



**INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD**



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**

---

**INFORME DE RESULTADOS**

**PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**DIRECCION DE PRODUCCION**

---

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2018 – 11 – 27**

---

# INTRODUCCIÓN

---

El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, acreditado bajo la Norma NTC ISO/IEC 17025:2005 y NTC ISO/IEC 17043:2010 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 mejorar continua de nuestro proceso y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. La medición de la satisfacción se realiza al servicio y producto de Antiveneno de la Dirección de Producción.

# METODOLOGÍA

<b>TECNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
<b>PRODUCTOS-SERVICIOS</b>	Servicio y producto de Antiveneno
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes que adquirieron el producto Antiveneno, según base de datos suministrada por la Dirección de Producción.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	El total de la población objetivo enviada y de encuestas remitidas para esta medición asciende a 48.
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	Noviembre 26 y 27 de 2018.

# ESCALA VALORATIVA

---

Para la determinación del grado de satisfacción de los participantes encuestados, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

<b>CALIFICACIÓN</b>
Excelente
Muy Bueno
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

# PERCEPCIÓN

---

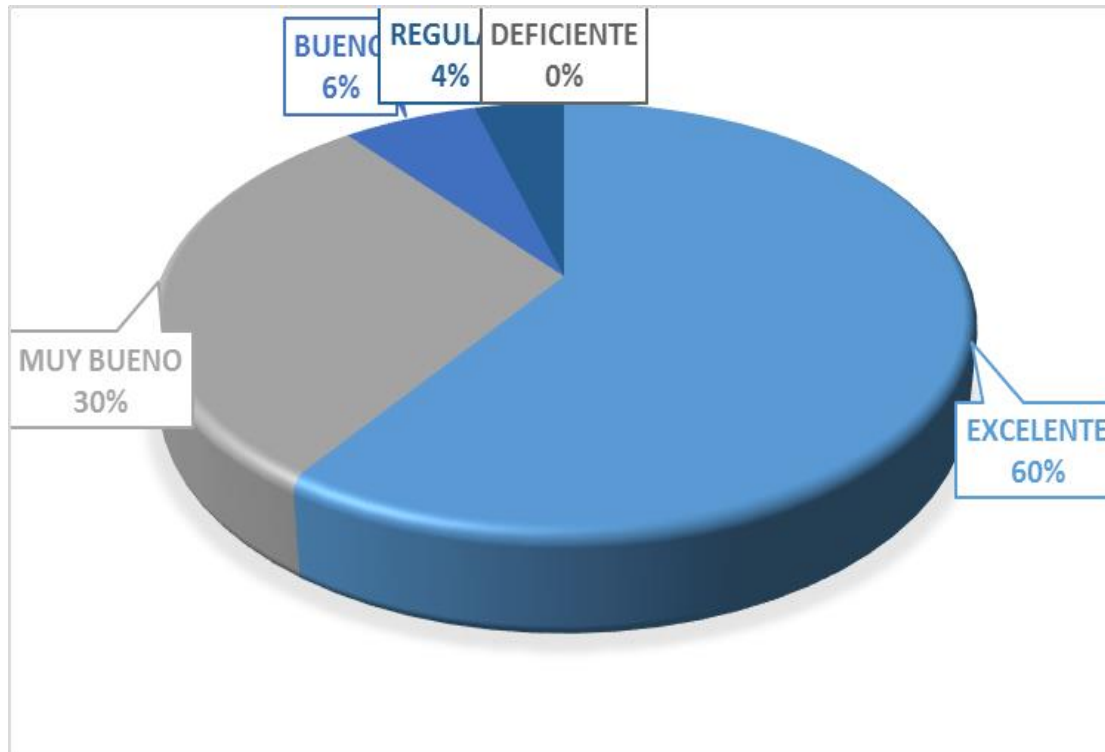
El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia mide la percepción de los productos y servicios de la Dirección de Producción mediante la encuesta de satisfacción de productos y servicios FOR.A08.0000.003-V5, teniendo en cuenta variables como:

Calidad del servicio, acceso al servicio, disposición del funcionario, utilidad de la información, oportunidad en la entrega de los productos.

