



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

Visítenos en
www.ins.gov.co





INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

RESULTADOS DE ENSAYO DEL LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA - LNR

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

2019



La salud
es de todos

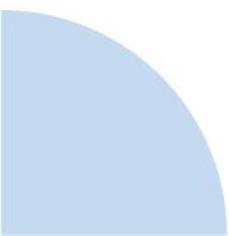
Minsalud

SINOPSIS

El Instituto Nacional de Salud, 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 mejora continua y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. Los ensayos seleccionados corresponden a los acreditados bajo certificado 13-LAB-001 de ONAC y en alcance de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025 en los grupos de Microbiología, Virología, Parasitología, Química y Toxicología.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar el grado de satisfacción respecto a la prestación de servicios “Resultados de Ensayo del Laboratorio Nacional de Referencia”, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.1.7 y 8.6.2 de la norma ISO/IEC 17025:2015 con el fin de obtener una retroalimentación de los clientes en pro de la mejora continua.



ALCANCE

La presente medición fue realizada para los laboratorios públicos y privados a nivel nacional a los que se les prestó el servicio en los siguientes ensayos:

Tabla No. 1 Ensayo Vs Encuestados

GRUPO	NOMBRE DEL ENSAYO	CATEGORIA	CANTIDAD DE LABORATORIOS ENCUESTADOS	CANTIDAD
Microbiología (GMR)	Confirmación fenotípica a través de Colorimetría avanzada para Gram negativos	Alcance de acreditación	8	16
	Determinación de sensibilidad antimicrobiana de Gram Negativos por KirbyBauer		8	
Parasitología (GPR)	Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche BIOSCHILE	Alcance de acreditación	14	16
	Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche WIENER		1	
	Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche LINEBLOT		1	
Química y Toxicología (GQT)	Determinación de pH	Acreditado	1	1
	Determinación de Conductividad			
	Determinación de Color verdadero			
	Determinación de Dureza Total			
	Determinación de dureza Cálrica			
Virología (GVI)	Determinación de anticuerpos anti-sarampión IgG en suero	Acreditado	2	8
	Determinación de anticuerpos antisarampión IgM en suero		2	
	Determinación de anticuerpos anti- Rubéola IgG en suero		2	
	Determinación de anticuerpos anti Rubéola IgM en suero		2	
	Determinación de anticuerpos IgM para Dengue por ELISA DE CAPTURA	Alcance de acreditación	7	7
	Determinación de anticuerpos IgG para Dengue por ELISA DE CAPTURA			
	Determinación de antígeno NS1 para Dengue por ELISA DE CAPTURA			
	Muestra de la población		48	

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

METODOLOGÍA

Tabla No. 2 Metodología del evento

NOMBRE DEL INFORME	Resultados de Ensayo del Laboratorio Nacional de Referencia – 2019
DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Dirección de Redes en Salud Pública – Grupos Microbiología, Parasitología, Química y Toxicología y Virología
NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN	Resultados de Ensayo del Laboratorio Nacional de Referencia
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Al verificar la base de datos, se cuenta con 162 clientes y al realizar el cálculo de la muestra, se obtiene un total de 48 encuestados efectivos, alcanzando un nivel de confianza del 90%
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Telefónica.
FECHA DE APLICACIÓN	Noviembre 26 a diciembre 5 de 2019.

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

DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPACIÓN POR GRUPO

Para el presente informe, se realizó la medición de satisfacción a los ensayos de cuatro de los Laboratorios de la Red de Laboratorios en Salud Pública, tal como se evidencia a continuación:

Tabla No. 3 Distribución por Laboratorio en Salud Pública

GRUPO	CANTIDAD DE ENCUESTADOS
Microbiología (GMR)	16
Parasitología (GPR)	16
Química y Toxicología (GQT)	1
Virología (GVI)	8
	7

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

DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPACIÓN POR ENSAYO

Adicionalmente, se realizó la calificación de satisfacción a los 18 ensayos de laboratorio ofrecidos por los laboratorios anteriormente mencionados de la Red de Laboratorios en Salud Pública, tal como se observa a continuación:

