

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO
Primer Trimestre 2013

INDICE

1. *INTRODUCCIÓN*
2. *OBJETIVO DE LA ENCUESTA*
3. *DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR*
4. *ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2012 abril, mayo, junio.*
 - 4.1 *Preguntas*
 - 4.1.1 Conformidad
 - 4.1.2 Accesibilidad
 - 4.1.3 Competencia
 - 4.1.4 Pertinencia
 - 4.1.5 Confiabilidad
 - 4.1.6 Confidencialidad
5. *CONSOLIDADO GENERAL DE VARIABLES*
 - 5.1 ANALISIS DEL INDICADOR INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL
INS
6. *CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS*

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

Primer Trimestre 2013

1. INTRODUCCIÓN

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, el Instituto Nacional de Salud, desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Usuario Vía Directa (FOR-A08.0000.006), con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestras instalaciones.

Las encuestas realizadas constan de dos secciones una se enfoca en el servicio prestado por los funcionarios del INS, y la segunda por la atención que se le brinda al momento de visitar el INS.

Mediante la recolección, análisis y tabulación de estos datos, se realiza acciones de mejora en cuanto a las variables evaluadas por el visitante que obtuvieron menor calificación.

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Salud, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.

3. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

- a) **Conformidad:** Hace referencia al cumplimiento de las características del servicio o producto entregado.
- b) **Accesibilidad:** Implica la facilidad del contacto o trámites realizados para el requerimiento del servicio o producto.
- c) **Competencia:** Significa las habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio o producto por parte del personal del INS.
- d) **Pertinencia:** Hace referencia a la adecuada información proporcionada al ciudadano-cliente para satisfacer sus necesidades.

- e) **Confiabilidad** : Significa la confianza en la calidad de la prestación del servicio o productos ofrecidos.
- f) **Confidencialidad** : Uso adecuado y reservado de la información proporcionada por los ciudadanos-clientes cuando el servicio o producto lo requiere.

Durante el primer trimestre que comprende de enero a marzo de 2013, se realizaron 48 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Instituto Nacional de Salud. El método a seguir para realizar el informe es el siguiente:

$$\frac{\text{Número de encuestados que califican excelente y sobresaliente} * 100}{\text{Número total de encuestas realizadas}}$$

4. **ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2013 (enero, febrero y marzo):**

4.1 PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas, se informara que personas calificaron en una escala de 1 a 4, la calidad de los productos y Servicios, siendo: 4=Excelente, 3=Bueno, 2=Aceptable, 1=Deficiente NA= No Aplica. Se realiza el seguimiento a las personas y se darán a conocer los comentarios que opinaron.

