



INFORME DE RESULTADOS

PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA COORDINACIÓN DE REDES – DRSP

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2017 – 12 – 05**



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 producto o servicio Lineamientos Técnicos para Coordinación de Redes - DRSP.

METODOLOGÍA

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta presencial.
PRODUCTOS-SERVICIOS	LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA COORDINACIÓN DE REDES
POBLACIÓN OBJETIVO	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes 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 fue de 20 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 16 de los cuales se obtuvo respuesta fiable.
FECHA DE APLICACIÓN	Noviembre 23 de 2017.

ESCALA VALORATIVA

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

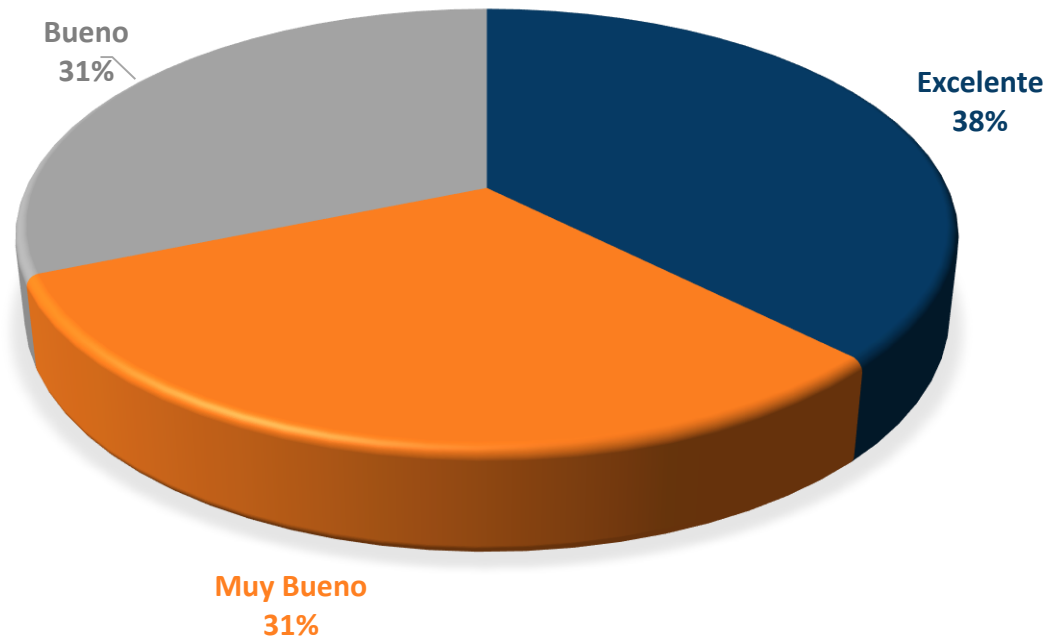
CALIFICACIÓN
Excelente
Muy Bueno
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

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

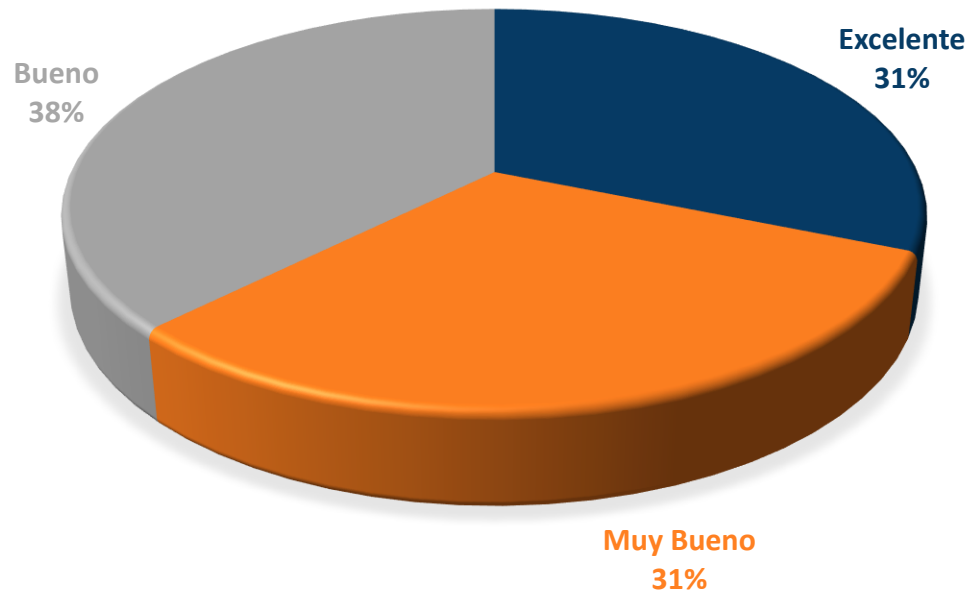
1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos recolectados el 38% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la calidad de los productos y servicios, el 31% lo califica como **MUY BUENO** y el 31% considera que fue **BUENO**.

