



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.



2017
el año de nuestro centenario

METODOLOGÍA

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
PRODUCTOS-SERVICIOS	RED NACIONAL BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSIÓN – PEED
POBLACIÓN OBJETIVO	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.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	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.
FECHA DE APLICACIÓN	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:

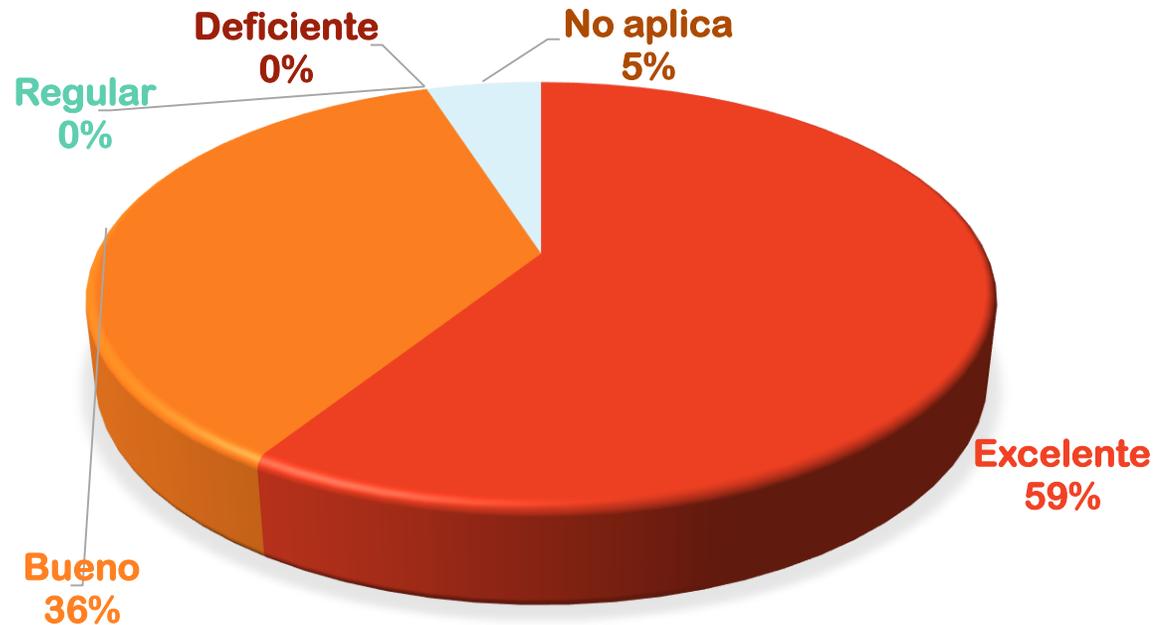
CALIFICACIÓN
Excelente
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

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

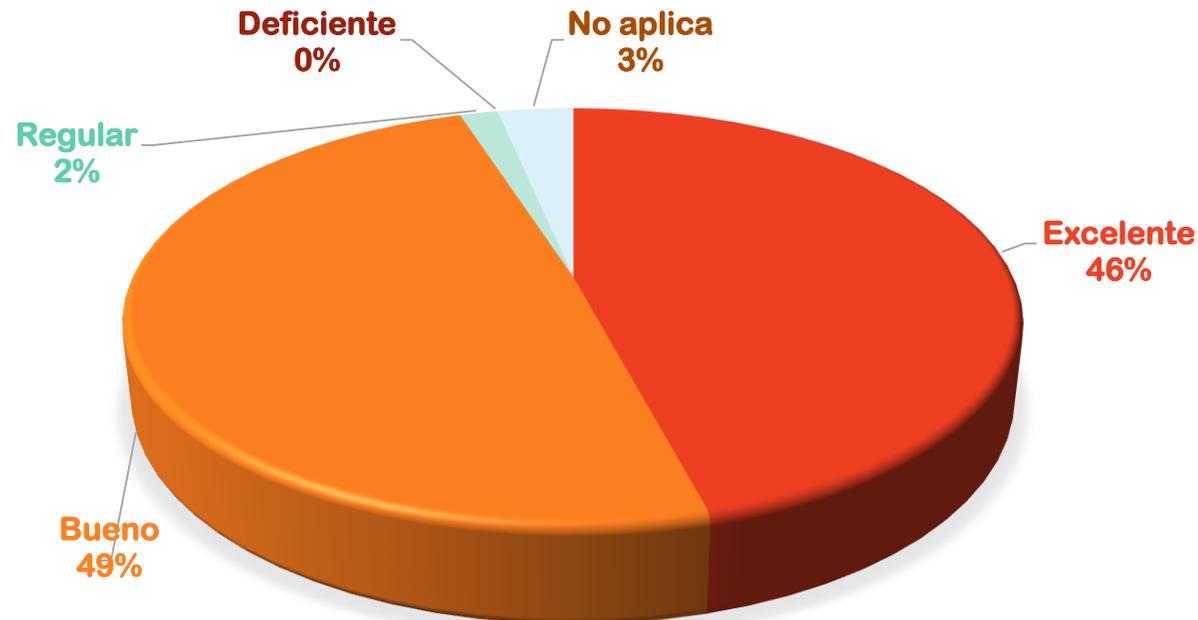
1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos recolectados el 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.

