



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



MINISTERIO DE SALUD
Y PROTECCIÓN SOCIAL





INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

Conceptos toxicológicos de plaguicidas

Atención al Ciudadano

2022

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la percepción de los clientes que han requerido ante el Instituto Nacional de Salud la emisión de conceptos toxicológicos de plaguicidas, el resultado será útil para fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía en general.



SINOPSIS

Por medio de la conceptos toxicológicos que entrega la entidad a las personas naturales o jurídicas que lo requieren, se genera el análisis del riesgo de toxicidad de un producto plaguicida, estableciendo así, la categoría toxicológica y las características de toxicidad de este, según lo establecido en el Decreto 1843 de 1991.



METODOLOGÍA

Tabla No 1 Metodología del evento

NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO EVALUADO	Conceptos toxicológicos de plaguicidas
PROCESO RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Virtual
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Teniendo una población de 186 participantes, se realiza el cálculo del tamaño de la muestra obteniendo así un total de 50 participantes a encuestar, la muestra cuenta con una confiabilidad del 90%; al generar la aplicación se obtuvo 53 encuestas efectivas.
No DE ENCUESTADOS ANULADOS	Ninguno
FECHA DE LA APLICACIÓN	Julio a septiembre de 2022

Fuente: Información obtenida mediante registro de encuestas analizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.



ESCALA VALORATIVA

De acuerdo con los aspectos a evaluar durante la presente medición para determinar la satisfacción se cuenta con las siguientes variables:

Tabla No. 2 Escala valorativa

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
EXCELENTE	5
MUY BUENO	4
BUENO	3
REGULAR	2
DEFICIENTE	1

Fuente: Definición de escala según POE-A08.0000-001



ESCALA VALORATIVA

Los 53 encuestados, calificaron de la siguiente manera:

Excelente 22

Muy bueno 19

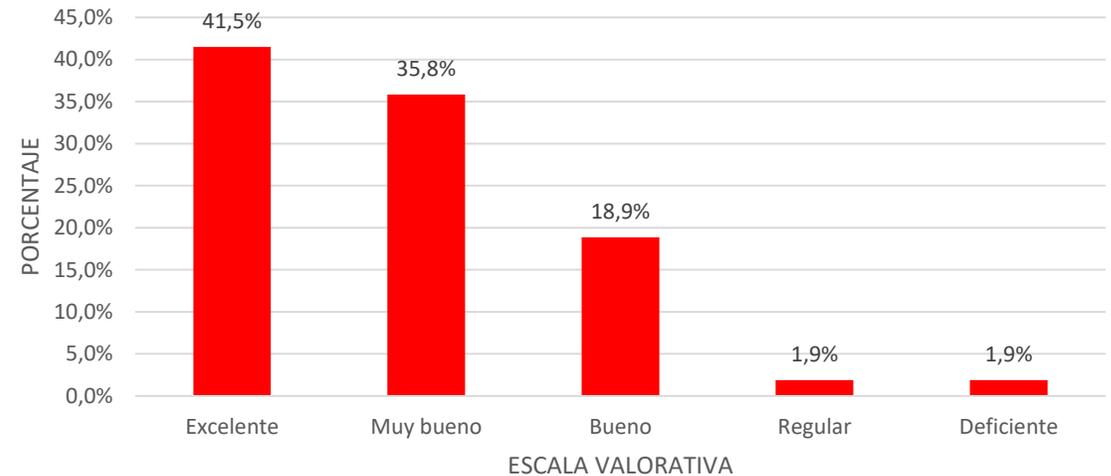
Bueno 10

Regular 1

Deficiente 1

Gráfico No.1. Calidad del producto y/o servicio entregado

CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO



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

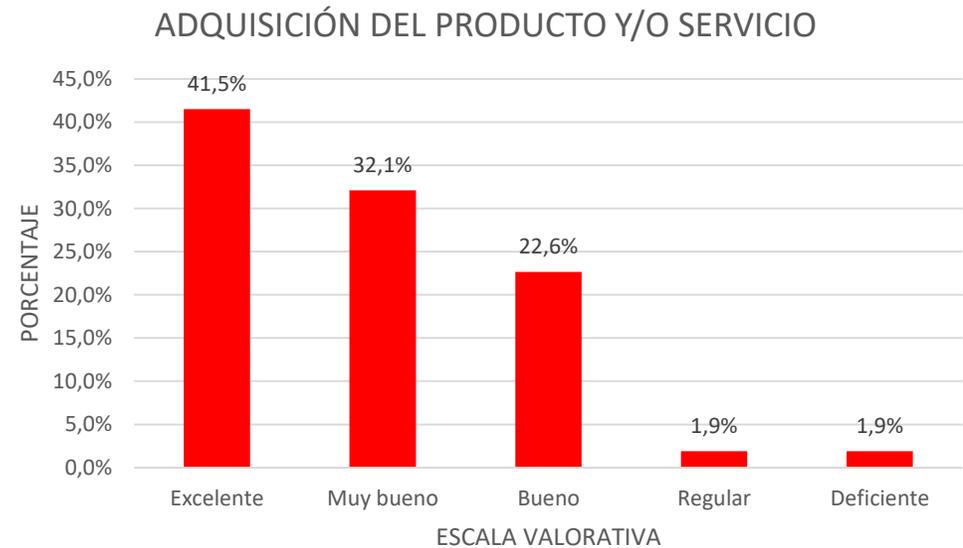


VARIABLES A EVALUAR

Los 53 encuestados, calificaron de la siguiente manera:

- Excelente 22
- Muy bueno 17
- Bueno 12
- Regular 1
- Deficiente 1

Gráfico No.2. Adquisición del producto y/o servicio



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



VARIABLES A EVALUAR

Los 53 encuestados, calificaron de la siguiente manera:

Excelente 24

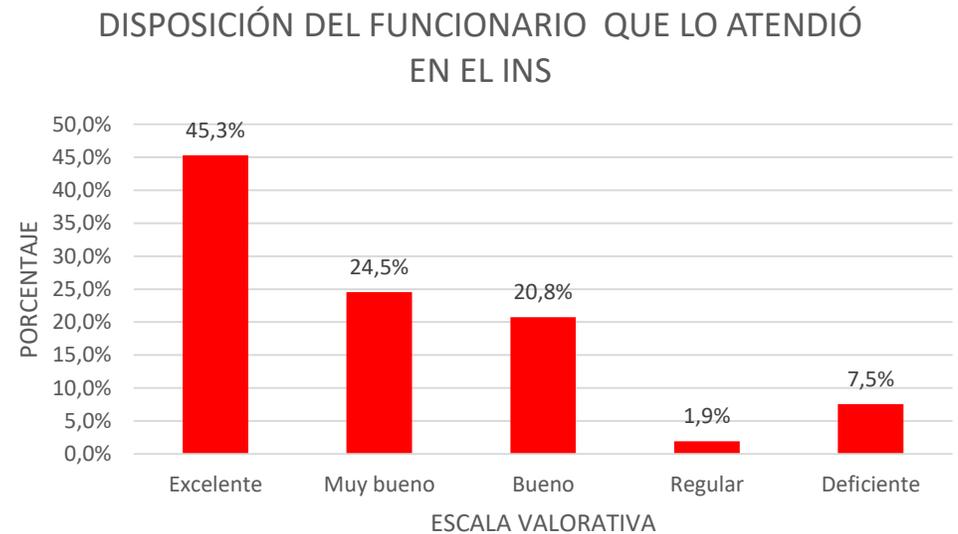
Muy bueno 13

Bueno 11

Regular 1

Deficiente 4

Gráfico No.3. Disposición del funcionario que lo atendió en el INS



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

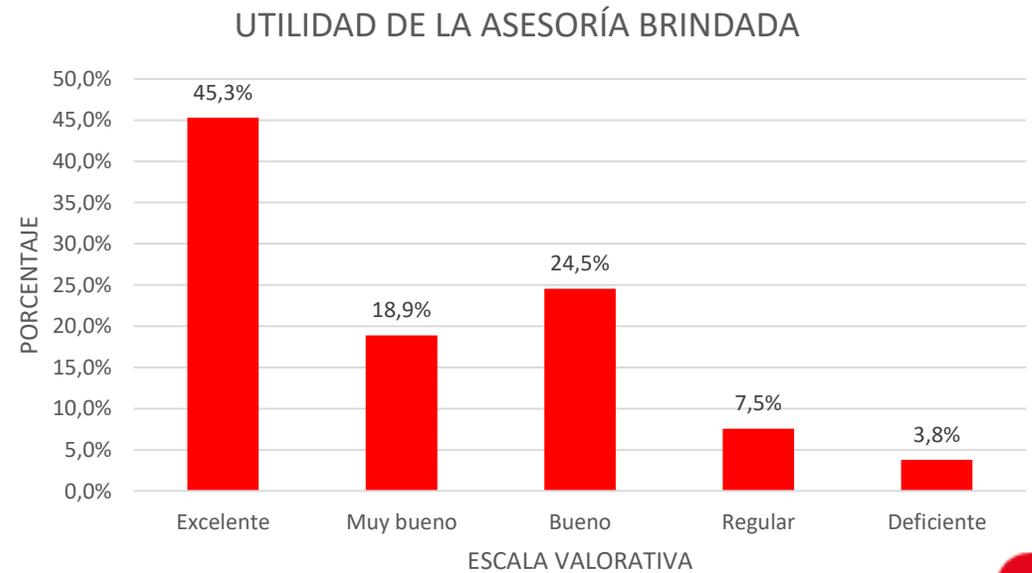


VARIABLES A EVALUAR

Los 53 encuestados, calificaron de la siguiente manera:

- Excelente 24
- Muy bueno 10
- Bueno 13
- Regular 4
- Deficiente 2

Gráfico No.4. Utilidad de la asesoría brindada



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

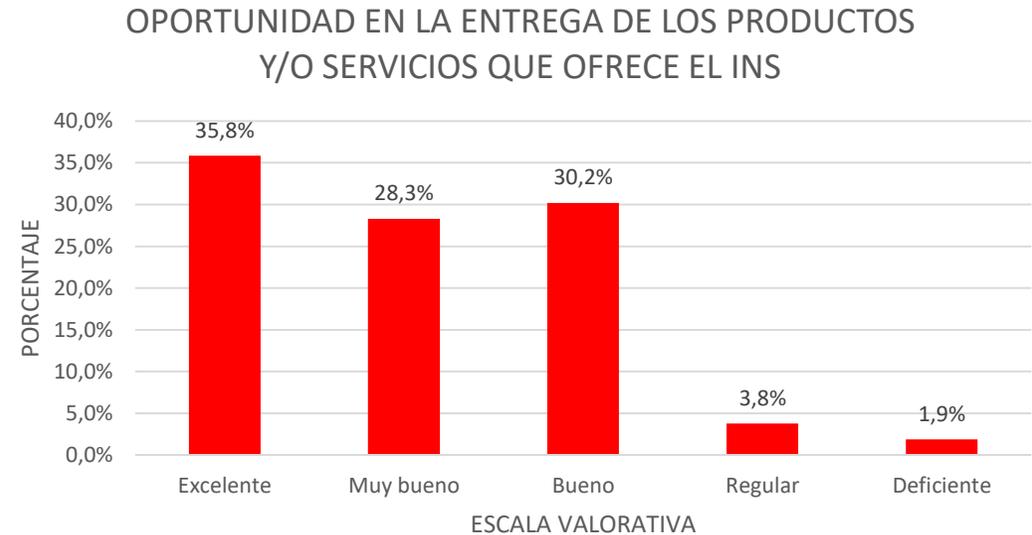


VARIABLES A EVALUAR

Los 53 encuestados, calificaron de la siguiente manera:

- Excelente 19
- Muy bueno 15
- Bueno 16
- Regular 2
- Deficiente 1

Gráfico No.5. Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios que ofrece el INS

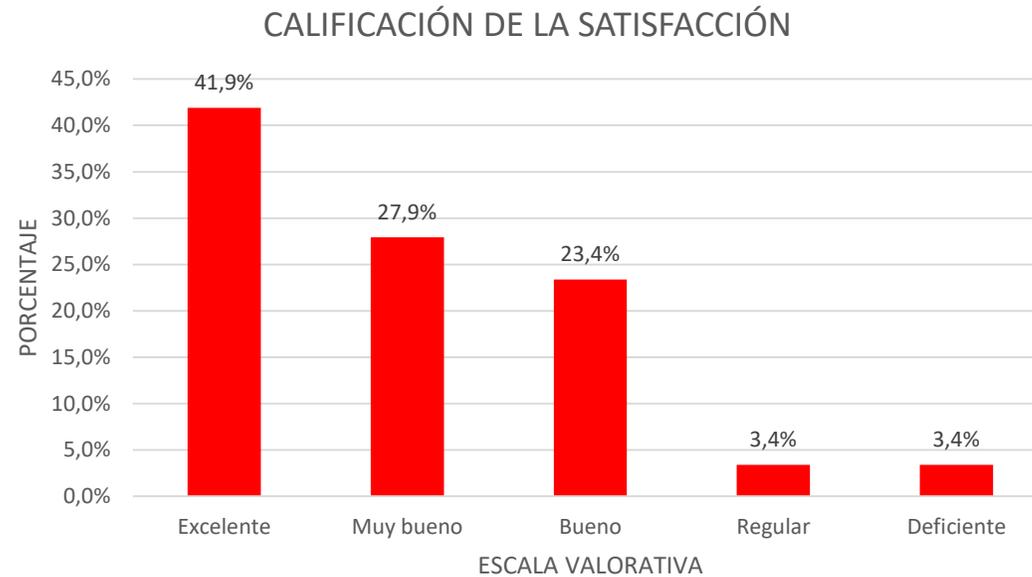


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Gráfico No.6. Calificación de la satisfacción



