o asesoría brindada, el 28% los califican como **BUENO**, el 0% **REGULAR**, el 3% **DEFICIENTE** y el 31% considera que **NO APLICA**.

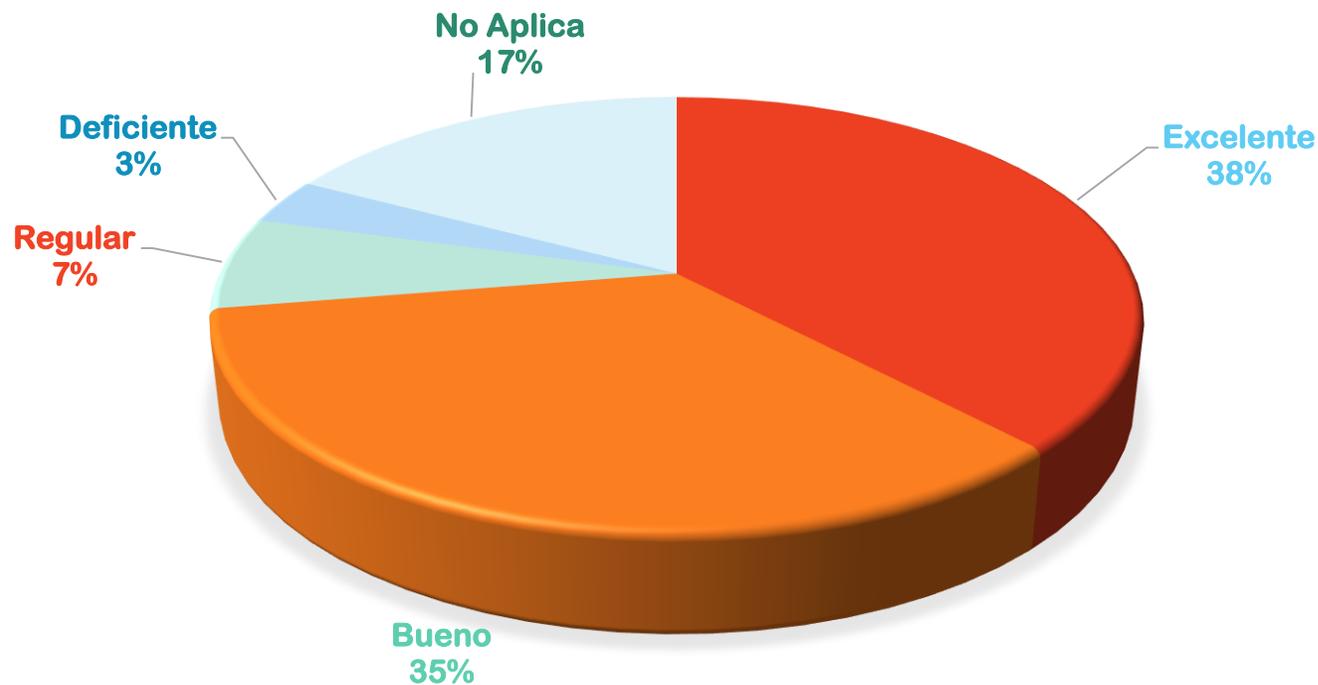
Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente a la información o asesoría técnica brindada fue la siguiente:

- ✓ *“Se inscribieron a la prueba de evaluación externa, no han recibido nada”* programa (evaluación externa de desempeño transfusional)

Resultados de la encuesta

5. oportunidad en la entrega de los productos/servicios que ofrece el INS.



De acuerdo a los datos recolectados el 38% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la oportunidad de entrega del producto o servicio, el 35% los califica como **BUENO**, el 7% **REGULAR**, el 3% **DEFICIENTE** y el 17% considera que **NO APLICA**.

Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente a la oportunidad de entrega fueron las siguientes:

- ✓ *“No se cumple con el cronograma de entrega ”(programa transfusional)*
- ✓ *“Los resultados son un poco demorados y en algunos casos no han sido entregados”(PIVI)*
- ✓ *“No cumplen con los cronogramas de entrega” (TSH NEONATAL)*

CONCLUSIONES

- Se refleja según los datos recolectados que los ciudadanos/clientes resaltan la calidad y la accesibilidad del servicio/producto recibido entre Excelente y Bueno para los Ensayos de Laboratorio de la Dirección de Redes en Salud Pública con un 83%.
- Se evidencia que la asesoría brindada para los productos/servicios encuestados es considerada la de mayor relevancia para el 66% de los encuestados quienes calificaron con Excelente y Bueno.
- Las justificaciones de las valoraciones de regular y deficiente se evidencian en la oportunidad de la entrega del servicio y en la utilidad de la información o asesoría brindada por el incumplimiento del cronograma establecido, sin embargo estas corresponden a otro de los servicios ofrecidos por la DRSP correspondiente a los programas de evaluación externa del desempeño (Transfusión, PIVI y TSH).
- Las justificaciones aportadas por los encuestados que calificaron los ítems como regular y deficiente no corresponden al servicio encuestado y expusieron sus ideas frente a otros productos y servicios ofrecidos por el INS.