# Resultados de la encuesta

---

## 1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?

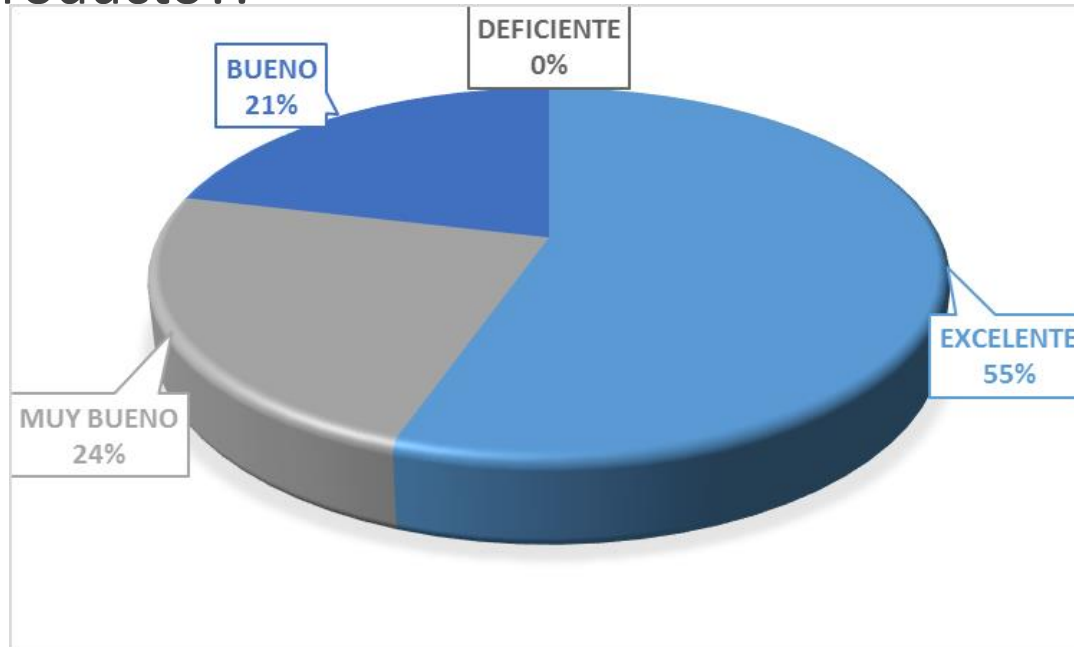


De acuerdo a los datos obtenidos el 60% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad de los productos y servicios, el 30% los califica como MUY BUENO, el 6% BUENO y el 4% REGULAR.

# Resultados de la encuesta

---

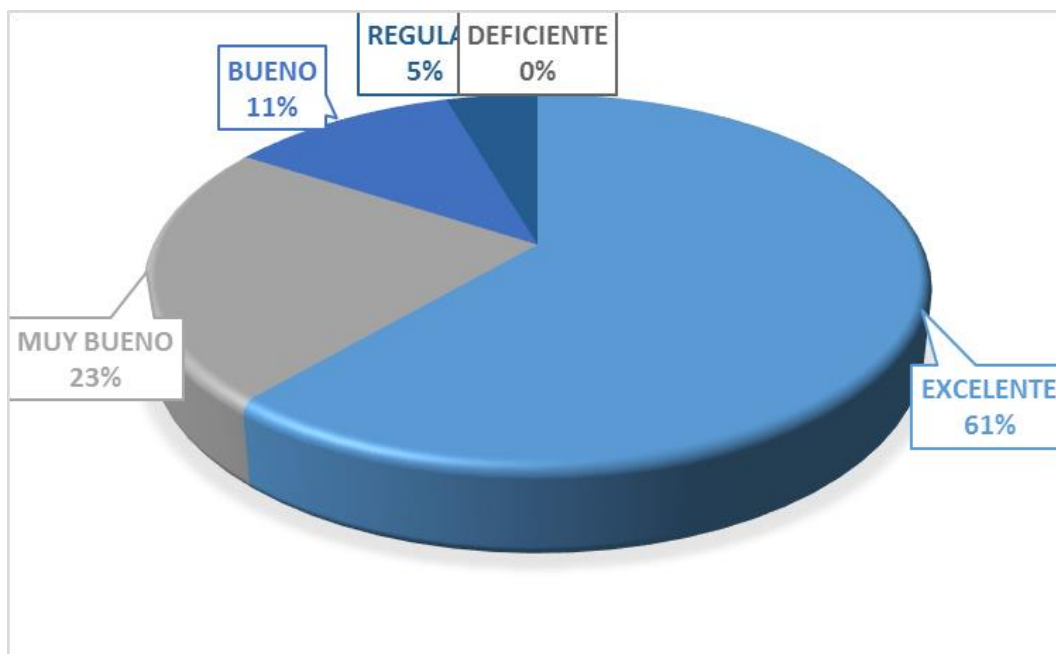
2. ¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?



De acuerdo a los datos recolectados el 55% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 24% lo califican como MUY BUENO, y finalmente el 21% como BUENO.

# Resultados de la encuesta

3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?.