Tabla No. 4 Distribución por Laboratorio en Salud Pública

NOMBRE DEL ENSAYO	CANTIDAD
Confirmación fenotípica a través de Colorimetría avanzada para Gram negativos	16
Determinación de sensibilidad antimicrobiana de Gram Negativos por KirbyBauer	
Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche BIOSCHILE	16
Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche WIENER	
Determinación de anticuerpos anti-Trypanosoma cruzi por ELISA INDIRECTA – Estuche LINEBLOT	
Determinación de pH	1
Determinación de Conductividad	
Determinación de Color verdadero	
Determinación de Dureza Total	
Determinación de dureza Cálctica	
Determinación de alcalinidad total	8
Determinación de anticuerpos anti-sarampión IgG en suero	
Determinación de anticuerpos antisarampión IgM en suero	
Determinación de anticuerpos anti- Rubéola IgG en suero	
Determinación de anticuerpos anti Rubéola IgM en suero	7
Determinación de anticuerpos IgM para Dengue por ELISA DE CAPTURA	
Determinación de anticuerpos IgG para Dengue por ELISA DE CAPTURA	
Determinación de antígeno NS1 para Dengue por ELISA DE CAPTURA	

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

ESCALA VALORATIVA

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

Tabla No. 5 Escala valorativa

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

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



Criterio 1. CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO

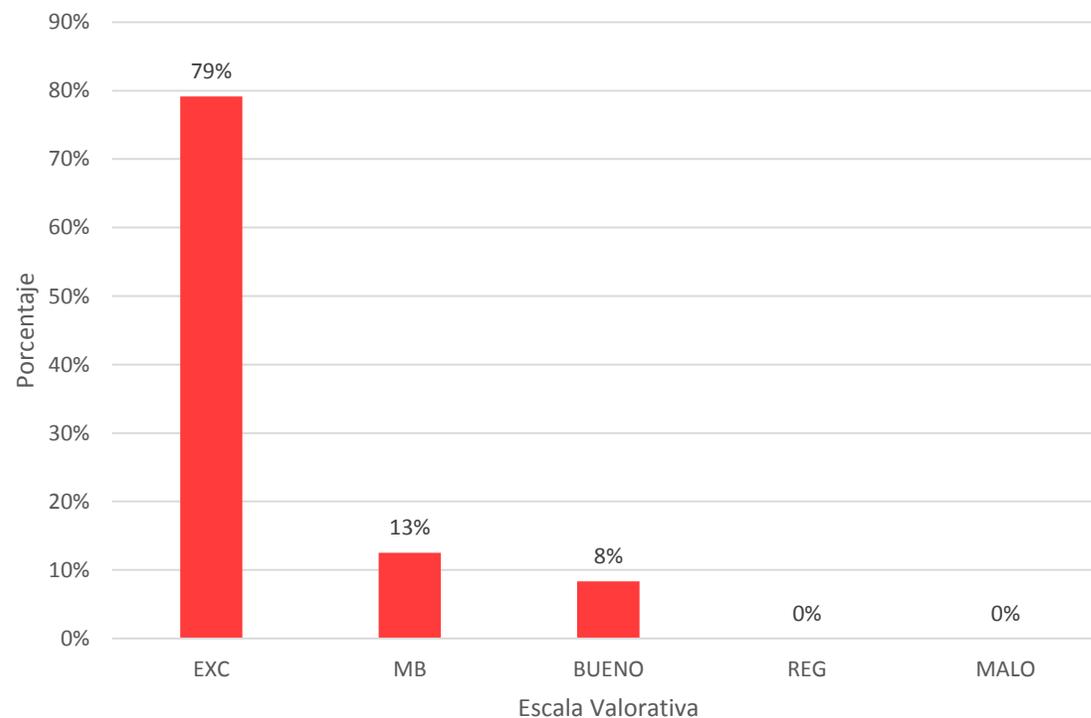
En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos así:

Excelente: 79%
Muy Bueno: 13%
Bueno: 8%
Regular: 0%
Deficiente: 0%

} 100%

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

1. CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO



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

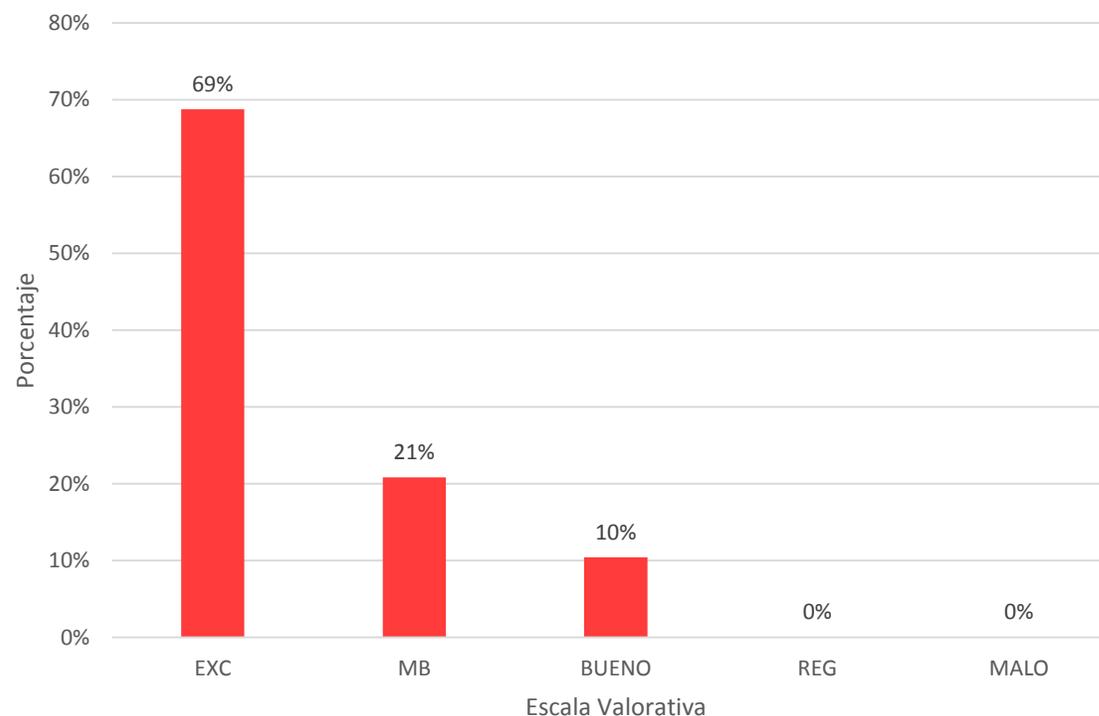
Criterio 2. ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos así:

Excelente: 69%	}	100%
Muy Bueno: 21%		
Bueno: 10%		
Regular: 0%		
Deficiente: 0%		

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

2. ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO



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

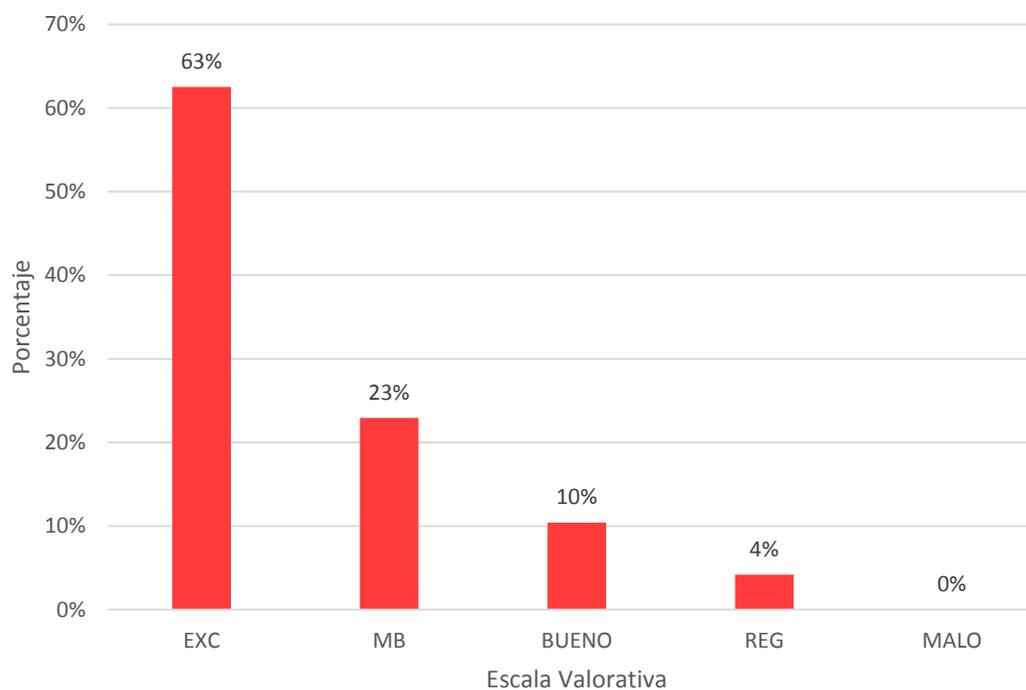
Criterio 3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL INS