Resultados de la encuesta

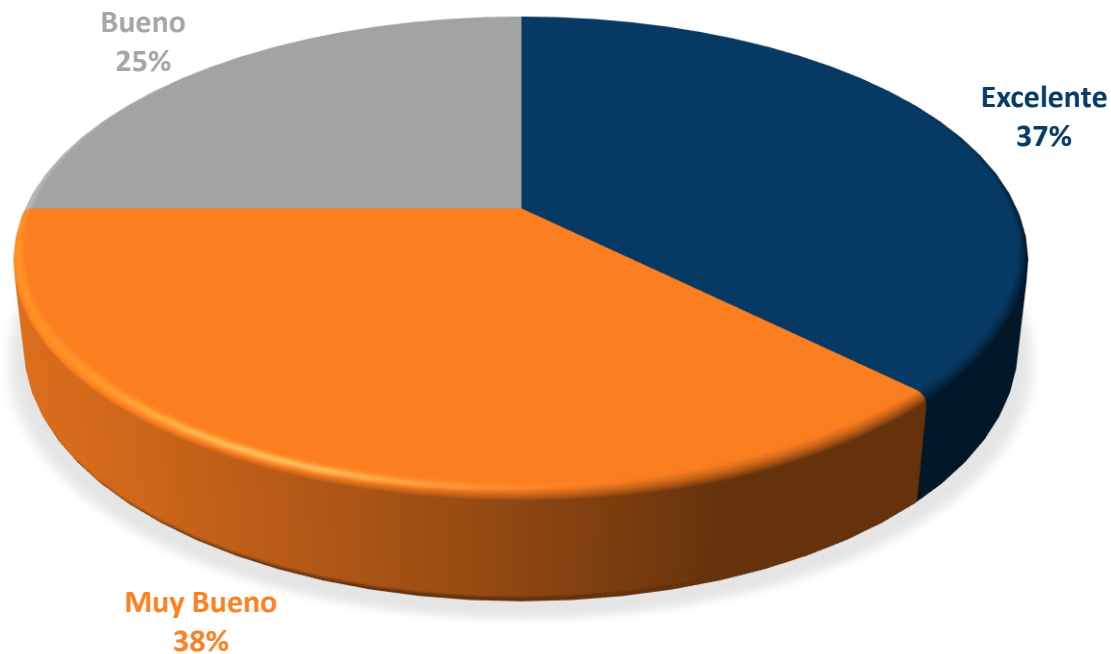
2. ¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?.



De acuerdo a los datos recolectados el 31% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** el acceso al servicio, el 31% lo califican como **MUY BUENO** y el 38% considera que fue **BUENO**.

Resultados de la encuesta

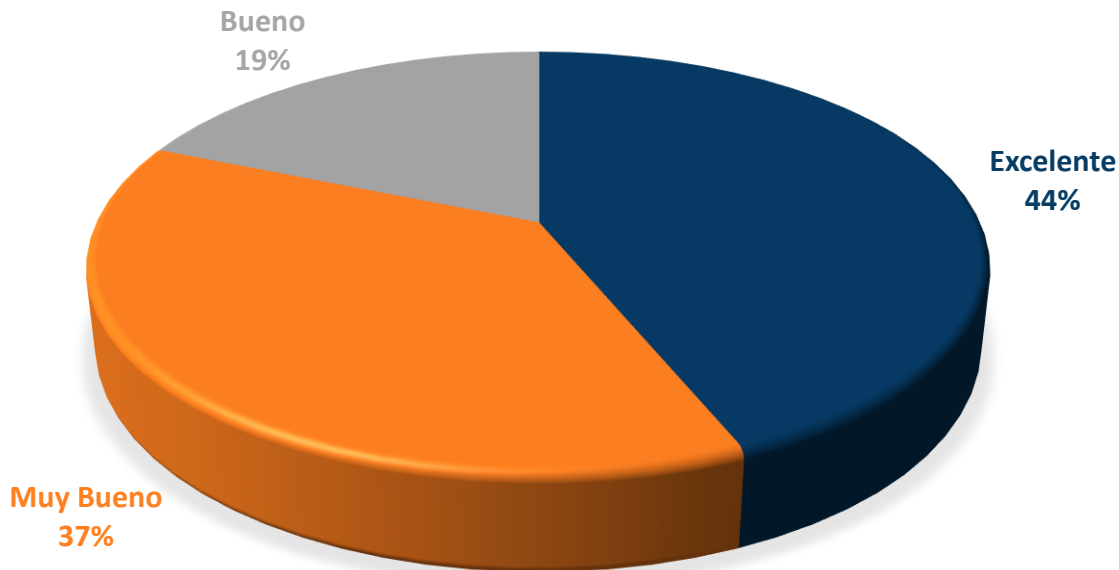
3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?



