



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)





INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# REUNIÓN NACIONAL BANCOS DE SANGRE - 2019

**Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia**

**Octubre 2019**



La salud  
es de todos

Minsalud

# OBJETIVO DE LA ENCUESTA

---

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los participantes en las actividades de formación, en este caso “Reunión Nacional de Bancos de Sangre - 2019” con el fin de obtener un resultado sobre el producto ofrecido por el INS, en pro de la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración con la ciudadanía en general.

# SINOPSIS DEL EVENTO

---

Anualmente los actores de la red de sangre se reúnen con el fin de socializar los avances y experiencias técnicas que contribuyen con el desarrollo transfusional en el territorio nacional. Para el 2019 dicho encuentro se llevó a cabo los días 21, 22 y 23 de agosto en Clarión Hotel Bogotá Plaza – Salón Santafé.

# METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	Reunión Nacional Bancos de Sangre - 2019
<b>DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>	Dirección de Redes en Salud Pública – Subdirección Técnica de Trasplantes y Bancos de Sangre.
<b>FECHA DEL EVENTO</b>	21 al 23 de agosto de 2019.
<b>NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN</b>	Transferencia y apropiación social del conocimiento en salud y ciencias biomédicas.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Al verificar los asistentes según listado de asistencia (200), se efectúa el cálculo de la muestra obteniendo un total de 51 encuestas a aplicar; como resultado se realiza la medición de satisfacción a 62 participantes, alcanzando una muestra superior al 100%, cuyo nivel de confianza es del 90%
<b>NO. DE ENCUESTADOS ANULADOS</b>	1, por falta de diligenciamiento.
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Presencial.

Fuente: Información obtenida en los registros del evento y el análisis del Proceso Atención al Ciudadano

# ESCALA VALORATIVA

Para establecer el grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

Tabla No. 2 Escala valorativa.

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

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



# VARIABLES A EVALUAR

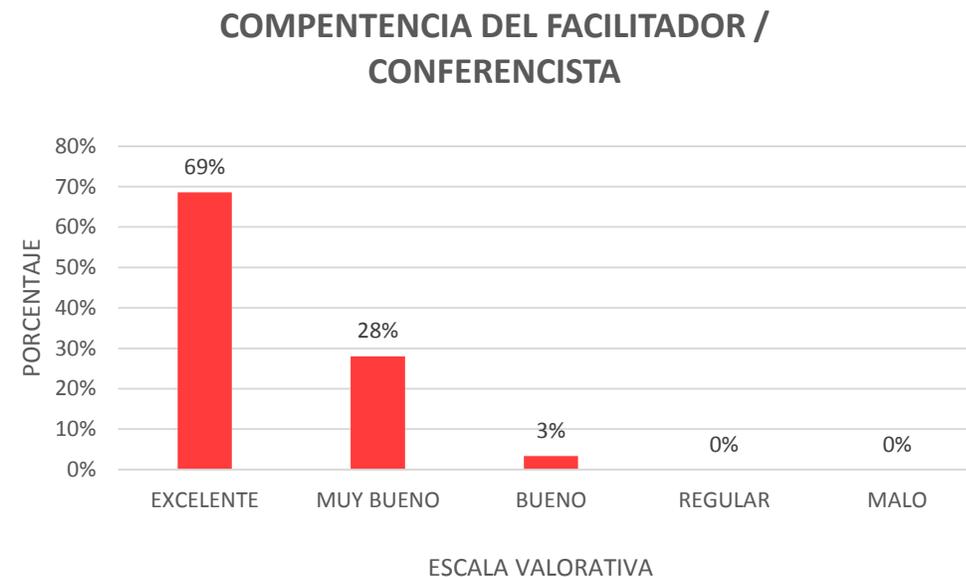
## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 61 encuestados efectivos, 60 participantes calificaron al expositor **MICHELLE GARCÍA**, en el evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor. 40 Excelentes, 19 Muy Bueno y 1 Bueno.
- Material de apoyo: 46 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- Nivel de cumplimiento con sus expectativas: 36 Excelentes, 20 Muy Bueno y 4 Bueno.
- Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 42 Excelentes, 15 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No. 1 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

