



TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO APLICADAS POR LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Noviembre 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. METODOLOGÍA
4. ÍNDICE DE LA EVALUACIÓN
 - 4.1. ENCUESTAS APLICADAS POR PROCESOS
5. PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS ENCUESTADOS
 - 5.1. ESCALA DE VALORACIÓN
 - 5.2. CALIFICACIÓN GENERAL EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN
 - 5.3. CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN - SATISFACCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS.
6. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES
7. ESTRATEGIA TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS
8. ANÁLISIS GENERAL DE LA PERCEPCIÓN DE CLIENTES/CIUDADANOS

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano mediante los procesos y procedimientos adoptados, realiza la medición de satisfacción al ciudadano/cliente, definiendo y estableciendo un mecanismo de interacción para medir la satisfacción respecto a la prestación de un servicio y/o producto ofrecido por el INS, tabulando y analizando a través de las encuestas recibidas, la calidad de bienes y/o servicios aplicados por las dependencias del INS.

La información comparada y examinada permite generar un informe que consolida los datos evaluados, entre las variables a sondear encontramos las competencias de los facilitadores respecto a los temas expuestos, el conocimiento frente a los temas desarrollados, la utilidad y puntualidad, entre otros y de la misma forma evaluamos la logística utilizada, así como la percepción de la calidad de los bienes ofrecidos por la entidad, los cuales son reportados por los procesos misionales.

2. OBJETIVO

Dar a conocer el resultado del trabajo realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano a través de la medición de satisfacción de la percepción de los ciudadanos/clientes por medio del sondeo de opinión de los asistentes a los eventos/capacitaciones y la satisfacción de productos y servicios ofrecidos por el INS radicados en el G.A.C durante la vigencia 2017 hasta la fecha.

3. METODOLOGÍA

El Grupo de Atención al Ciudadano para la obtención de la medición de la satisfacción hace uso de dos herramientas adoptadas, una de ellas – Encuesta de satisfacción de productos y servicios – y Evaluación de evento/capacitación-:

Para la aplicación periódica sobre la correspondiente muestra de la toma de los ciudadanos/clientes reportados por los procesos misionales se utiliza la - Evaluación del servicio y/productos ofertados se desarrolla de la siguiente forma:

- a. Revisión de las bases de información suministradas por los diferentes procesos en el FOR-A08.2080-003 Base de datos de los ciudadanos clientes.
- b. Verificación del total de ciudadanos/clientes para realizar el cálculo del tamaño de la muestra a encuestar conforme al FOR-A08.0000-015.
- c. Aplicación de la encuesta FOR-A08.0000.003 encuesta de satisfacción de productos y servicios.
- d. Los ítems evaluados como calidad, servicio, disposición, utilidad y oportunidad se enmarcan en las variables de: **E:** Excelente, **MB:** Muy Bueno, **B:** Bueno, **R:** Regular, **D:** Deficiente y **N.A:** No aplica.
- e. Dando cumplimiento a lo acordado entre los procesos y el G.A.C se aplica la encuesta de manera virtual, presencial o telefónica.
- f. La encuesta virtual se envía de forma masiva a los correos de los ciudadanos/clientes a través del correo institucional oficial contactenos@ins.gov.co; también podemos aplicar la encuesta ubicando un enlace que va ligado al proceso de inscripción o verificación de los procesos (PEED, Sivicap).
- g. La encuesta presencial se aplica en los diferentes eventos desarrollados por los procesos misionales del INS en el transcurso de la vigencia.
- h. La encuesta telefónica se realiza como último alternativa al no alcanzar el número total de encuestados por los dos primeros medios (Virtual – Presencial), asignando una base de datos y líneas telefónicas a cada uno de los encuestadores.
- i. En el caso de obtener calificación para algún ítem R: Regular, D: Deficiente se diligencia la casilla de “justificación” dejando evidencia de la percepción brindada por el cliente. e. Una vez culminada la aplicación de la encuesta se tabula y se procede la generación del informe

Para la aplicación de eventos, talleres y/o capacitaciones realizadas por las diferentes Direcciones de la entidad, se utiliza el siguiente procedimiento:

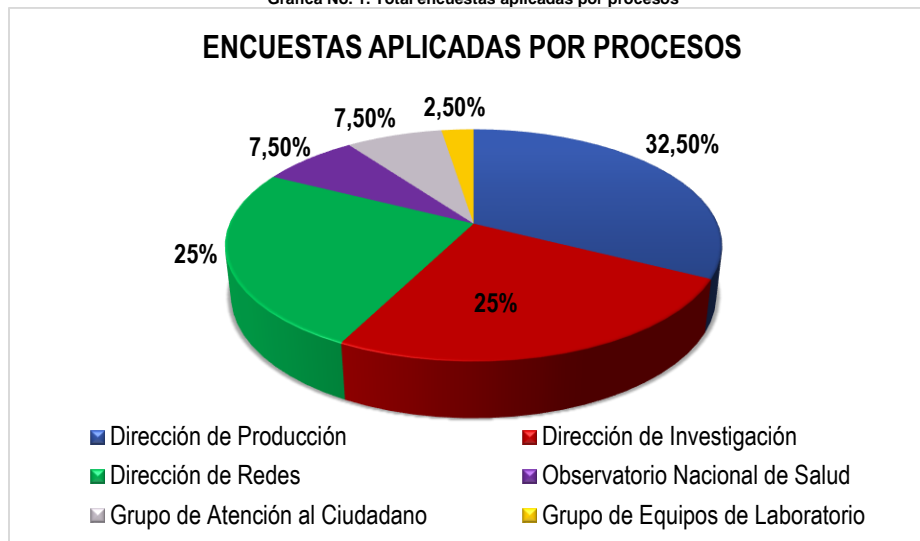
- a. Una vez el Grupo de Atención al Ciudadano recibe las encuestas, se hace una revisión de cada uno de los formatos de evaluación del evento/capacitación, surtiendo la foliación correspondiente.
- b. En los casos en que no se registran todos datos solicitados en el formato definido, se lleva a cabo la anulación del mismo, por ello no se tiene en cuenta para la tabulación y análisis de datos.
- c. Se realiza la tabulación y análisis de los datos de las encuestas válidas y debidamente registradas.
- d. Se analiza la información y elaboración del informe de percepción, remitiéndolo a la dependencia solicitante, igualmente dándolo a conocer a la ciudadanía a través del portal web institucional.

4. ÍNDICE DE LA EVALUACIÓN

4.1. ENCUESTAS APLICADAS POR PROCESOS

Para determinar los porcentajes de participación de los procesos en la aplicación de las evaluaciones para los eventos/talleres/capacitación, se evidencia que el 32,5% de las encuestas fueron aplicadas por la Dirección de Producción, el 25% por la Dirección de Investigación, el 25% por la Dirección de Redes, el 7,5% por el Observatorio Nacional de Salud, el 7,5% por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 2,5% por el Grupo de Equipos de Laboratorio y Producción.

Gráfica No. 1. Total encuestas aplicadas por procesos



Durante la presente vigencia y a la fecha, se llevaron a cabo 40 evaluaciones de los eventos/capacitación, los cuales se realizaron por parte de los procesos citados anteriormente, de acuerdo con las funciones que cada dependencia, dentro de las cuales se encuentra *“Promover, orientar y realizar actividades de capacitación en competencias del recurso humano que presta servicios en Salud Pública, de conformidad con la política del Gobierno Nacional”*, así como, *“La promoción de la participación de los laboratorios e instituciones que realicen análisis de interés en salud pública en los programas de evaluación externa del desempeño para incentivar el mejoramiento de la calidad de las pruebas que realicen dichos laboratorios”*.

En la siguiente tabla encontraremos todas las encuestas de satisfacción de productos y servicios y de evaluación de evento/capacitación, que fueron objeto de análisis de información por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Tabla No. 1. Informes elaborados y publicados en la página web del INS