De acuerdo a los datos recolectados el 37% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 38% lo califican como MUY BUENO y el 25% considera que fue BUENO.

Resultados de la encuesta

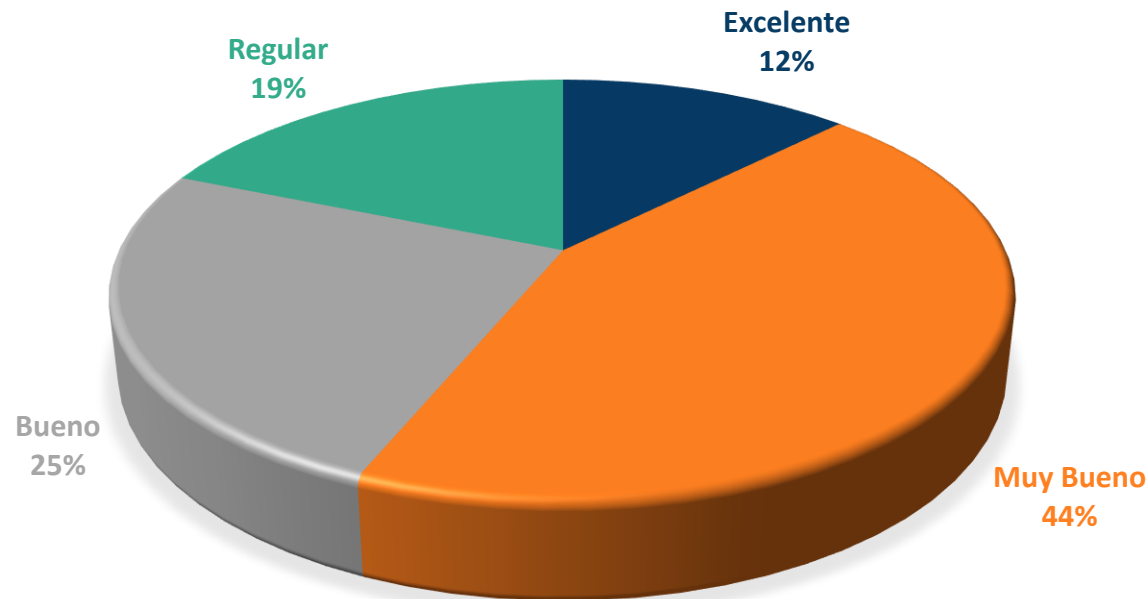
4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 44% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 37% lo califico como MUY BUENO y el 19% considera que fue BUENO.

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 12% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la oportunidad de entrega del producto o servicio, el 44% lo califico como **MUY BUENO**, el 25% **BUENO** y solo el 19% considera que fue **REGULAR**.

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:

- ✓ *“Hay demora en la entrega de resultados”*
- ✓ *“Resultados demorados”*.

CONCLUSIONES

- Se evidencia que los productos/servicios “*LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA COORDINACIÓN DE REDES*” encuestados de la Dirección de Redes en Salud Pública se encuentran en rango satisfactorio para las variables de conformidad, accesibilidad y disposición del funcionario.
- Se demuestra que la calidad y utilidad de la información o asesoría técnica de este producto o servicio se encuentra en un rango alto de satisfacción para los encuestados.
- La justificación de la valoración de regular en la variable de oportunidad de la entrega del servicio es dada por la demora en la entrega de los resultados, sin embargo estas corresponden a otro de los servicios ofrecidos por la DRSP correspondiente a los Resultados de ensayos del LNR.
- Las justificaciones aportadas por los encuestados que calificaron los ítems como regular no corresponden al servicio encuestado y expusieron sus ideas frente a otros productos y servicios ofrecidos por el INS.