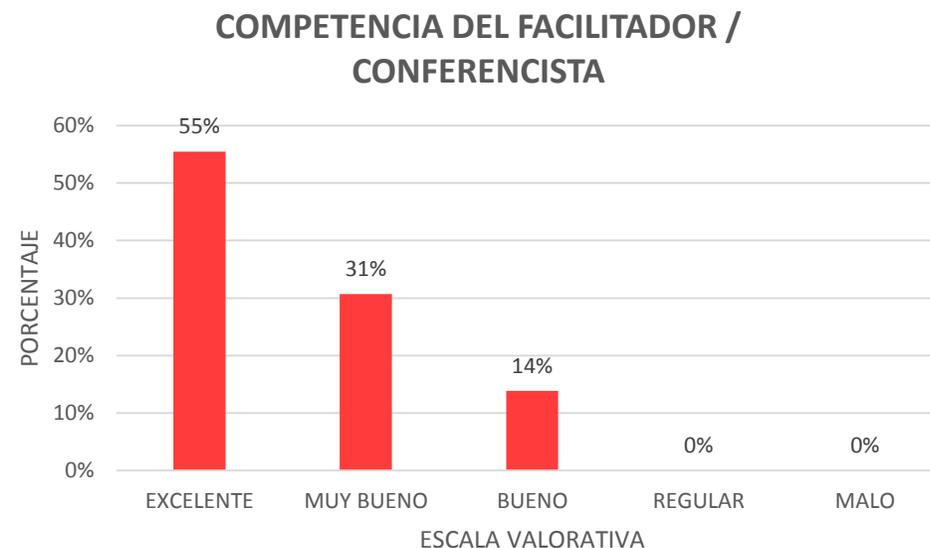
## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 61 encuestados efectivos, 60 participantes calificaron al expositor **PAULA GARDEAZÁBAL**, en el evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor. 30 Excelentes, 18 Muy Bueno y 12 Bueno.
- b. Desarrollo del evento. 32 Excelentes, 20 Muy Bueno y 7 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales 29 Excelentes, 21 Muy Bueno y 10 Bueno.
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 41 Excelentes, 14 Muy Bueno y 4 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No. 2 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

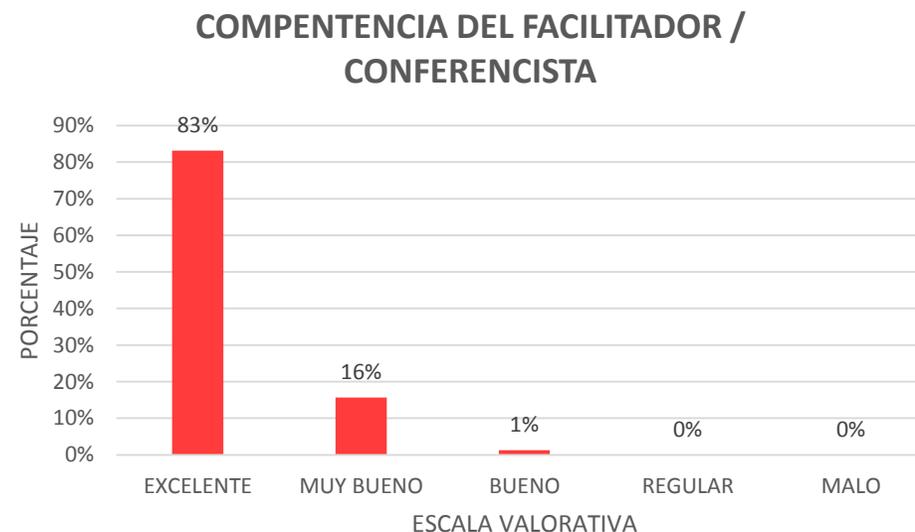
## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 61 encuestados efectivos, 61 participantes calificaron al expositor **MARÍA BERMÚDEZ**, en el evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor. 53 Excelentes, 7 Muy Bueno y 1 Bueno.
- b. Desarrollo del evento. 47 Excelentes, 12 Muy Bueno y 2 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales 49 Excelentes y 12 Muy Bueno.
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 53 Excelentes y 7 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No. 3 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 61 encuestados efectivos, 57 participantes calificaron al expositor **ANDERSON PARDO**, en el evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor. 24 Excelentes, 24 Muy Bueno y 9 Bueno.
- b. Desarrollo del evento. 31 Excelentes, 19 Muy Bueno y 7 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales 27 Excelentes, 21 Muy Bueno y 8 Bueno.
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 33 Excelentes, 17 Muy Bueno y 6 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No. 4 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