En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos así:

Excelente: 63%	} 96%
Muy Bueno: 23%	
Bueno: 10%	
Regular: 4%	
Deficiente: 0%	

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

3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL INS



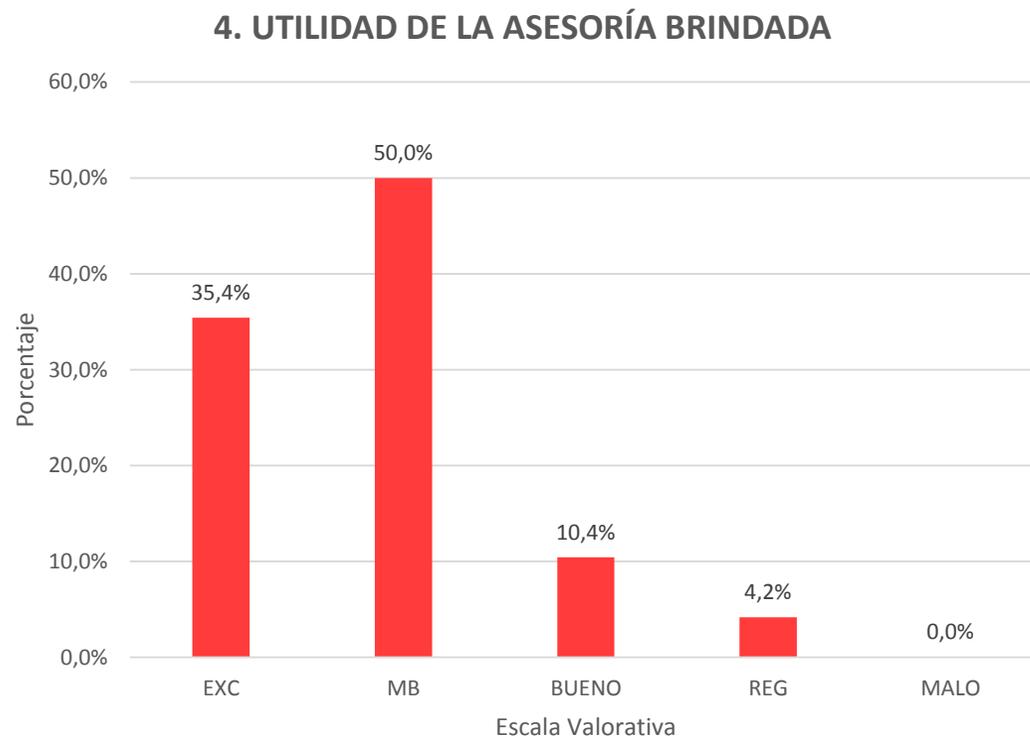
Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

Criterio 4. UTILIDAD DE LA ASESORÍA BRINDADA

En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos así:

Excelente: 35,4%	} 95,8%
Muy Bueno: 50%	
Bueno: 10,4%	
Regular: 4,2%*	
Deficiente: 0%	

Gráfico No.4. Utilidad de la asesoría brindada.