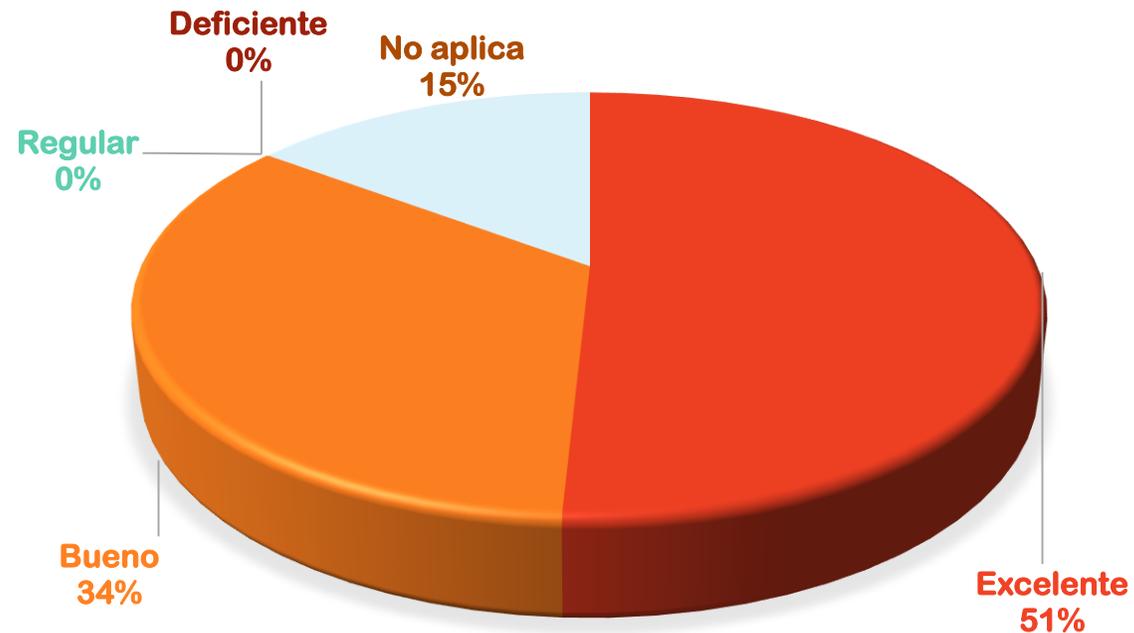
Resultados de la encuesta

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

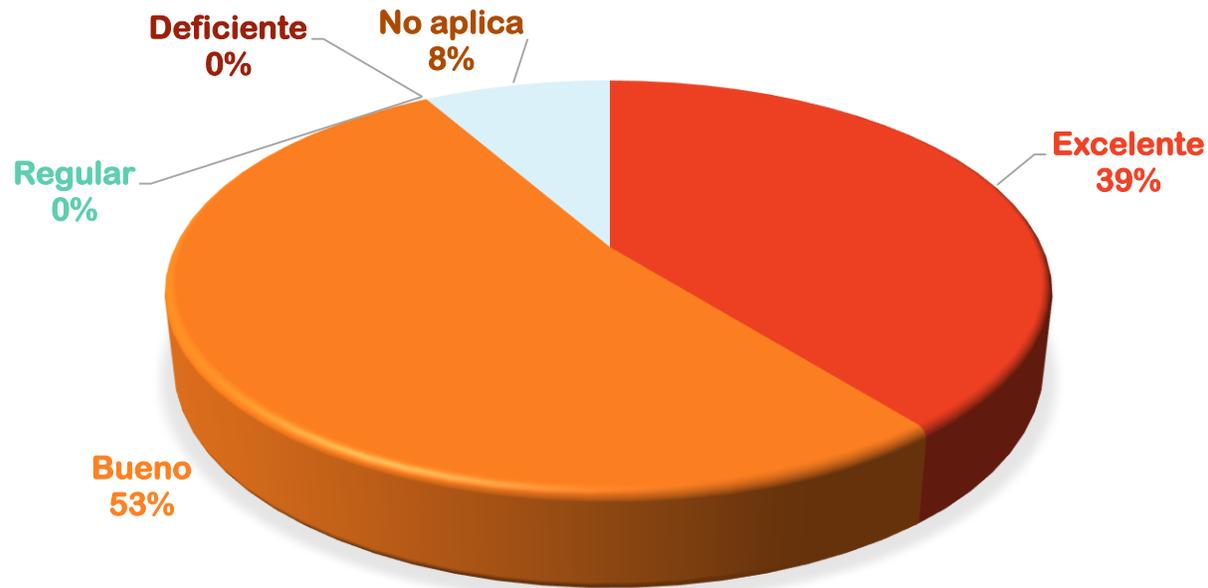
3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?



