

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO**  
**Tercer Trimestre 2013**

**INDICE**

1. *INTRODUCCIÓN*
2. *OBJETIVO DE LA ENCUESTA*
3. *DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR*
4. *ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2013 julio, agosto, septiembre*
  - 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 COMENTARIOS*

## **INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO**

**Tercer 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 tercer trimestre que comprende de julio a septiembre de 2013, se realizaron 120 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:

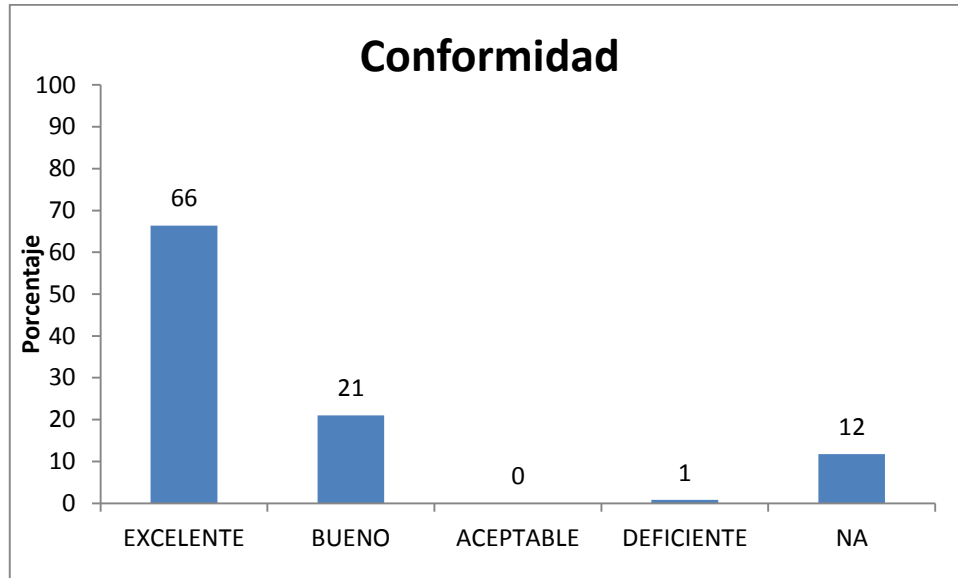
$$\frac{\text{Número de encuestados que califican excelente y sobresaliente} * 100}{\text{Número total de encuestas realizadas}}$$

#### 4. ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2013 (julio, agosto, septiembre):

##### 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 120 personas encuestadas, 66% calificaron la variable de CONFORMIDAD en excelente (4) y 21% en bueno (3).

Se evidencia que hay un porcentaje del 12% en N/A, personas que no desean opinar o consideran que no deben evaluar este ítem.

Tenemos que califican de DEFICIENTE el 1% al realizar la retroalimentación con el funcionario del INS nos comunicamos con él y dice que se equivocó quería colocar todo bien.