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

El nivel de satisfacción total, arroja como resultado una satisfacción del 93,2% comprendido entre el resultado de las variables excelente, muy bueno y bueno.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Los participantes de la encuesta registraron las siguientes observaciones:

- Aclarar cuando son emitidos los conceptos técnicos, resolver dudas, al igual en la emisión de los conceptos.
- En términos generales, el equipo de trabajo de conceptos toxicológicos hace una muy buena gestión técnica.
- La disposición de los funcionarios para resolver las dudas es muy buena, sin embargo a veces algunas respuestas, no cubren el requerimiento y sería muy bueno que hubiera una retroalimentación para las dos partes.
- Comunicación sobre dudas en procesos de trámites de conceptos.
- El manejo es adecuado.
- Qué sean más conscientes de la importancia de acompañar efectivamente el sector privado.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Observaciones presentadas por variable cuyo resultado fue regular o deficiente:

Calidad del producto y/o servicio entregado

- ✓ Hacen una clasificación general sin tener en cuenta los estudios de productos terminado y la concentración del mismo. Solo se basan en el ingrediente activo y no en la tecnología de los productos que disminuyen los impactos y la toxicidad.
- ✓ Entidad burocrática que va a una velocidad y/o ritmo del sector privado

Adquisición del producto y/o servicio

- ✓ La emisión de las resoluciones en algunas ocasiones se hace lento causando retrasos en la obtención del registro.
- ✓ Trato impersonal



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Disposición del funcionario que lo atendió en el INS

- ✓ No se tiene contacto con la entidad ni con funcionarios (profesionales que revisan la información técnica) todo es por correo , para resolver dudas.
- ✓ Es complejo obtener atención de los evaluadores en los trámites que se llevan a cabo en la entidad. Normalmente el proceso se lleva a cabo a puerta cerrada dentro del Instituto sin lugar a precisar puntos importantes de los requerimientos o a abrir espacios de atención con los usuarios de los trámites.
- ✓ Los funcionarios del INS no atienden usuarios para el sector de conceptos toxicológicos.

Utilidad de la asesoría brindada

- ✓ No existe contacto con los funcionarios de la entidad.
- ✓ Es complejo obtener atención de los evaluadores en los trámites que se llevan a cabo en la entidad. Normalmente el proceso se lleva a cabo a puerta cerrada dentro del Instituto sin lugar a precisar puntos importantes de los requerimientos o a abrir espacios de atención con los usuarios de los trámites.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Utilidad de la asesoría brindada (continuidad)

- ✓ Normalmente, realizó mis preguntas mediante el correo electrónico, en muchas ocasiones no encuentro claridad en los preguntado, ya que remiten un documento para lectura, generando más confusión y preguntas.
- ✓ Me hubiera gustado poder hablar directamente con alguien en vez de hacerlo por email.
- ✓ La atención via email no siempre es suficiente para aclarar consultas técnicas.
- ✓ Perdimos más de un año en ventas y apoyo al gremio agrícola por su demora.

Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios que ofrece el INS

- ✓ El proceso de notificación es muy demorado.
- ✓ Se les extravían los correos y cuando se hace el seguimiento pertinente indican que nunca recibieron el correo a pesar de que se envía el soporte del mismo. Por otro lado, cuando envían correos notificando el NUC no lo relacionan con el producto o la solicitud que se hace y entonces la empresa no sabe a qué producto corresponde.



TEMAS SUGERIDOS PARA LA PRÓXIMA RENDICIÓN DE CUENTAS

Las personas encuestadas brindaron los siguientes temas para considerar en la próxima rendición de cuentas:

- La calificación de los profesionales y los parámetros de evaluación de los productos fabricados frente a conceptos toxicológicos
- Conceptos toxicológicos de bioinsumos tipo extracto vegetal
- Dictamen técnico toxicológico-agroquímicos
- Control fitosanitario de Límites Máximos de Residuos (LMR).
- Categorización SGA



RECOMENDACIONES

- El resultado de la medición de satisfacción es favorable para la gestión que realiza el proceso, considerando que obtuvo un nivel de aceptación del 93%; se resalta que los clientes que requieren los conceptos toxicológicos tienen una alta percepción frente a la calidad del producto que obtienen.
- Se encuentra oportunidad de mejora frente a la asesoría que se brinda durante la prestación del servicio, por lo que se invita a fortalecer el flujo de la información cuando se interactúa con la ciudadanía.



INS



Investiga



Coordina



Vigila



Observa



Produce



Capacita