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

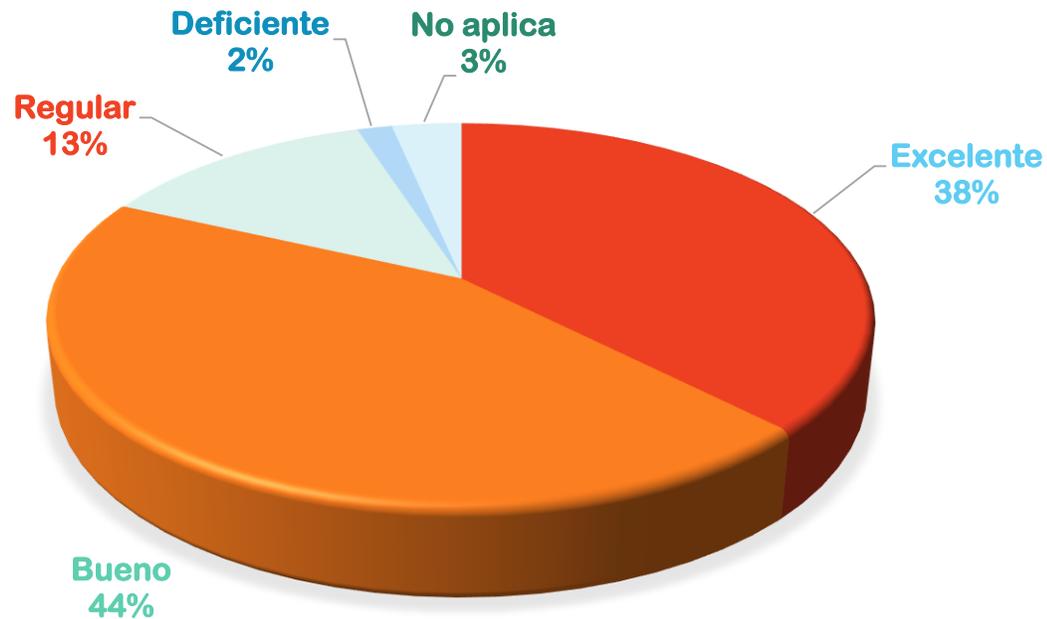
4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



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.