#### 4.1.2. Accesibilidad

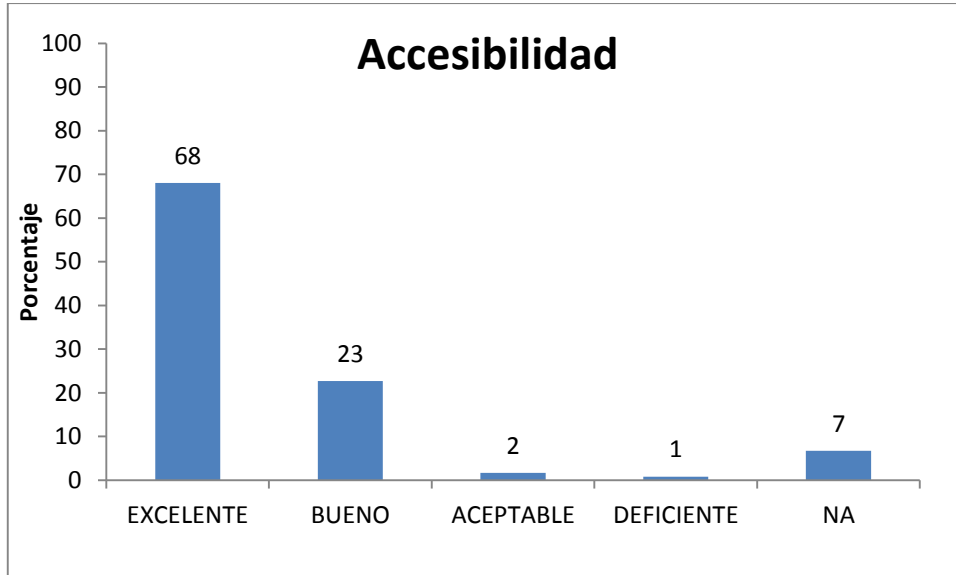


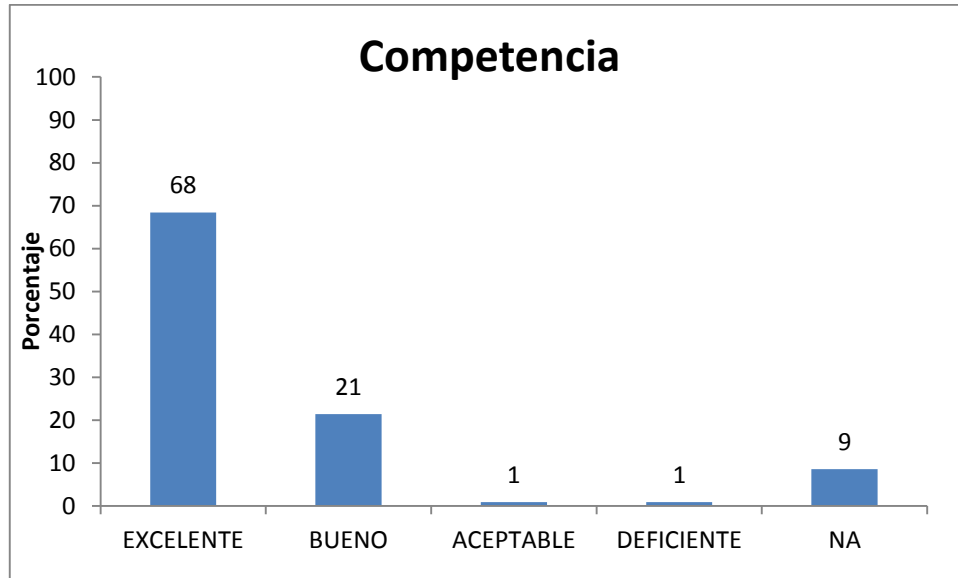
Gráfico No.2. Variable Accesibilidad

En la variable de accesibilidad del total de los encuestados (120), el 68% calificaron de excelente (4) y el 23% Bueno (3) esta variable.

El 7% de los encuestados califican de N/A este ítem.

Califican de aceptable el 2% de los encuestados y deficiente este ítem el 1% de los visitantes respectivamente. Al realizar la retroalimentación con el usuario, tenemos que uno de los usuarios opina que no ha sido informado de algunos cambios de oficinas en el INS.