FECHA DEL EVENTO Vigencia 2017	NOMBRE DEL EVENTO/TALLER/CAPACITACIÓN –SATISFACCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PROCESO
Abril 24	Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos	Grupo de Equipos de Laboratorio
Mayo 02	Clase Social y Salud – Octavo Informe.	Observatorio Nacional de Salud
Julio 27	Manejo de la información para la toma de decisiones en política pública	
Agosto 09	Taller visualización de datos	
Marzo 31	Rendición de Cuentas Vigencia 2016	Grupo de Atención al Ciudadano
Abril 26	Corrupción, Anticorrupción y Transparencia	
Junio 15	Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC	
Marzo 09	Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS.	Dirección de Investigación
Marzo 28	Taller de fortalecimiento de capacidades para la generación y uso de evidencia sobre desigualdades sociales para la salud	
Marzo 30	Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria	
Mayo 05	Capacitación en estudios cuantitativos II	
Mayo 18	Capacitación en estudios cualitativos I	
Mayo 25	Capacitación en estudios cualitativos II	
Junio 29	Capacitación en estudios mixtos	
Julio 27	Capacitación Determinantes ambientales	
Agosto 4	Foro investigación en salud y seguridad vial	
Agosto 24	Curso Sistema de Información Geográfica	

Septiembre 01	III Jornada de ética	
Febrero 15	Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo	
Marzo 17	Programa nacional para la conservación de serpientes - serpientes venenosas, venenos y anti venenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios	
Marzo 21	Plan Nacional para la conservación de Serpientes en Colombia – Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo y participación, manejo médico del accidente provocado por serpientes venenosas.	
Marzo 22	Plan Nacional para la conservación de Serpientes en Colombia – Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO	
Marzo 27	Serpientes del Cesar, discernimiento y comprensión de las serpientes, prevención, primeros auxilios y manejo pre hospitalario del accidente ofídico	Dirección de Producción
Julio 21	SERPIENTES VENENOSAS DE LA AMAZONIA, APORTES PARA EL MANEJO MÉDICO DEL ACCIDENTE OFÍDICO.	
Julio 21	Programa Nacional de las serpientes presentes en Colombia, serpientes de la Amazonía, manejo pre hospitalario del accidente ofídico.	
Julio 22	Serpientes, diferenciación y manejo pre hospitalario del accidente ofídico	
Agosto 10	Taller Serpientes	
Agosto 10	Taller serpientes venenosas de la Amazonia, fortalecer la capacidad de identificación de las serpientes venenosas	
Agosto 11	Taller Serpientes y ofidismo	
Agosto 17	Serpientes de Colombia y la Amazonia, prevención y manejo pre-hospitalario del accidente ofídico. (Corpoamazonia)	
Agosto 17	Serpientes de Colombia y la Amazonia, diferenciación de las serpientes, aportes al manejo del accidente ofídico. (Secretaria de Salud del Caquetá)	
Enero 10	Reunión Nacional Bancos de Sangre 2016	
Enero 10	Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016	
Marzo 15	Socialización de Lineamientos Internos para la Implementación de las normas ISO 17025 y 17043	
Marzo 31	Capacitación bajo las normas ISO/IEC 17025 y ISO/IEC 17043	Dirección de Redes en Salud Pública
Abril 20	Requisitos de gestión: Satisfacción del cliente y quejas	
Mayo 03	Requisitos de Gestión, Control de Registros, Revisión por la Dirección y Auditoría Interna.	
Abril 03	SIG Taller: Geographic Information For Vector Surveillance - GIVES.	
Mayo 11	Fundamentos de Metrología e Incertidumbre	
Junio 01	Estándares de Calidad en Salud Pública.	
Marzo 31	NTC – ISO 17025 y NTC – ISO 17043	

5. PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS ENCUESTADOS

5.1. ESCALA DE VALORACIÓN

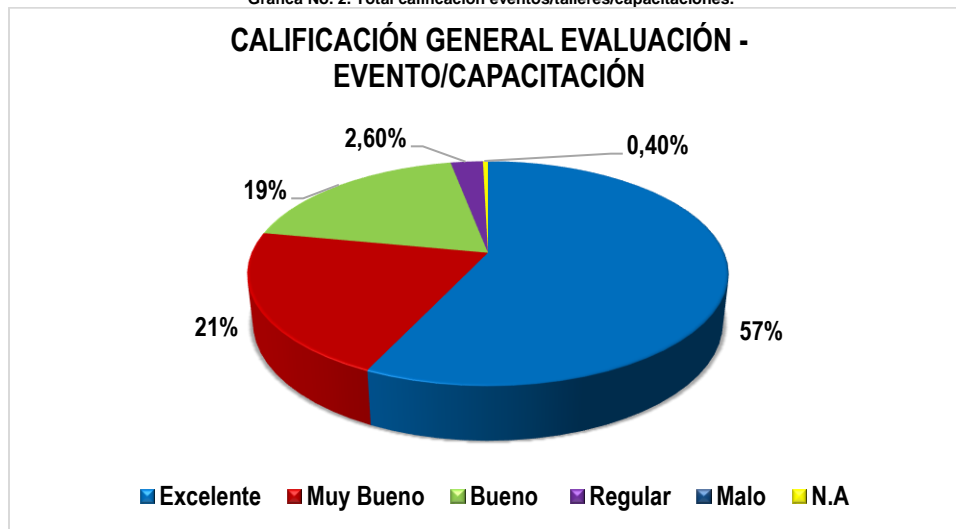
Para la determinación del grado de satisfacción en las dos herramientas utilizadas por el G.A.C, se tiene en cuenta la siguiente escala de valoración:

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
No Aplica	0

5.2. CALIFICACIÓN GENERAL EVALUACIÓN - EVENTO/CAPACITACIÓN.

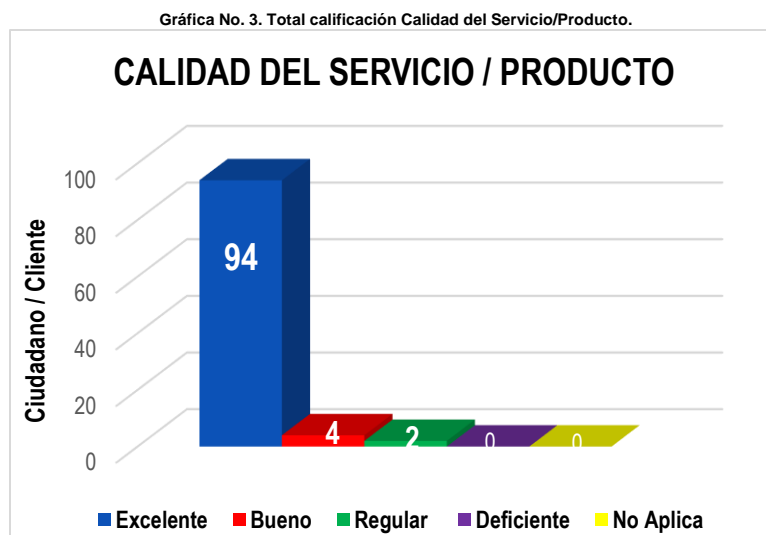
Para la percepción general durante el periodo transcurrido del 2017, de acuerdo con los datos obtenidos se aplicaron un total de 789 encuestas de las cuales fueron efectivas 614, las cuales presentan una calificación estimada de acuerdo con la escala de valoración, así: **353** encuestados que se ubican en la escala de valoración **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **57%**, **127** encuestados consideran que fue **MUY BUENO** con un porcentaje del **21%**, **115** encuestados consideran que fue **BUENO** con un porcentaje del **19%**, **16** encuestados consideran que fue **REGULAR** con un porcentaje del **2,6%** y **3** encuestados consideran que No Aplica la encuesta con un porcentaje del **0,4%**.

Gráfica No. 2. Total calificación eventos/talleres/capacitaciones.



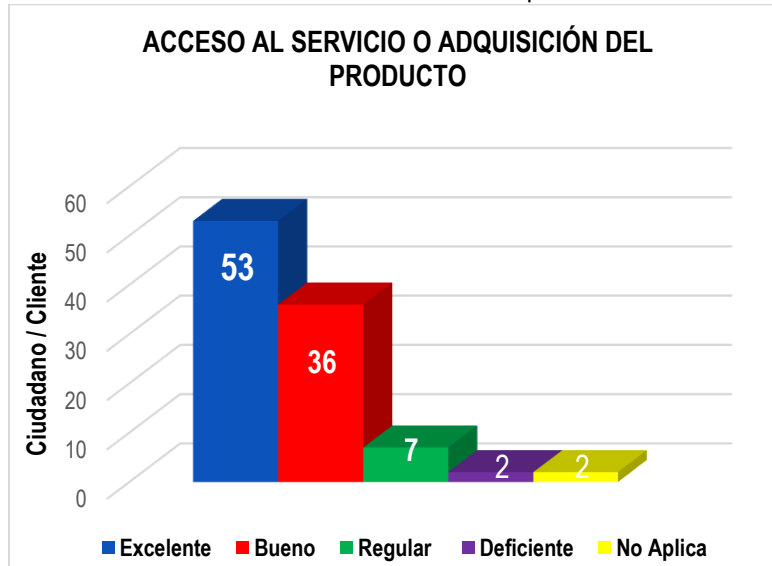
5.3. CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN - SATISFACCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Para la percepción general durante la vigencia 2017 y a la fecha, de acuerdo con los datos obtenidos por parte de los encuestados efectivos hay un total de participantes de 336, de los cuales presentan una calificación estimada entre las variables Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente y No Aplica, de acuerdo con los 6 ítems de evaluación determinados por el formato encuesta FOR-A08.0000.003, para conocer la percepción de los ciudadanos clientes referente a los productos y servicios ofrecidos por el INS en general, describiremos por medio de diagrama de barras las variables de mayor impacto con su respectiva escala de calificación, así:



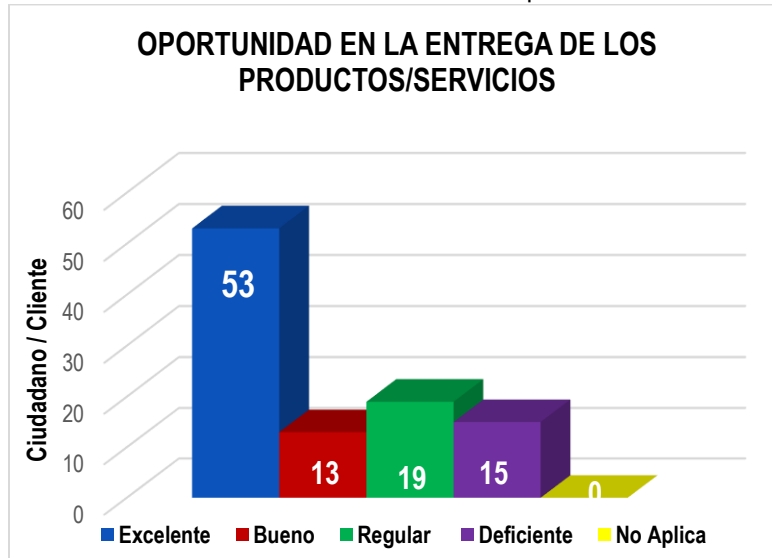
La calificación a la calidad del servicio o producto entregado, de acuerdo a los datos recolectados 94 ciudadanos clientes opinan que fue EXCELENTE, 4 opinan que fue BUENO y solo 2 calificaron como REGULAR.

Gráfica No. 4. Total calificación Acceso al Servicio o Adquisición del Producto.



La calificación al acceso al servicio o adquisición del producto, de acuerdo a los datos recolectados 53 ciudadanos clientes opinan que fue EXCELENTE, 36 opinan que fue BUENO, 7 opinan que fue REGULAR y solo 2 calificaron como DEFICIENTE.

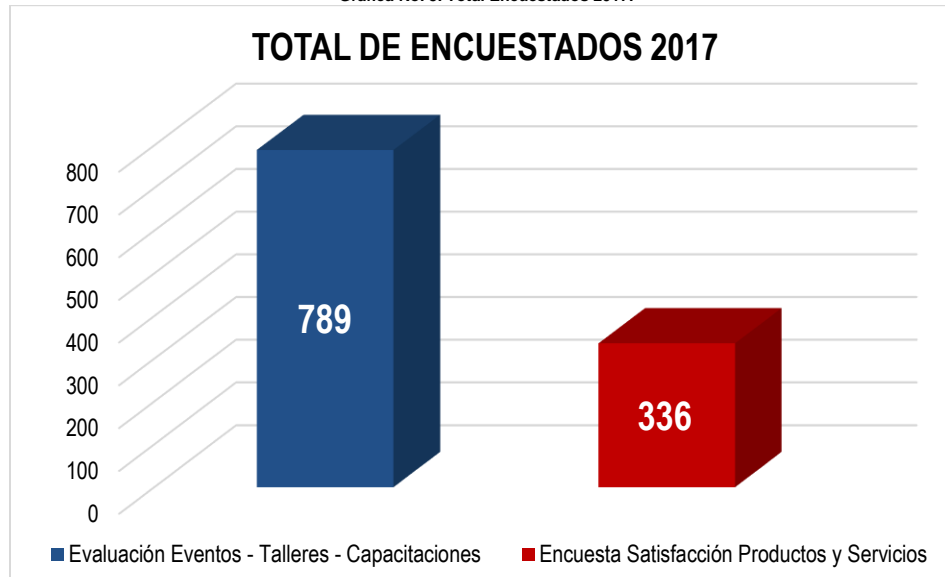
Gráfica No. 4. Total calificación Acceso al Servicio o Adquisición del Producto.



