



## **INFORME DE RESULTADOS**

# **PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DESEMPEÑO GRUPO RED NACIONAL DE BANCOS DE SANGRE – DRSP**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2017 – 12 – 01**



2017  
el año de nuestro centenario

# 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 Programas de Evaluación Externa del Desempeño del Grupo Red Nacional de Bancos de Sangre.

# METODOLOGÍA

<b>TECNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
<b>PRODUCTOS-SERVICIOS</b>	RED NACIONAL BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSIÓN – PEED
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes del programa PEED registrados por la Dirección de Redes en Salud Pública en el FOR.A08.2080.003.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	El total de la población objetivo enviada fue de 239 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 53 y se obtuvo respuesta fiable de 61 encuestados.
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	14 de Noviembre 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:

<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Excelente</b>
<b>Bueno</b>
<b>Regular</b>
<b>Deficiente</b>
<b>No Aplica</b>

# PERCEPCIÓN

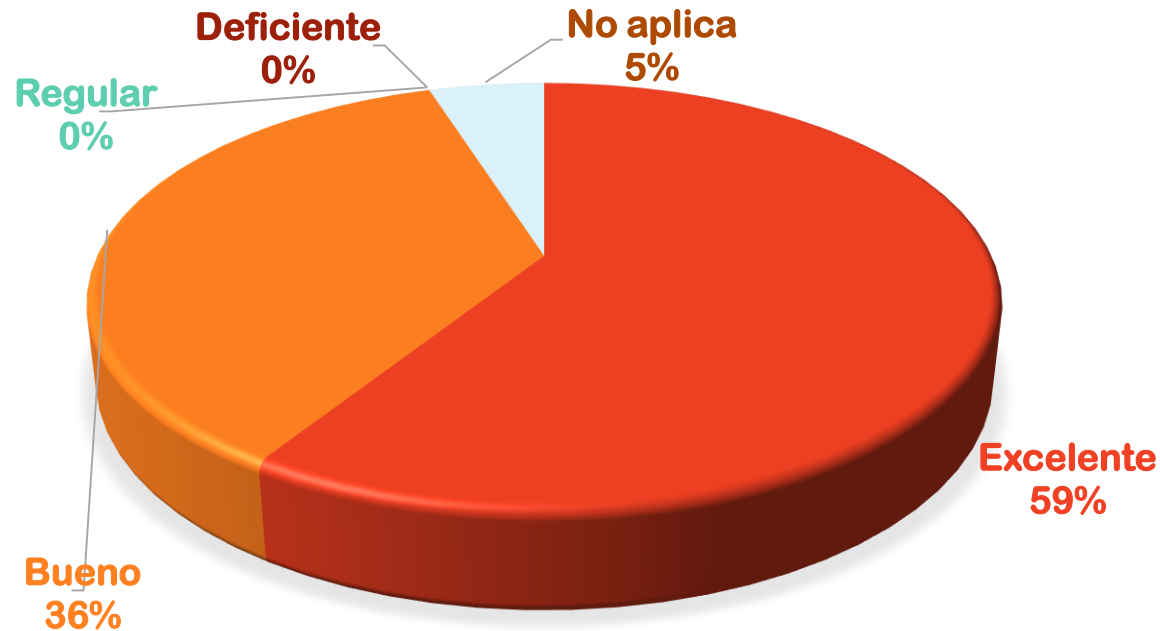
---

**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?

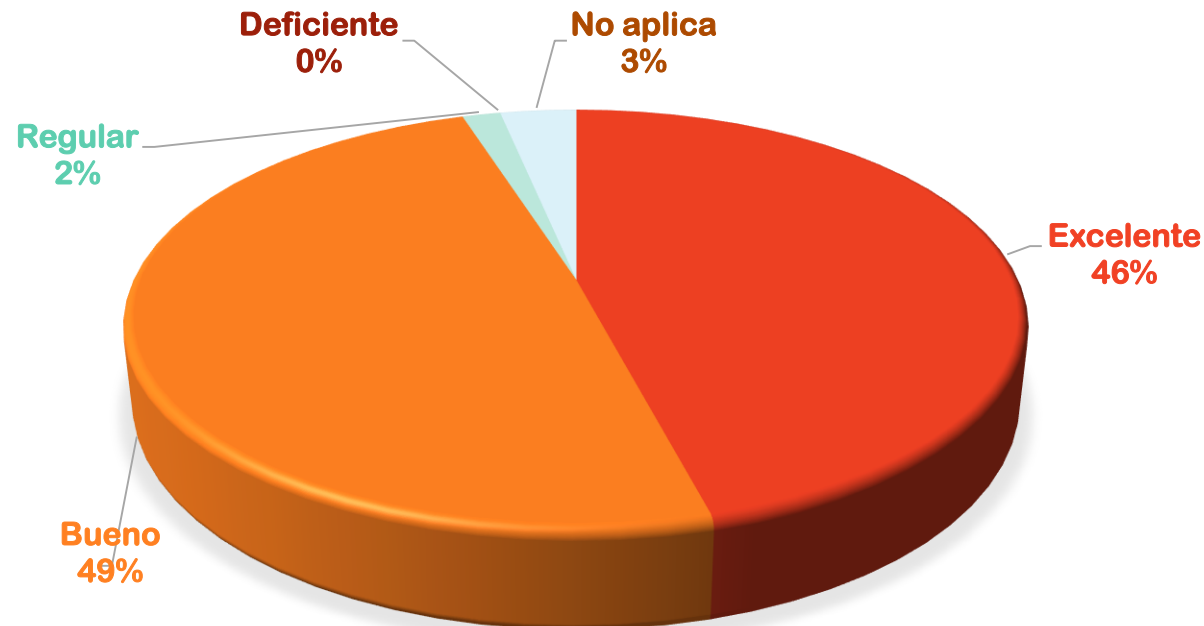


De acuerdo a los datos recolectados el 59% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad de los productos y servicios, el 36% los califica como BUENO, el 0% REGULAR, el 0% DEFICIENTE y solo el 5% considera que NO APLICA.

# Resultados de la encuesta

---

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



De acuerdo a los datos recolectados el 46% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 49% los califica como BUENO, el 2% REGULAR, el 0% DEFICIENTE y solo el 3% considera que NO APLICA.

# Resultados de la encuesta

---

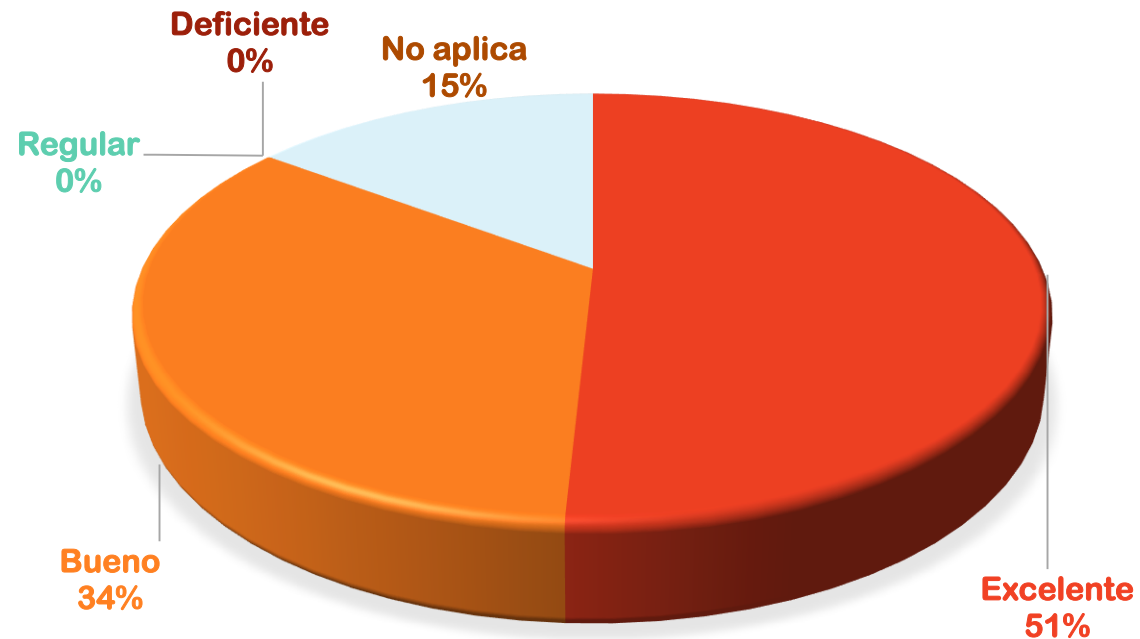
La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente al acceso al servicio fueron las siguientes:

- ✓ *“Porque ya estoy inscrita desde años anteriores y cada año piden volver a inscribirse nuevamente, lo cual no alcance a hacerlo y al querer enviar los resultados de la prueba no deja porque no aparece el código que ya desde antes tenía, debería simplemente haber una sola inscripción y listo. ”*



# Resultados de la encuesta

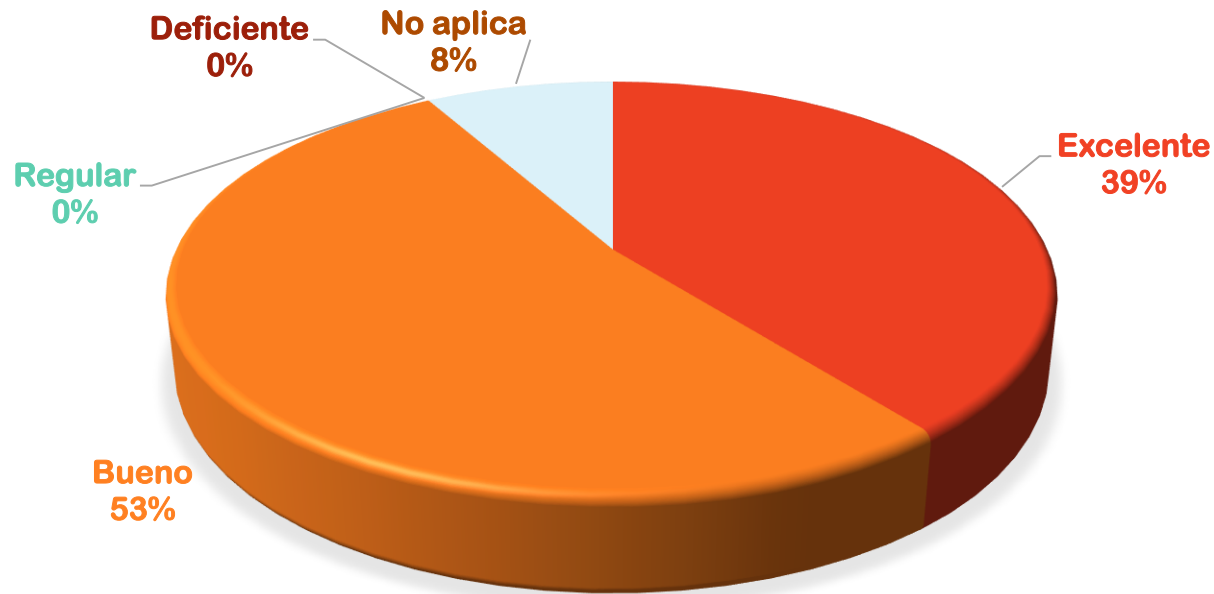
3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?



De acuerdo a los datos recolectados el 51% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 34% los califica como BUENO, el 0% REGULAR, el 0% DEFICIENTE y el 15% considera que NO APLICA.