#### 4.1.3. Competencia



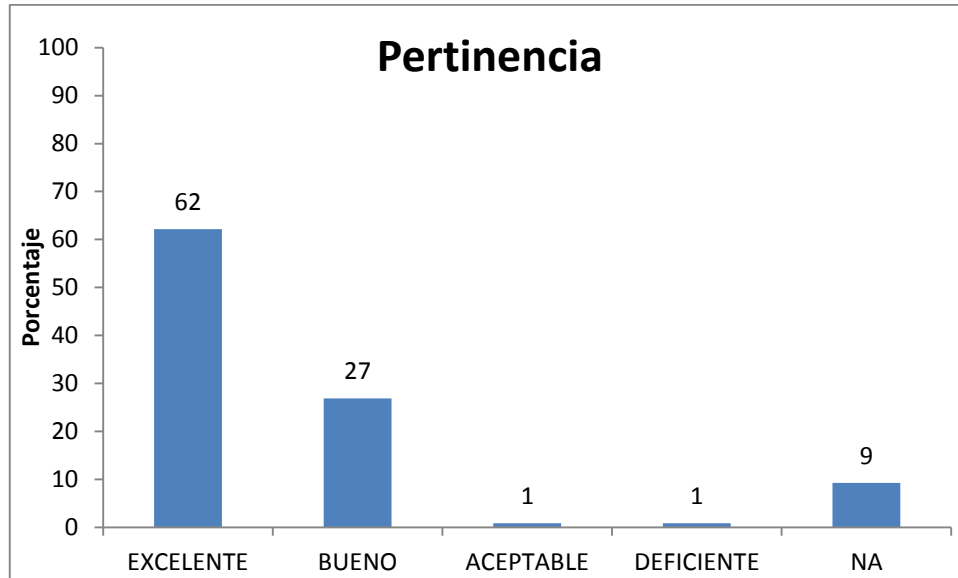
*Gráfico No.3. Variable Competencia*

En la gráfica 3 se tiene que el 68% de las personas encuestadas calificaron excelente (4) y el 21% como bueno (3).

Se observa un porcentaje del 9% de visitantes que no califican este ítem, colocando un N/A como opción de evaluación.

Se obtiene calificación de aceptable el funcionario quien califica no deja la extensión para poderle realizar la retroalimentación. Y deficiente es el funcionario quien dice haberse equivocado con la calificación.

#### 4.1.4. Pertinencia



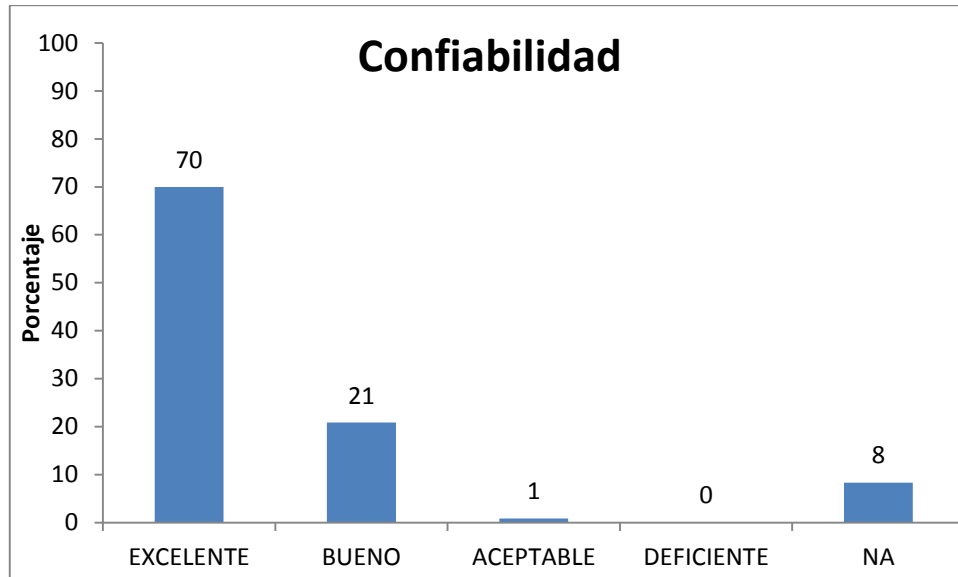
*Gráfico No.4. Pertinencia*

Para el tercer trimestre del 2013 se observa que la pertinencia percibida por los visitantes fue del 62% como excelente (4) y 27% como buena (3). Del total de calificaciones 120.

Tenemos que las calificaciones del 1% en aceptable y deficiente son las dos mismas personas quienes diligencian la encuesta total con estas calificaciones.

El 9% de 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 70% de los encuestados respondieron afirmativamente con una calificación de excelente (4) y 21% como buena (4).