La calificación a la oportunidad en la entrega de los productos/servicios, de acuerdo a los datos recolectados 53 ciudadanos clientes opinan que fue EXCELENTE, 13 opinan que fue BUENO, 19 opinan que fue REGULAR y solo 15 calificaron como DEFICIENTE.

Frente a la participación en las encuestas para la evaluación de evento/capacitación el resultado de participantes es de 789 – y – satisfacción de productos y servicios, hay un total de 386 participantes, para un total de 1125 participantes.

Gráfica No. 5. Total Encuestados 2017.



6. CONCLUSIÓN Y/O RECOMENDACIONES

De acuerdo con la metodología utilizada el Grupo de Atención al Ciudadano da a conocer de manera general las conclusiones más comunes que se han establecido en los informes que se presentan y son publicados en la página web institucional.

- a. Se recomienda que previo a iniciar el evento, de manera corta y general se explique cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación FOR-A08.0000.007, ya que se evidencia el no diligenciamiento completo del formato, lo que genera la anulación del mismo, esto con el fin de obtener un resultado efectivo de la percepción del evento.
- b. Se recomienda frente al material de ayuda para el desarrollo del evento/capacitación que estos tengan un enfoque práctico, corto y llamativo, en donde se evidencien o resalten los aspectos importantes a primera vista, para tener un mejor desarrollo de la metodología utilizada logrando mayor entendimiento y cumpliendo así con el objetivo del evento/capacitación.

7. ESTRATEGIA TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

El Grupo de Atención al Ciudadano ha modificado el FOR-A08.0000.007 - Evaluación del evento y capacitación, incluyendo la pregunta: “Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS”, con el fin de conocer el punto de vista de los encuestados y replicar los temas de interés, esto permitirá contar con un insumo para dar cumplimiento a las actividades del PAAC.

8. ANÁLISIS GENERAL DE LA PERCEPCIÓN DE CLIENTES/CIUDADANOS

De acuerdo a la información recolectada a partir de la opinión pública se podría deducir que la percepción general sobre la calidad del servicio ofrecido por las áreas, indica que la participación de cada uno de los clientes refleja una confianza en la calidad del servicio donde el criterio profesional de los funcionarios a cargo de emitir la respectiva orientación resulta ser útil, confiable y con un estándar de calidad con una media de calificación entre Excelente y Bueno más cuando en algunos casos los ciudadanos expresaron que él envió no es una variable de control absoluta del INS, teniendo en cuenta la opinión pública es indispensable conocerla darle un valor para reevaluar los tiempos de entrega de los productos y servicios esto para procurar cumplir con los cronogramas de entrega establecidos por los grupos.

Teniendo en cuenta que las capacitaciones y talleres son un medio por el cual se difunde conocimiento basado en evidencia confiable, sabemos que uno de los objetivos de los grupos responsables de difundir dicha información ha sido una tarea que ha cumplido con la mayoría de expectativas planteadas por cada uno de los asistentes, esto se evidencia a partir de lo observado en cada uno de las escalas de valoración emitidos tras evento cumplido, siendo más específicos; la preparación, la claridad, experiencia y conocimiento de los temas utilizados para el completo desarrollo se evalúan entre un porcentaje genérico entre la escala de Excelente, Muy Bueno y Bueno, por otro lado también hacemos énfasis en que el dominio de los temas son los más pertinentes facilitando la participación bilateral como un ejercicio de aprendizaje y fortalecimiento entre expositores y asistentes, eso nos permite concluir que la labor ejecutada por nuestros funcionarios se encuentran dentro de una formación profesional y con competencias de experimentación dentro del marco y criterios orientados a la excelencia aun cuando hay aspectos a mejorar.

*Elaboró: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
Noviembre 23 de 2017.*