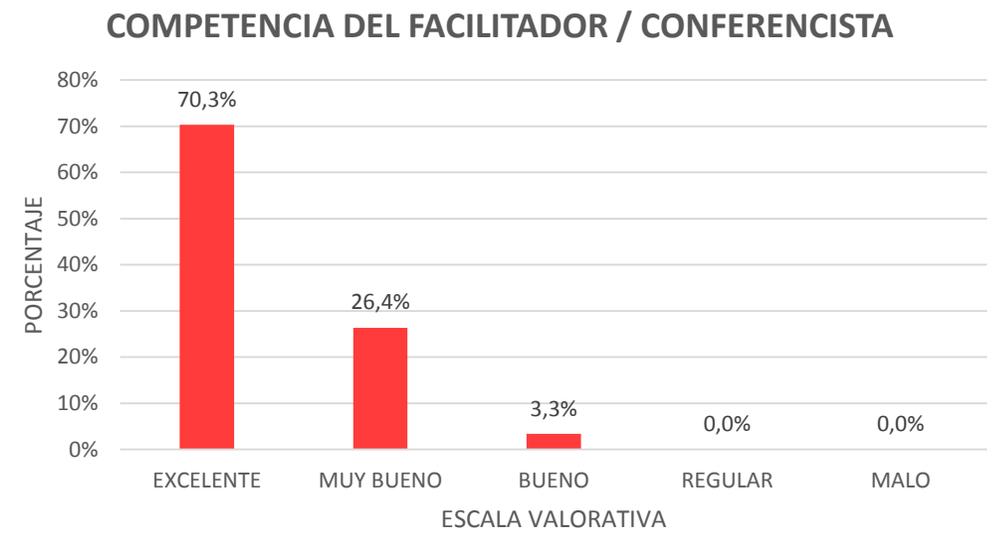
## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 61 encuestados efectivos, 60 participantes calificaron al expositor **MAGDA RODRÍGUEZ**, en el evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor. 44 Excelentes, 15 Muy Bueno y 1 Bueno.
- b. Desarrollo del evento. 37 Excelentes, 20 Muy Bueno y 3 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales 41 Excelentes, 17 Muy Bueno y 2 Bueno.
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 46 Excelentes, 11 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No. 5 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



# VARIABLE A EVALUAR

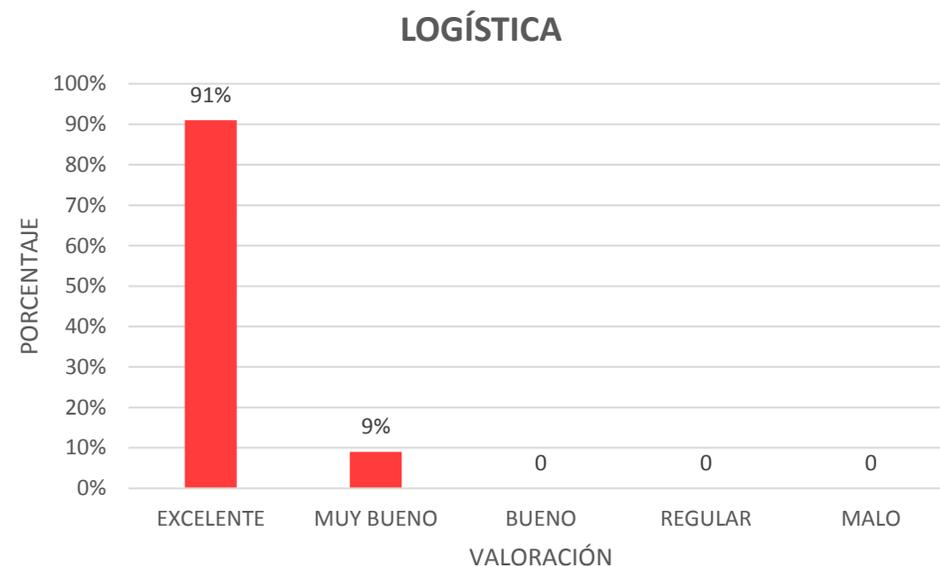
## Componente II. LOGÍSTICA DEL TALLER

De los 62 encuestados efectivos, 62 participantes calificaron así:

- a) Las instalaciones fueron las adecuadas para el evento: Al realizar la verificación de este aspecto, de los 61 participantes efectivos, 57 participantes respondieron con Excelente; mientras que solo 4 participantes opinaron que Muy Bueno.
- b) Indique si se cumplió con la programación y horarios: 54 participantes, concuerdan en que se cumplió con Excelente en este ítem, mientras que 7 participantes opinan que fue Muy Bueno.

La calificación a la logística general del taller fue:

Gráfico No. 6 Competencia del facilitador/conferencista.

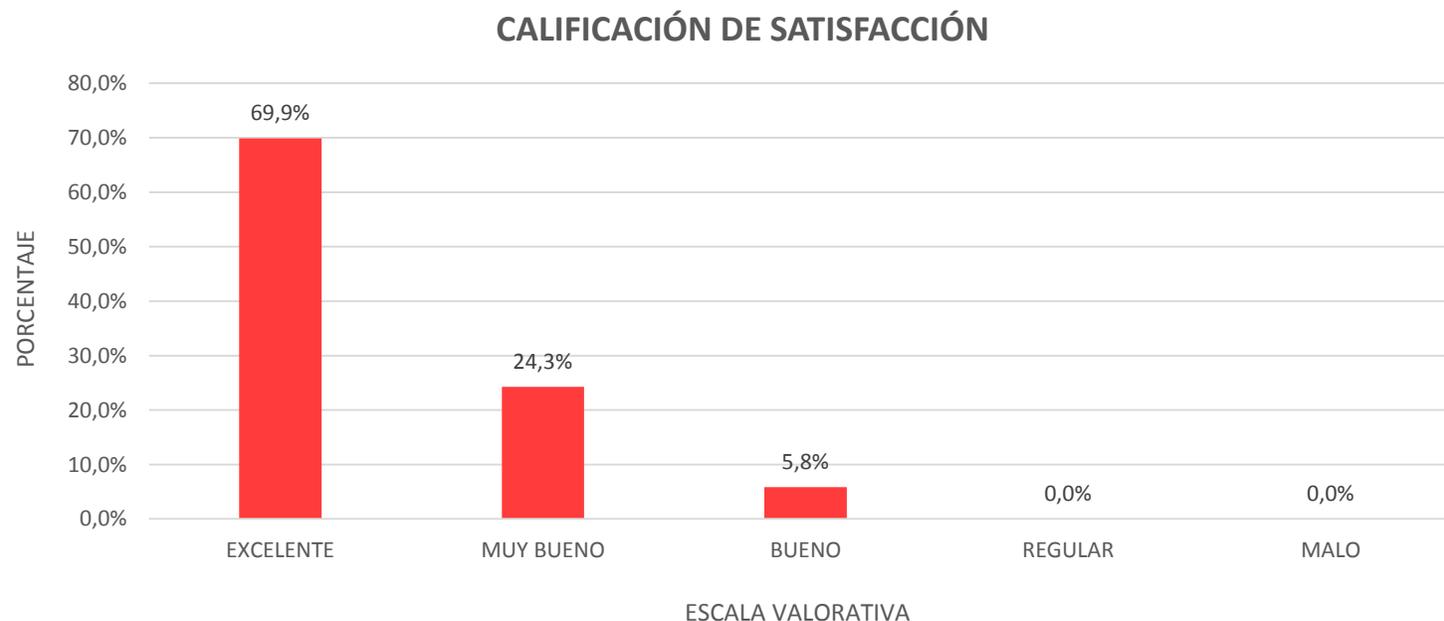


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

De acuerdo a la información recogida en la presente medición se encuentra que los participantes que calificaron con Excelente el 69,9%, con Muy Bueno 24,3%, Bueno 5,8%; logrando una satisfacción del 100%.