4.1.1. Conformidad

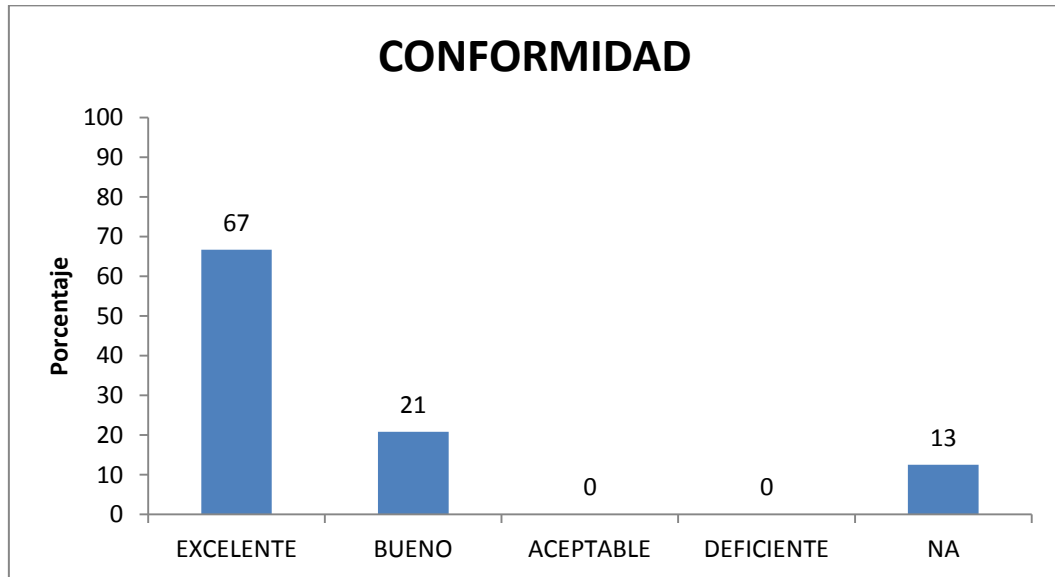


Gráfico No. 1. Variable Conformidad

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 48 personas encuestadas, 67% calificaron la variable de CONFORMIDAD en excelente (4) y 21% en bueno (3).

Se evidencia que hay un porcentaje del 13% en n/a, personas que no desean opinar o consideran que no deben evaluar este ítem.

4.1.2. Accesibilidad

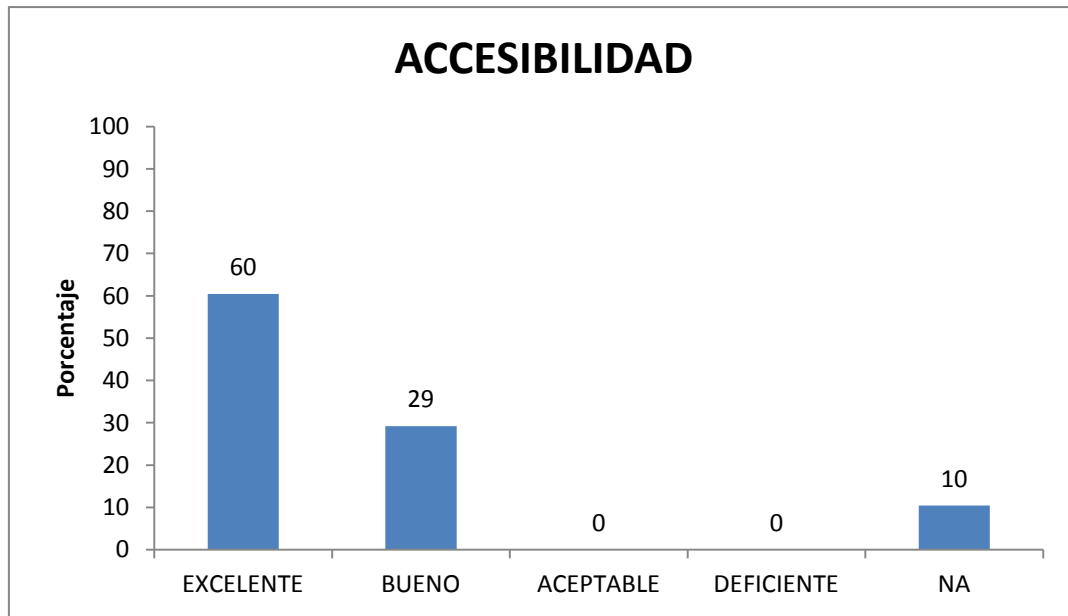


Gráfico No.2. Variable Accesibilidad

En la variable de accesibilidad del total de los encuestados (48), 60% calificaron de excelente (4) y 29% Bueno (3) esta variable.

El 10% de los encuestados califican de N/A este ítem, no se recibieron aceptables, ni deficientes, durante el periodo.