# Resultados de la encuesta

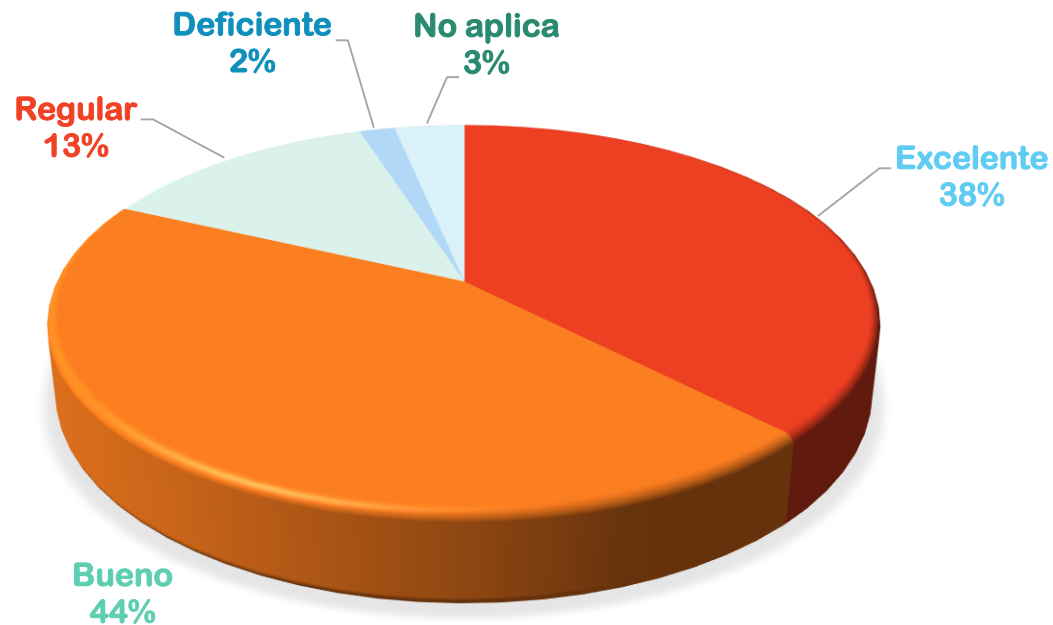
## 4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 39% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 53% los califican como BUENO, el 0% REGULAR, el 0% DEFICIENTE y el 8% considera que NO APLICA.

# 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 44% los califica como BUENO, el 13% REGULAR, el 2% DEFICIENTE y el 3% 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:

- ✓ *“hasta el momento no hemos recibido el certificado de participación del 2016 ”*
- ✓ *“por que el primer panel lo envían en el segundo semestre del año lo cual no permite un monitoreo de las pruebas en el primer semestre dela año ”*
- ✓ *“por que no lo entregan en las fechas estipuladas”*
- ✓ *“no cumplen el cronograma de entrega. ”*

# Resultados de la encuesta

---

- ✓ “se demoran mucho en la entrega de los productos, no cumplen el cronograma.”
- ✓ *“no cumple el cronograma”*
- ✓ *“incumplimiento en el cronograma de entrega.”*
- ✓ *“no entregan el producto a tiempo.”*
- ✓ *“no cumplen con el cronograma de entrega”*

# CONCLUSIONES

---

- Se refleja según los datos recolectados que los ciudadanos/clientes resaltan la calidad del servicio/producto recibido entre Excelente y Bueno por PEED de la Dirección de Redes en Salud Pública con un 95%.
- Se evidencia que los productos/servicios PEED encuestados de la Dirección de Redes en Salud Pública se encuentran en rango satisfactorio para las variables de conformidad, accesibilidad, disposición del funcionario y pertinencia de la información proporcionada.
- La mayoría de las justificaciones del servicio regular y deficiente se evidencian en la oportunidad de la entrega del producto servicio PEED por el incumplimiento del cronograma establecido.