



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# ASISTENCIA TÉCNICA REGIONAL SANTANDER

Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia  
Julio 2022

# OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Identificar y analizar la percepción de los asistentes a la Asistencia Técnica Regional, de acuerdo la ponderación de la información obtenida se trabajará en la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración del INS con la ciudadanía en general.



# SINOPSIS DEL EVENTO

Asistencia Técnica al Talento Humano de la Regional No. 4. Santander, con el fin de fortalecer sus competencias técnicas en los procesos de gestión de información, seguimiento y auditoría a la aplicación de criterios de asignación, Biovigilancia, y auditoría identificando oportunidades de mejora para el fortalecer el funcionamiento de la Red de Donación y Trasplantes.



# METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	Asistencia técnica regional No. 4 Santander
<b>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>	Dirección de Redes en Salud Pública
<b>FECHA DEL EVENTO</b>	26 al 28 de abril del 2022- Secretaria de Salud de Santander
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Sobre un total de 28 participantes se realiza la muestra cuyo resultado de 20 encuestas a aplicar cuenta con confiabilidad del 90%, cumpliendo el 100% de la muestra requerida.
<b>NO. DE ENCUESTADOS ANULADOS</b>	1 por duplicidad
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Presencial y virtual

Fuente Información registrada en los registros del evento y análisis del Proceso de Atención al Ciudadano.



# ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la Rendición de Cuentas, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

Tabla No. 2 *Escala Valorativa*

<b>CALIFICACION</b>	<b>VALORACION</b>
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Fuente: Escala definida según POE-A08.0000-001



# VARIABLES A EVALUAR

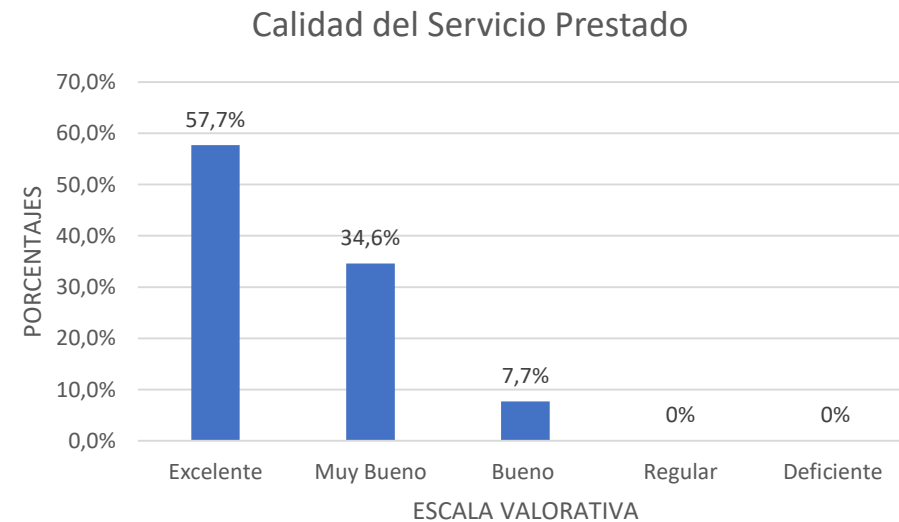
## Componente I. Calidad del Servicio prestado

De los 25 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 15
- b. Muy Bueno 9
- c. Bueno 2
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 1: Calidad del servicio prestado



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



# VARIABLES A EVALUAR

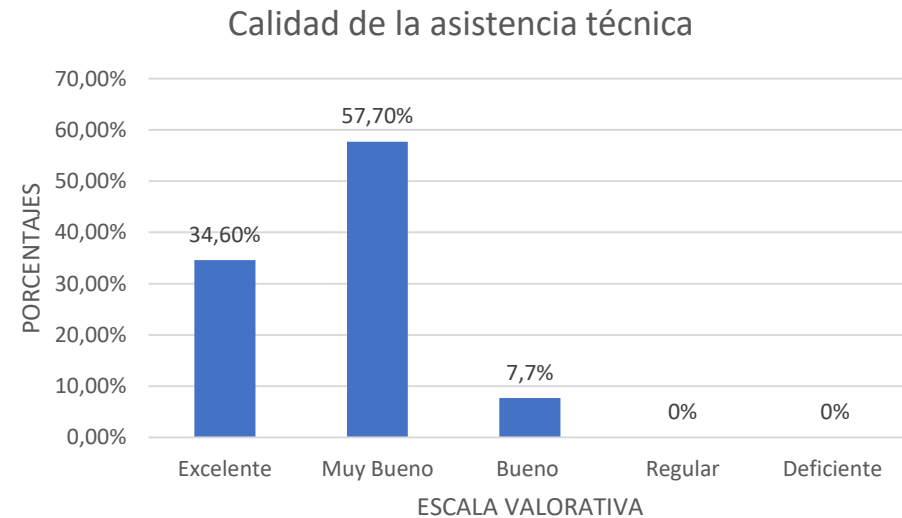
## Componente 2. Calidad de la asistencia técnica