4.1.3. Competencia

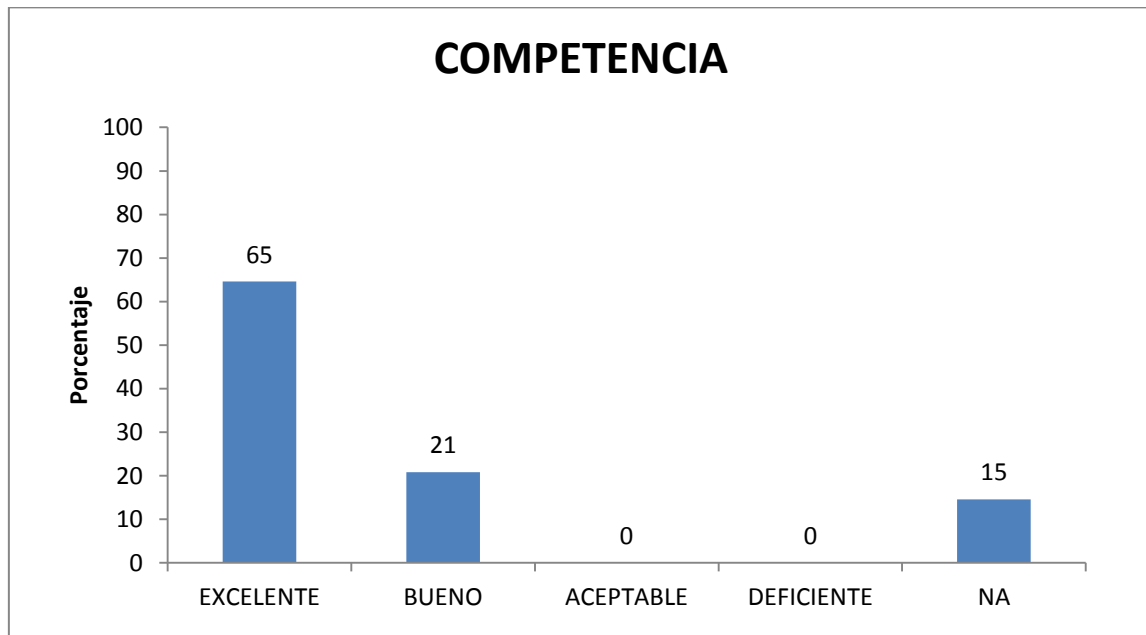


Gráfico No.3. Variable Competencia

En la gráfica 3 se tiene que 65% de las personas del total de los encuestados calificaron excelente (4) y 21% como bueno (3) las habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio o producto por parte del personal del INS.

Se observa un porcentaje del 15% de visitantes que no califican este ítem, colocando un N/A como opción de evaluación.