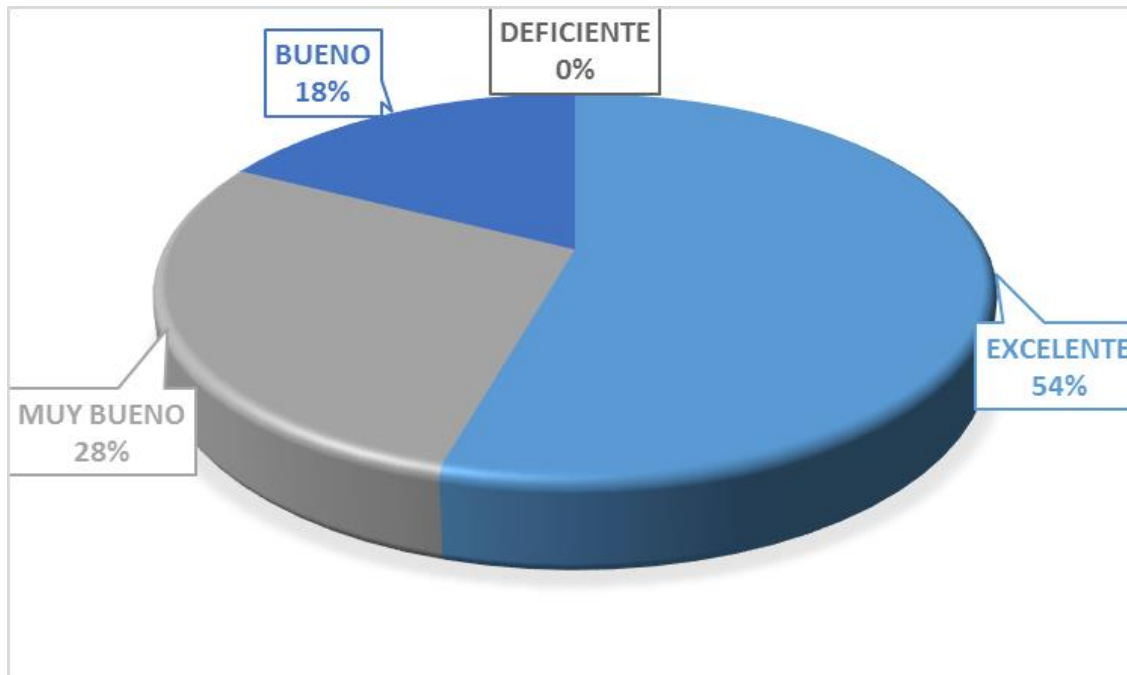


De acuerdo a los datos recolectados el 61% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 23% lo califica como MUY BUENO, el 11% COMO BUENO y el 5% como REGULAR



# Resultados de la encuesta

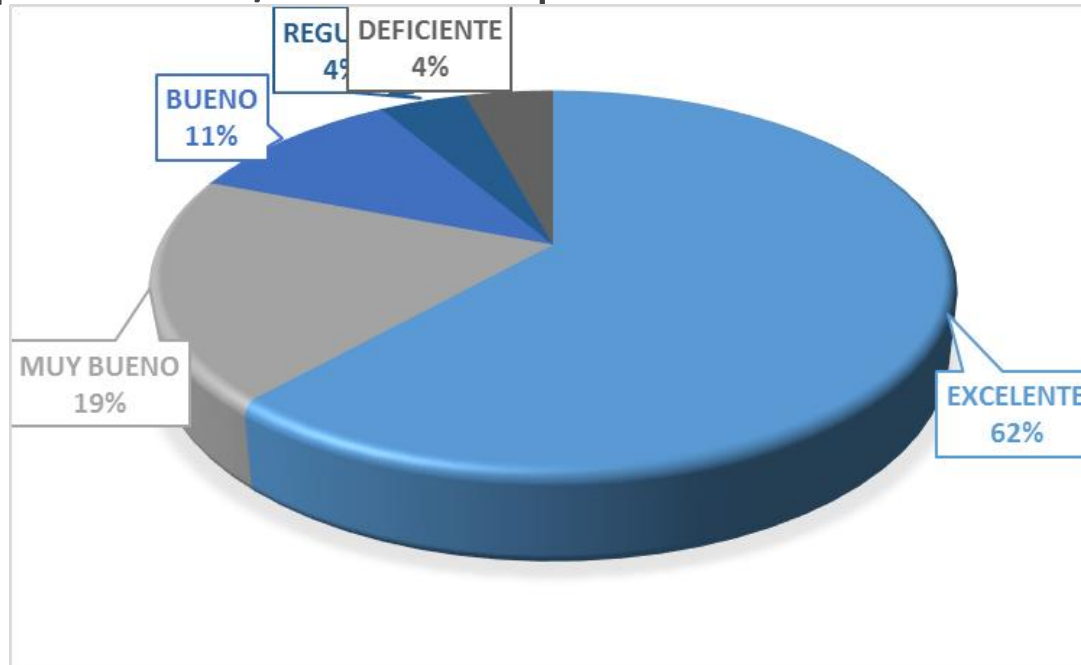
4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 54% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 28% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 18% como BUENO.

# Resultados de la encuesta

5. ¿La oportunidad en la entrega de los productos/servicios que ofrece el INS.



De acuerdo a los datos recolectados el 62% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 19% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 11% como BUENO y 4% como REGULAR

# CONCLUSIONES

---

- Los ciudadanos/clientes presentan un alto nivel de satisfacción frente al producto/servicio ofrecido por el Instituto Nacional de Salud, en cuanto a la calidad del servicio, la oportunidad de la entrega del producto entre otros ítems de evaluación expuestos anteriormente a través de graficas, resultado que refleja el trabajo de la entidad.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos que permitan mejorar la oportunidad para la entrega de los productos y mitigar la percepción regular o negativa, la cual se estimo para el presente, en un 4%.