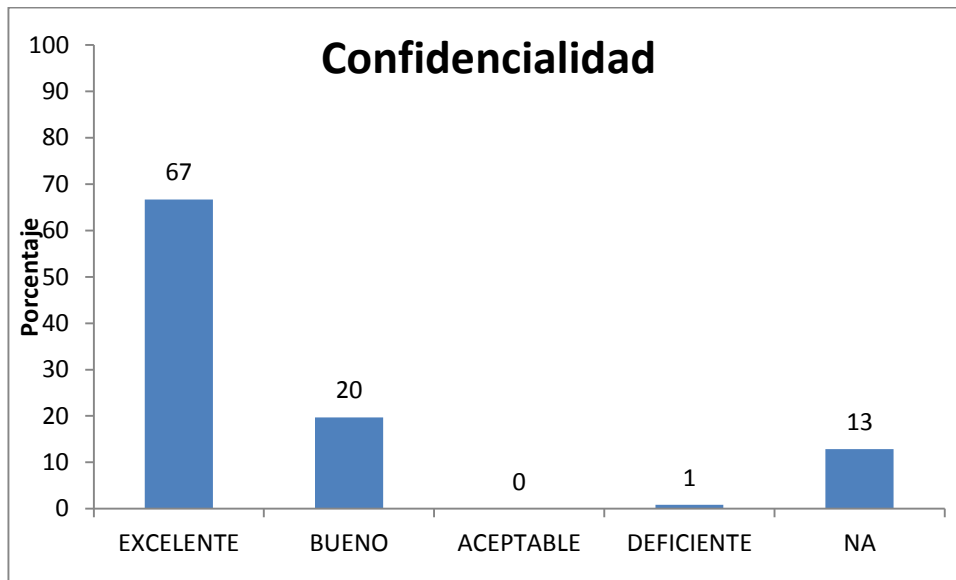
Se debe verificar por que las personas que califican lo hacen con un N/A, en lugar de opinar dando un valor al ítem a evaluar. Pues nos sirve más para evaluar la percepción de los usuarios un valor más que un N/A.

Se obtiene para este tercer trimestre en el ítem de CONFIABILIDAD que el 8% de los encuestados califican N/A.

El 1% de los visitantes califica Aceptable, es el funcionario quien califica la encuesta equivocadamente.



#### 4.1.6 Confidencialidad



*Gráfico No.6. Confidencialidad*

Para el tercer trimestre del 2013 se recibieron un total del 67% de calificaciones en excelente, es la confidencialidad percibida por parte de los visitantes. El 20% de los visitantes califican como bueno (4) la confidencialidad que le dan a su asunto a tratar.

Califica este ítem deficiente 1% el funcionario que dice haber calificado al revés la encuesta.

El 13% de las personas califican como N/A este ítem.

#### 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 tercer trimestre del 2013.

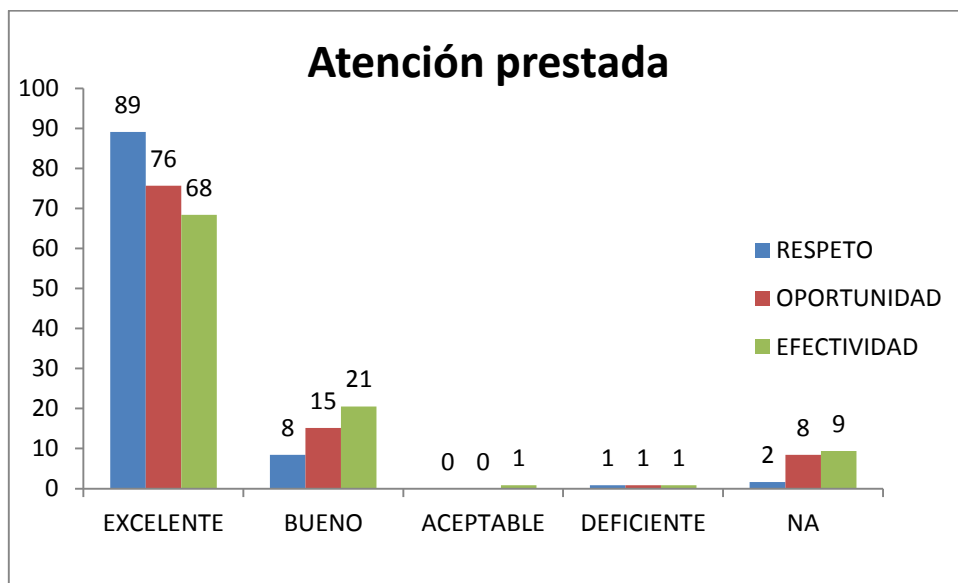


Gráfico No.6. Atención Prestada

Según la gráfica 6 se observa que el ítem mejor calificado por los encuestados fue la del RESPETO seguido de la OPORTUNIDAD. Tenemos que la EFECTIVIDAD fue la menos tomada en cuenta con el 9% en N/A.