4.1.4. Pertinencia

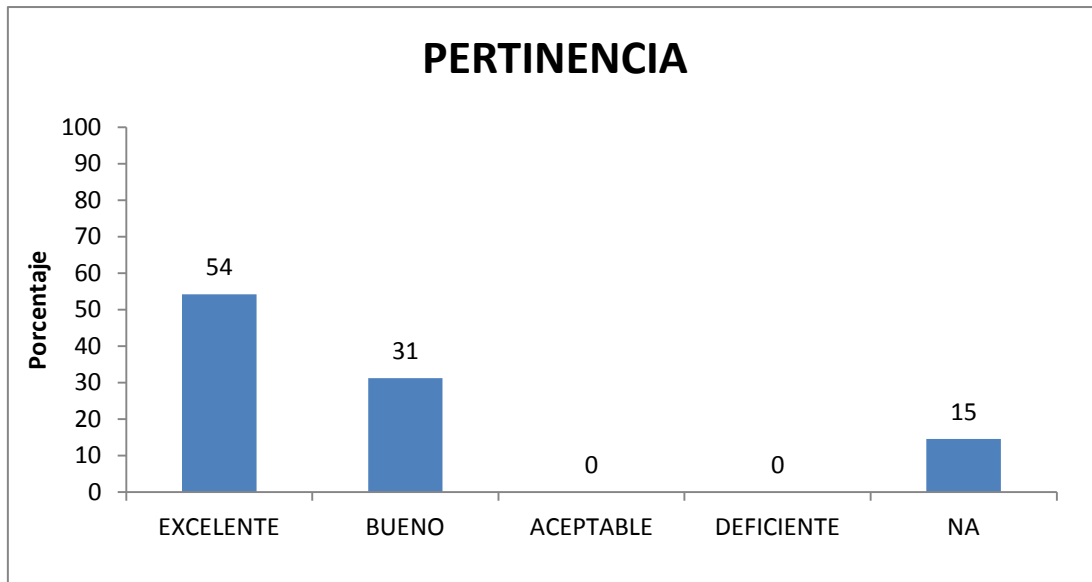


Gráfico No.4. Pertinencia

Para el primer trimestre del 2013 se observa que la pertinencia percibida por los visitantes fue del 54% como excelente (4) y 31% como buena (3). Del total de calificaciones 48 no se reciben aceptables, ni deficientes para este ítem.

Los participantes de la encuesta deciden escoger la opción N/A como opción para no calificar el ítem de pertinencia.

4.1.5 Confiabilidad

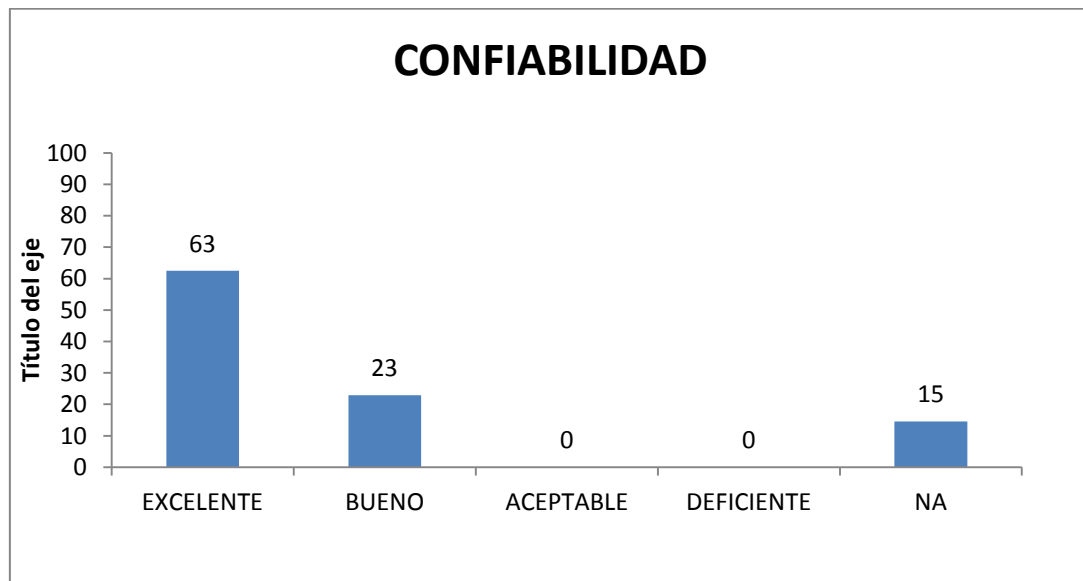


Gráfico No.5. Confiabilidad

Al calificar el ítem de Confiabilidad se obtiene como resultado que el 63% de los encuestados respondieron afirmativamente con una calificación de excelente (4) y 23% como buena (4).

Se debe verificar por que las personas que califican lo hacen con un N/A, en lugar de opinar dando un valor al ítem a evaluar. Pues nos sirve mas para evaluar la percepción de los usuario un valor más que un N/A.