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

*En este aspecto, el cliente no quiso exponer su argumento

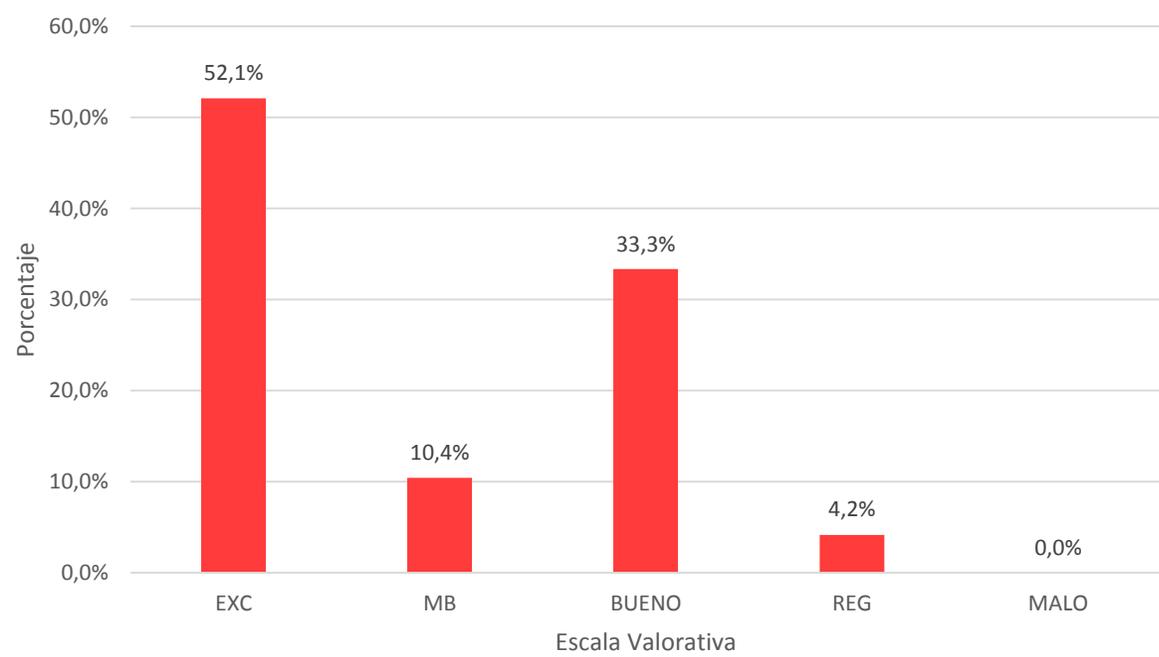
Criterio 5. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE EL INS

En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos así:

Excelente: 52,1%	} 95,8%
Muy Bueno: 10,4%	
Bueno: 33,3%	
Regular: 4,2%**	
Deficiente: 0%	

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

5. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE EL INS



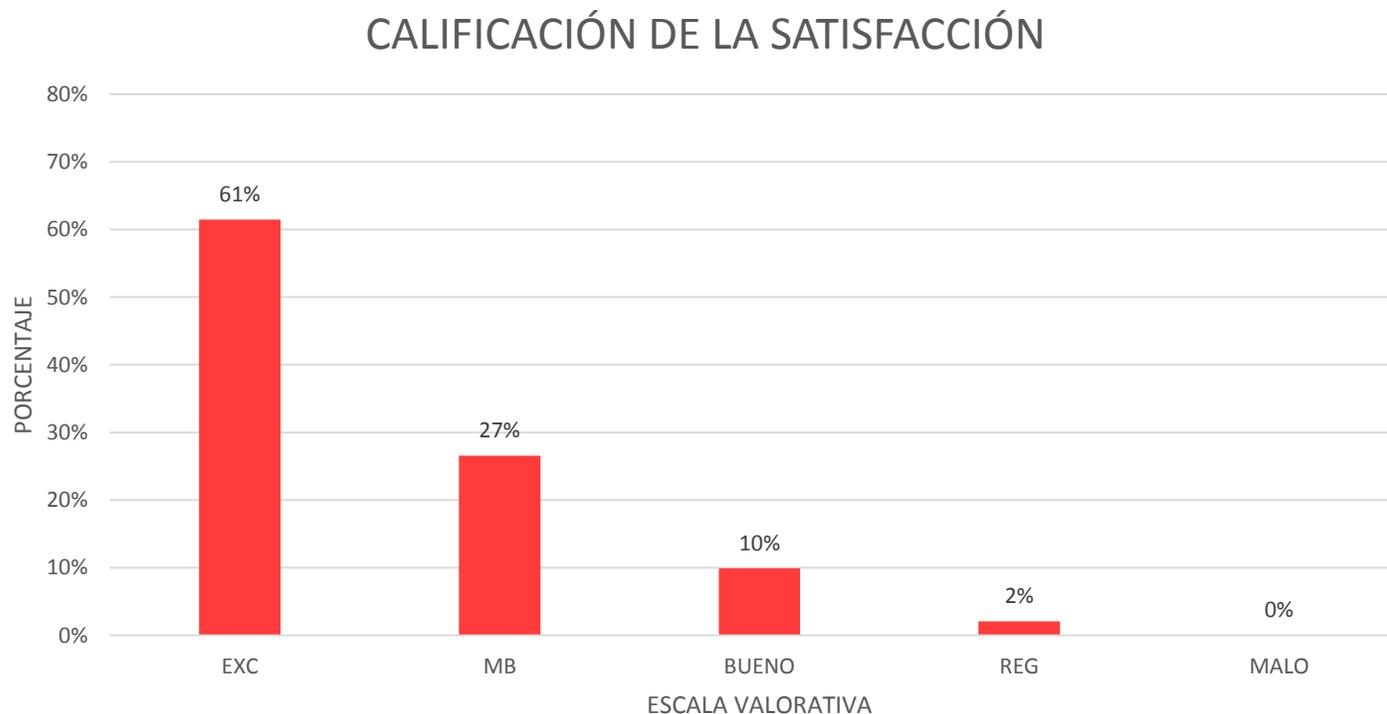
Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