El 1% que califica deficiente es el funcionario quien llenó mal la encuesta, pensando que el 1 era Excelente y no Deficiente.

## 5. CONSOLIDADO GENERAL DEL ANALISIS DE LAS VARIABLES:

A continuación se ilustra gráficamente la consolidación de resultados de todas las variables a ponderar para el tercer trimestre 2013.

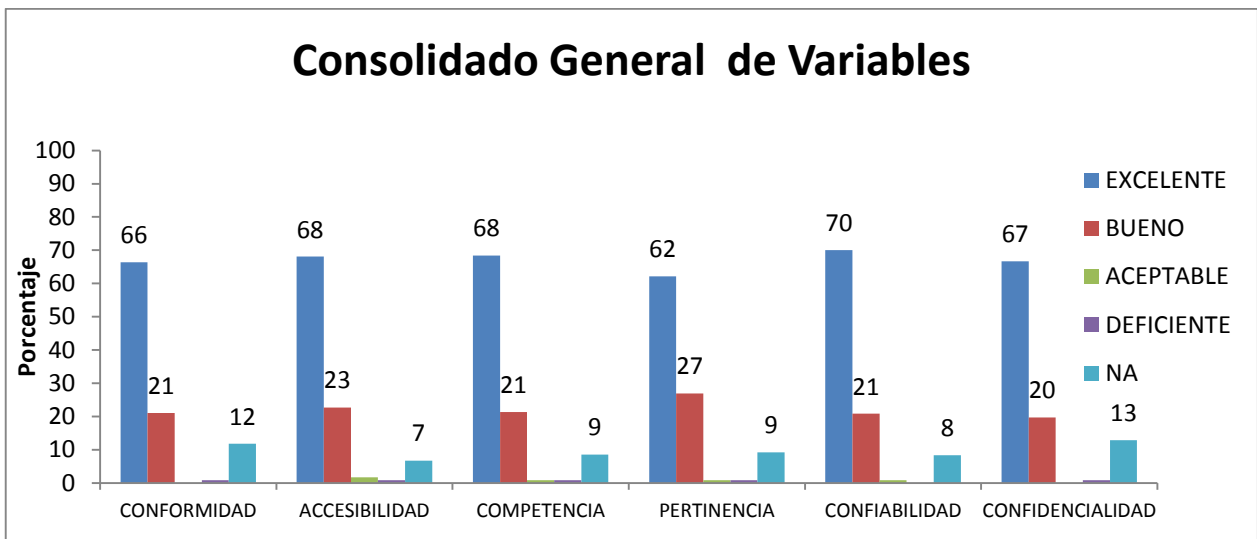


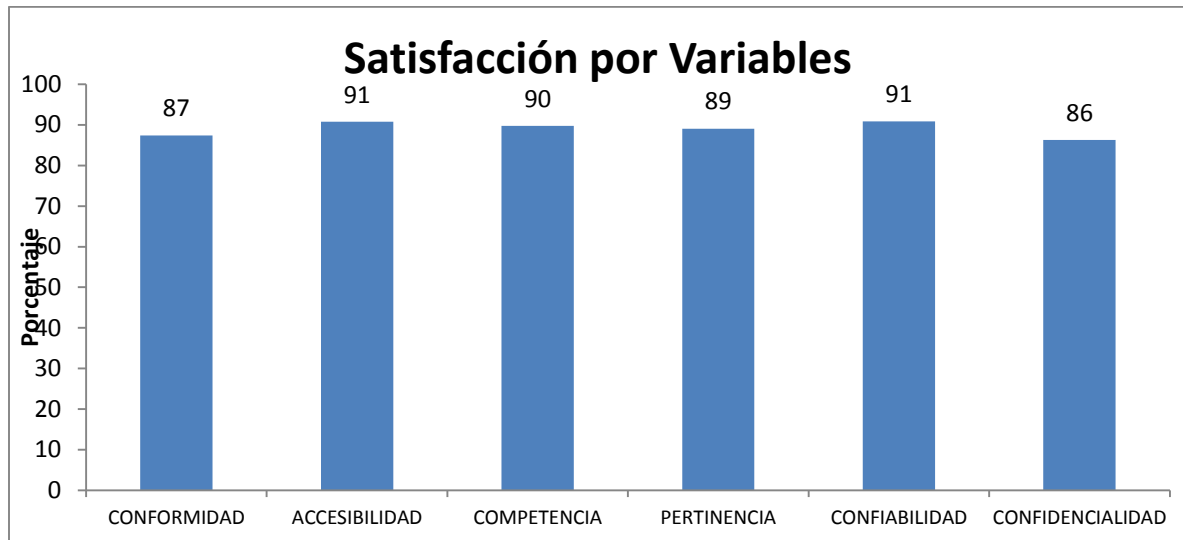
Gráfico No.7. Consolidado general de variables.

Para el este trimestre del 2013 se tiene que la confiabilidad fue la variable mejor calificada, seguida de la Competencia y accesibilidad las cuales obtuvieron el 68% en satisfacción general de un total de 120 personas que calificaron este ítem.

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

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

$$Y = 107 / 120 * 100 = 89\%$$



*Gráfico No.8. Indicador de satisfacción por variables.*

**No. TOTAL ENCUESTAS ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE 2013:**

**120**

## 6. CONCLUSIONES Y COMENTARIOS

- Se evidencia una disminución del número de encuestas para el tercer trimestre 2013.
- Por lo general son las mismas personas que califican toda la encuesta o la mayoría de los ítems de aceptable o deficiente.
- La gente no les gusta dejar los datos personales lo cual nos afecta al momento de realizar la retroalimentación.
- El porcentaje N/A disminuyó para este trimestre.

Algunos comentarios que nos deja la gente en las encuestas se muestran a continuación:

- *Atención excelente encontré mas de lo que buscaba*