4.1.6 Confidencialidad

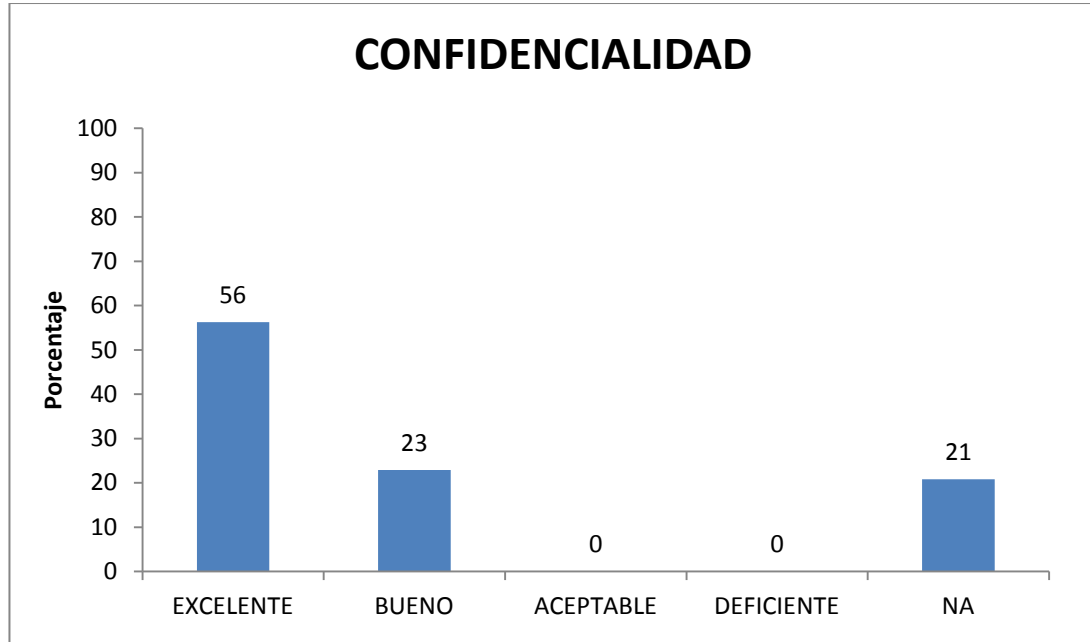


Gráfico No.6. Confidencialidad

Para el primer trimestre del 2013 se recibieron un total de 56% de calificaciones en excelente, la confidencialidad percibida por parte de los visitantes. Es el ítem que mayor número de porcentaje 21% recibió un N/A como calificación. Es decir la gente no considero este ítem para la evaluación.

4.1.7 Atención Prestada en el INS

A continuación damos a conocer las variables de la atención prestada por los funcionarios del INS durante el último trimestre del 2013.