De los 25 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 9
- b. Muy Bueno 15
- c. Bueno 2
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 2: Calidad de la asistencia técnica



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción





# VARIABLES A EVALUAR

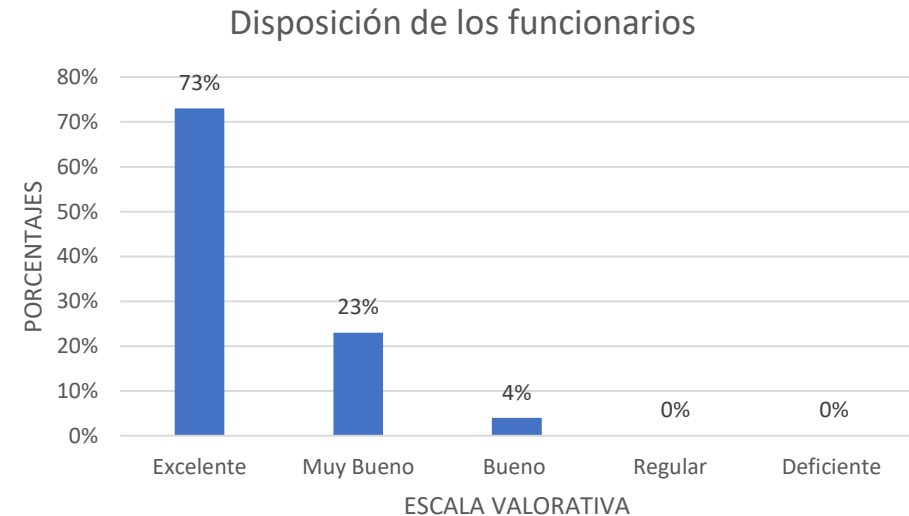
*Componente 3. Disposición de los funcionarios que brindaron la asistencia técnica.*

De los 25 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 19
- b. Muy Bueno 6
- c. Bueno 1
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

*Gráfico 3: Disposición de los funcionarios*



*Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción*



# VARIABLES A EVALUAR

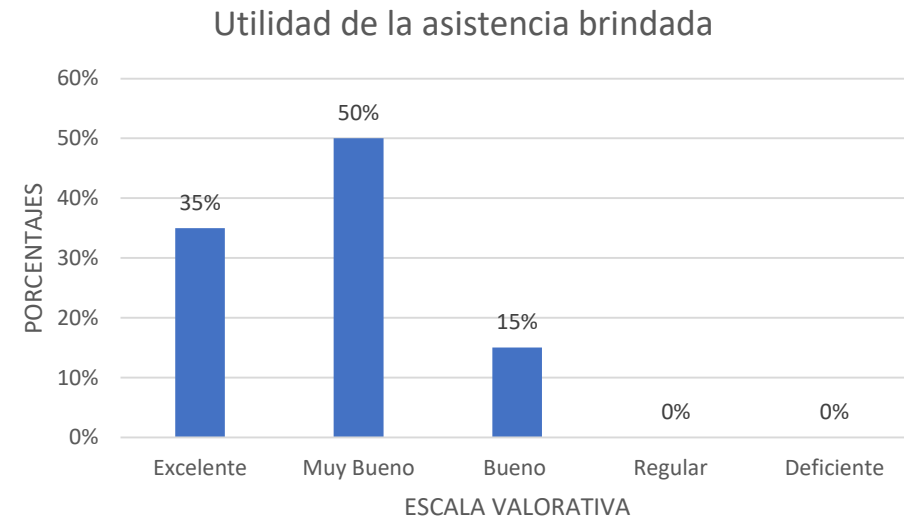
## Componente 4. Utilidad de la asistencia brindada

De los 25 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 9
- b. Muy Bueno 13
- c. Bueno 4
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Grafico 4: Utilidad de la asistencia brindada