- *El apoyo que nos ofrece la biblioteca es invaluable ya que si no se encuentra la revista o artículo respectivo, recibe un apoyo con la parte virtual, facilitando las*
- *Mi solicitud se remitió al Dr Bocanegra quien no gestiona ni respondió Silvia me apoyo ágilmente.*
- *La atención fue excelente con personas gratas y muy amables destacándose el buen desempeño y profesionalismo.*
- *El INS está muy bien organizado me gusto.*
- *Me gusta la forma de atención de sus funcionarios ya que es de rápida solución y respuesta a la necesidad que tenía*
- *Para felicitarlos y destacar: Desde que visito esta institución, me he sentido muy bienvenido y destaco la gentileza y amabilidad de la gente de esta institución.*
- *Mucha demora para el ingreso a las instalaciones*
- *No asisto como cliente sino como proveedor de manera frecuente.*
- *Mantener de carácter obligatorio silencio en la sala*
- *Mejorar la disponibilidad de temas de energía para conectar los portátiles*
- *El servicio es adecuado con grandes recursos por lo que debería divulgarlos más para que las personas lo puedan utilizar*
- *Agradezco mucho la colaboración y buena atención prestada*
- *Deberían tener más presupuesto para tener libros nuevos y actualizados*

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

Ficha Técnica

Elaborada del 20/06/2013 al 30/09/2013

Lugar: Instalaciones Instituto Nacional de Salud

Tamaño de la Muestra: 120 visitantes

Procesos Evaluados. Vigilancia y análisis en Salud Pública, SIVIGILA, Genética, Biblioteca, Parasitología, Proyecto Malaria, Facturación, Auditorio, Red Chagas, Secretaria General, Control Interno.

Mujeres: 72



Hombres: 37  
Anónimos: 11