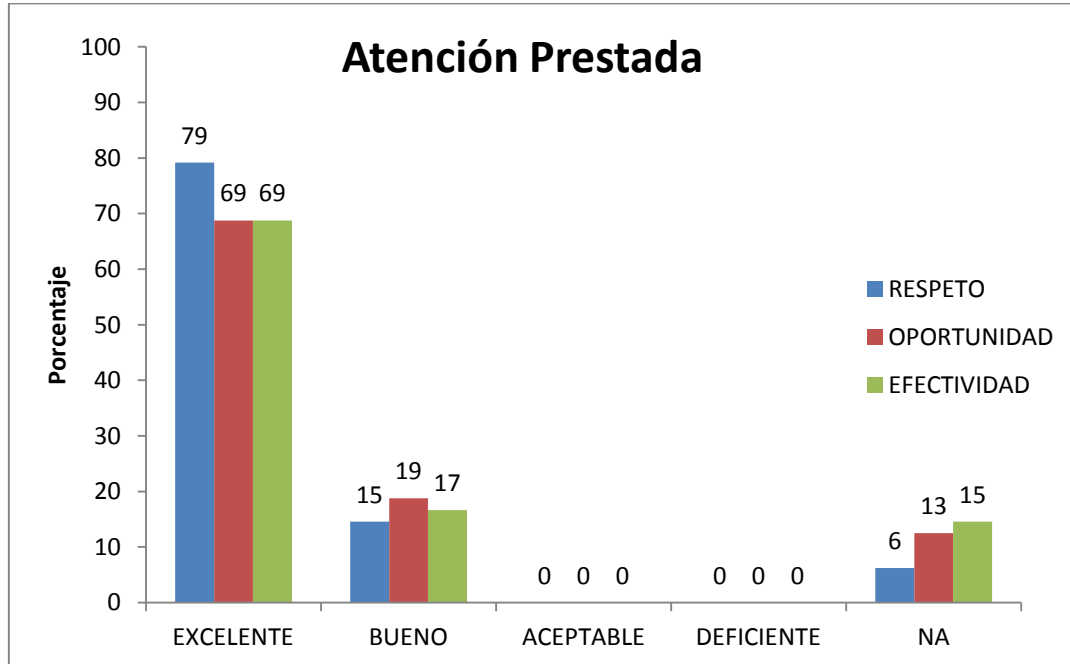


Gráfico No.6. Atención Prestada

El respeto es la variable mejor calificada por los visitantes al INS con un 79 % en excelente y 15% en bueno. Las variables oportunidad y efectividad reciben un 69% de calificación excelente, según los encuestados que diligencian la encuesta.

5. CONSOLIDADO GENERAL DEL ANALISIS DE LAS VARIABLES:

A continuación se ilustra gráficamente la consolidación del resultado de todas las variables a ponderar.

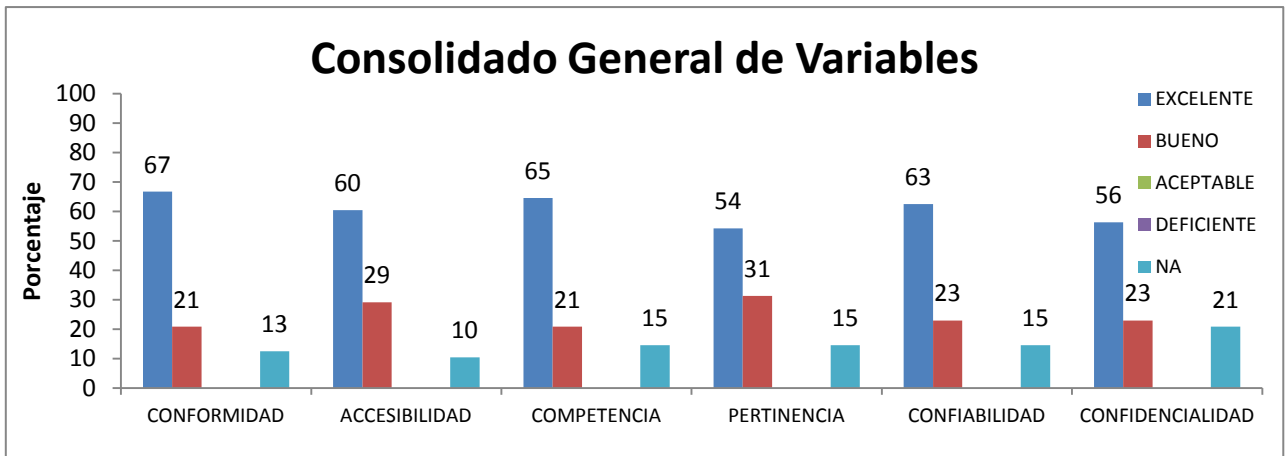


Gráfico No.7. Consolidado general de variables.

Para el primer trimestre del 2013 se tiene que la competencia fue la mejor variable calificada con un total de 48 personas que calificaron este ítem.