** Ver diapositiva No. 17

CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Como resultado del análisis de las medición de satisfacción efectuada se obtiene que los asistentes perciben con Excelente el 61%, Muy Bueno con el 27%, Bueno con el 10% y Regular 2%; logrando una satisfacción del 98%.

Gráfica No. 6 Calificación de la satisfacción



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



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS

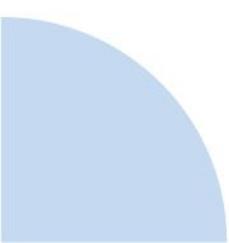
Al realizar la segregación de clientes, se determina que los ensayos para identificación de *Chagas* de grupo de parasitología obtuvo los siguientes comentarios:

- 1. Felicitaciones a la Dra. Ayala y el Dr. Parra por la excelente labor adelantada en el INS. Agradezco el apoyo permanente.*
- 2. “Gracias a la gestión realizada por el INS, tengo una oportunidad de vivir porque me identificaron esa enfermedad pronto; ya no siento el corazón como si se estuviera fritando”*

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS

Al realizar la segregación de clientes, se determina que los ensayos para determinación de *Dengue* del grupo de virología obtuvo los siguientes comentarios:

- 1. Se demoran en llegar los reportes de forma virtual, por ello se ha establecido la comunicación telefónica.*
- 2. Mucha demora en la entrega de los resultados, sin embargo, se entiende por los picos epidemiológicos que se han presentado.*
- 3. Se destaca la comunicación con el laboratorio de Virología.*



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS

Al realizar la segregación de clientes, se determina que los ensayos para determinación de *sarampión y rubéola* del grupo de virología , obtuvo los siguientes comentarios:

- 1. Se cuenta con el uso inmediato de la información, para toma de decisiones. Se debe tener en cuenta el tema de transporte porque no depende directamente del INS, sino de transportadoras externas para los envíos. Agradecidos por el apoyo a los LSP.*
- 2. Siempre ha estado en contacto con la Dra. Mélida Ángel y agradece la oportunidad de la respuesta en la emisión de los resultados de laboratorio, especialmente frente en los brotes epidemiológicos.*
- 3. Importante para la vigilancia en el departamento, se agradece el apoyo para el laboratorio. Siempre que ocurre alguna eventualidad, se comunican con antelación para remediarlo cuanto antes.*



CONCLUSIONES

- Dos de los clientes encuestados, refieren como regular la oportunidad de la entrega de los laboratorios, correspondiente al ensayo de “Confirmación fenotípica a través de Colorimetría avanzada para Gram negativos y determinación de sensibilidad antimicrobiana de Gram Negativos por KirbyBauer” (LSP – Risaralda) y para el ensayo de “Determinación de anticuerpos *anti-Trypanosoma cruzi* por ELISA INDIRECTA – Estuche BIOSCHILE”; sin embargo, en este último caso, el usuario resalta su poca habilidad para descargar los resultados enviados vía correo electrónico.
- En los resultados obtenidos de la encuesta, se evidencia que los clientes encuentran satisfactorio el producto “Resultados de laboratorio de ensayo del laboratorio nacional de referencia”, con un total del 98%.
- Se contaron con varios comentarios relacionados con la oportunidad de la entrega del producto y/o servicio prestado por el INS; no obstante, las personas que realizaron alguna observación, calificaron este ítem con “Bueno”.



CONCLUSIONES

- Adicionalmente, se destaca la buena disposición y comentarios positivos para el análisis de la Dirección de Redes en Salud Pública y en caso de requerirse, determinar con ello mejoras en los procesos.
 - El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, resalta la colaboración de la referente del Grupo de Parasitología, al realizar la contextualización de la información a solicitar, facilitando con ello el levantamiento de la información.
-
- **Elaboró:** Juliana Alexandra Rivera Hernández – Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.
 - **Revisó:** Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.
 - **Aprobó:** Amanda Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Ciencia, Tecnología e Innovación

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

@INSColombia



Visítenos en
www.ins.gov.co