Gráfico No. 7 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

---

En el evento los invitados realizaron las siguientes observaciones generales en el espacio indicado:

- Se pone a consideración que el segundo día se brinden las conferencias más relevantes, especialmente debido a que el último día debemos desplazarnos y es importante que las personas que viajan no pierdan la continuidad en las charlas, así mismo que la jornada del último día sea mas corta por temas de desplazamiento, como se realizó el primer día.
- Felicitaciones por los aportes y avances que promueven. Todos los temas son de gran relevancia. Un encuentro muy enriquecedor, temas muy interesantes y bien enfocados.
- Excelente organización y puntualidad en la programación, la idea de incluir el almuerzo es una muy buena idea. Felicitaciones por los reconocimientos muy merecidos debido a que se nota el esfuerzo del grupo de trabajo y la excelente gestión.



## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

---

- Tener en cuenta la hemovigilancia del paciente determinando hallazgos, manejos y comportamientos.
- Todo lo que han hecho en este tema ha sido excelente, tener en cuenta la inclusión de diferentes dinámicas como talleres y otras actividades dentro de este evento.
- Mejorar la metodología de resolución de preguntas.
- Fue un evento excelente en organización, expositores, temas, interés de la información, abordaje de cada tema que demuestra el avance que se ha tenido como red y el financiamiento de la misma. Felicitaciones, son un equipo muy robusto que direccionan muy bien la gran tarea que como Bancos de Sangre tenemos y nos transmiten el apoyo que necesitamos.

# TEMAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” se consideran como observaciones; dentro de los cuales se mencionan:

- *Como hacer asesoría a donantes cero positivos.*
- *Como coordinador departamental temas relacionados con la asistencia técnica a los servicios transfusionales en cuanto a la mejora en los procesos de trazabilidad.*
- *Información detallada por departamento para poder realizar planes de mejora, reconociendo los puntos críticos en que el servicio transfusional ha fallado. Hacer más énfasis con los servicios transfusionales a zonas lejanas.*
- *Consolidación de resultados obtenidos en serologías y pruebas confirmatorias, respecto a la integración con las EPS para la remisión de donantes para inicio de tratamiento cuando tienen marcadores positivos.*
- *Reunión banco de sangre. Consentimiento informado para transfusión de componentes sanguíneos.*
- *Servicios transfusionales en SIHEVI-INS.*
- *Definición de tipo de donante que sea comparable con los indicadores y definiciones internacionales para poder realizar la comparación de indicadores.*



# TEMAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” se consideran como observaciones; dentro de los cuales se mencionan:

- *Acciones de estado en promoción de donación. de sangre en la academia en salud.*
- *Felicitaciones por tan excelente evento y más con estadística desglosada donde podamos evaluar nuestro propio trabajo.*
- *Promoción logística de las campañas de donación de sangre.*
- *Resolver discrepancias inmuno serológicas.*
- *Manejo en sistema de donantes negativos E débil D positivo, para tener presente su componente como paciente.*
- *Incluir como se va a hacer para fortalecer el tema*
- *Bancos de sangre y servicios transfusionales - mi estudio hasta donde va, unificación de pruebas.*
- *Costos vs calidad, competencia desleal de los Bancos de sangre.*
- *Pertinencia a la transfusión en Colombia.*
- *RAT de plaquetas por aféresis. Reactividad vs. Indicadores de selección del donante según las modificaciones de la guía.*



# CONCLUSIONES

---

- Se recomienda la entrega de memorias a los participantes para contar con una herramienta de retroalimentación constante.
- Es importante tener en cuenta que la mayoría de los participantes deben desplazarse a otras ciudades, por lo cual, se recomienda realizar las charlas de mayor impacto en los primeros días.
- La percepción de los conferencistas fue satisfactoria, por lo tanto, se sugiere tener en cuenta a estos conferencistas para nuevos eventos.
- Se hace necesario identificar el tipo de ciudadano/cliente para quien va dirigido este tipo de eventos, con el fin de determinar la respectiva caracterización y contar con información relacionada con prestación en servicios en bancos de sangre y de este modo lograr establecer responsabilidades y mejorar los servicios.

*Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández – Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia*

*Revisó: Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.*

*Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.*





La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

**contactenos@ins.gov.co**

2019

@INSColombia



Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