5.1 INDICADOR: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL INS

$$\frac{\text{Total usuarios cuya satisfacción se ubica en las categorías sobresaliente y excelente}}{\frac{\text{Usuarios que diligencia el instrumento de recolección de datos}}{\text{Total}}} * 100$$

$$Y = 42 / 48 * 100 = \underline{\underline{88\%}}$$

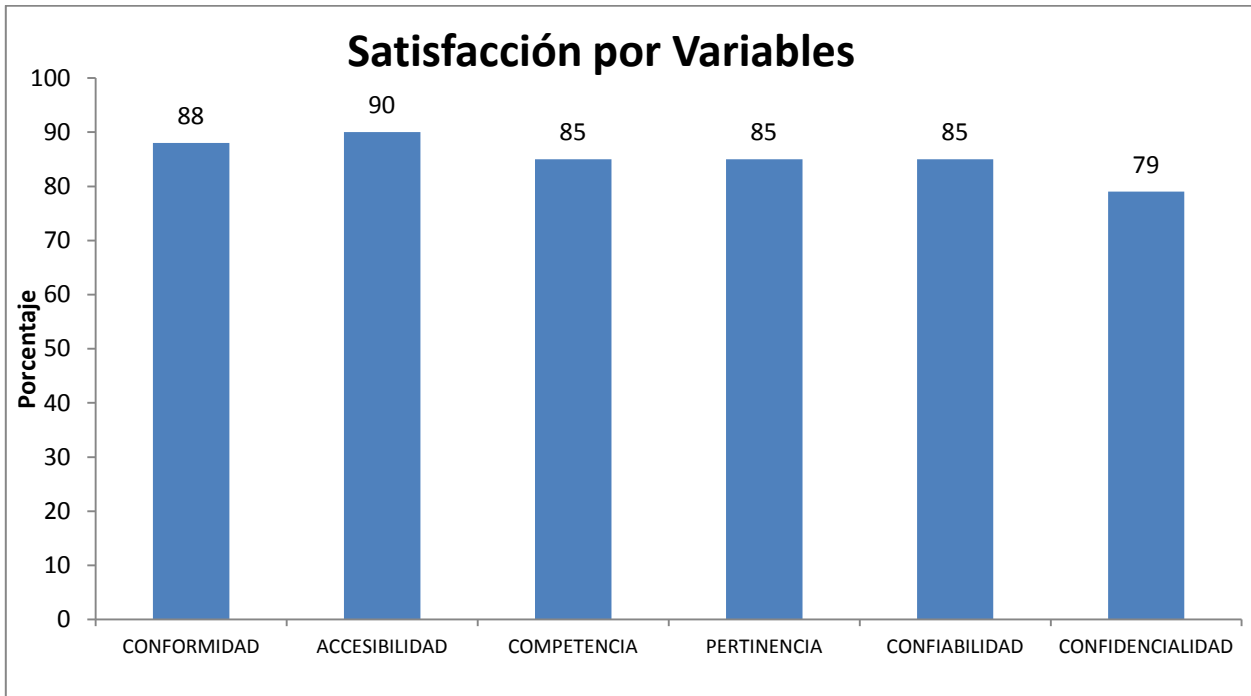


Gráfico No.8. Indicador de satisfacción por variables.

No. TOTAL ENCUESTAS ENTRE ENERO Y MARZO 2013:

48

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Se evidencia una disminución del número de encuestas para el primer trimestre 2013.
- No se recibieron calificaciones entre aceptable u deficiente para este periodo.
- Los visitantes no les gusta dejar datos personales, pues en muchas ocasiones dejan un número que no es correcto, o simplemente no lo diligencian, y no llenan la opción de a que dependencia visitan.

Elaboró:
Proceso de Atención al Usuario
Secretaría General
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Ficha Técnica

Elaborada del 20/12/2012 al 20/03/2013
Lugar: Instalaciones Instituto Nacional de Salud
Tamaño de la Muestra: 48 visitantes
Procesos Evaluados. Asistentes a capacitaciones.
Mujeres: 32
Hombres: 15
Anónimos: 1
Elaboró: Grupo de Atención al Usuario.