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



# VARIABLES A EVALUAR

## Componente 5. Oportunidad en el desarrollo de la asistencia técnica

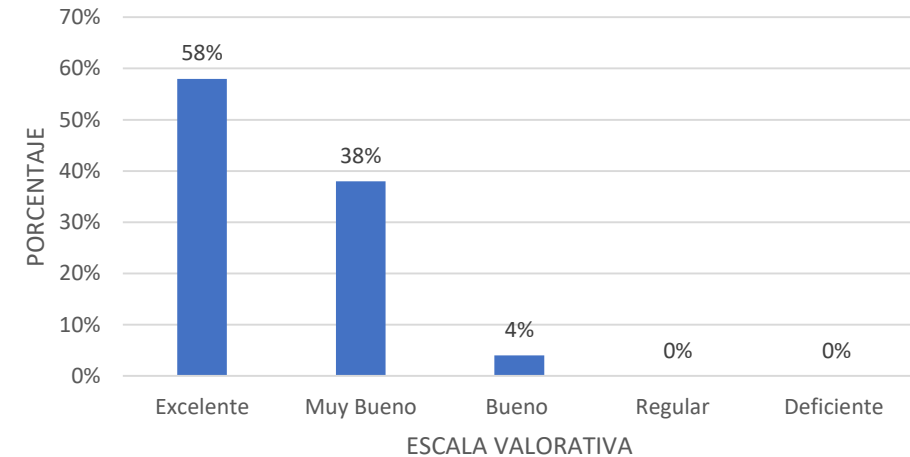
De los 25 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 15
- b. Muy Bueno 10
- c. Bueno 1
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 5: Oportunidad en el desarrollo

### Oportunidad en el desarrollo



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción

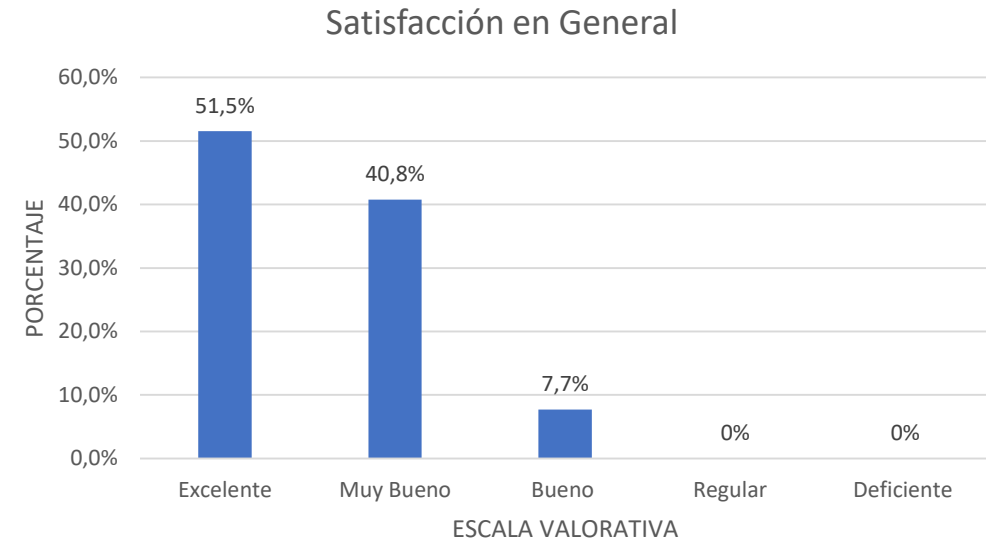


# CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Del resultado de los 25 encuestados se obtienen lo siguiente:

- a. Excelente 51,5%
- b. Muy Bueno 40,8%
- c. Bueno 7,7%
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

Gráfico No. 6 Calificación de la gestión.



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



# OBSERVACIONES Y PREGUNTAS PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

A continuación se enlistan las observaciones presentadas por los participantes durante la asistencia técnica:

- Se sugiere que se lleven a cabo con más frecuencia reuniones periódicas presenciales y continuar con la asistencia técnica en las regionales.



# TEMAS SUGERIDOS PARA LA PROXIMA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los encuestados mencionaron los siguientes temas:

- Biovigilancia y Reactivovigilancia
- Conversatorio sobre Circular 022 de 2022
- Relación gestión operativa de trasplantes y su autonomía médica con los bancos de tejidos.



## CONCLUSIONES

- En general se felicita el éxito del grupo de Red Donación y Trasplantes en la realización de las asistencias técnicas, en razón a que tuvo excelente calificación en la calidad del servicio prestado, donde se destaca el desempeño generado por los funcionarios que desarrollaron la asistencia técnica.
- Se identifica una satisfacción del 100% del producto entregado, enmarcado en el resultado que se obtuvo de las variables excelente, muy bueno y bueno.



# INS



*Investiga*



*Coordina*



*Vigila*



*Observa*



*Produce*



*Capacita*