

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO
Cuarto Trimestre 2012

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 *ANÁLISIS DEL INDICADOR INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL INS*
6. *CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS*
7. *ACCIONES DE MEJORAS*

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

Cuarto Trimestre 2012

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 tramites 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 cuarto trimestre que comprende de octubre a diciembre de 2012, se realizaron 218 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 CUARTO TRIMESTRE 2012 (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE):

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

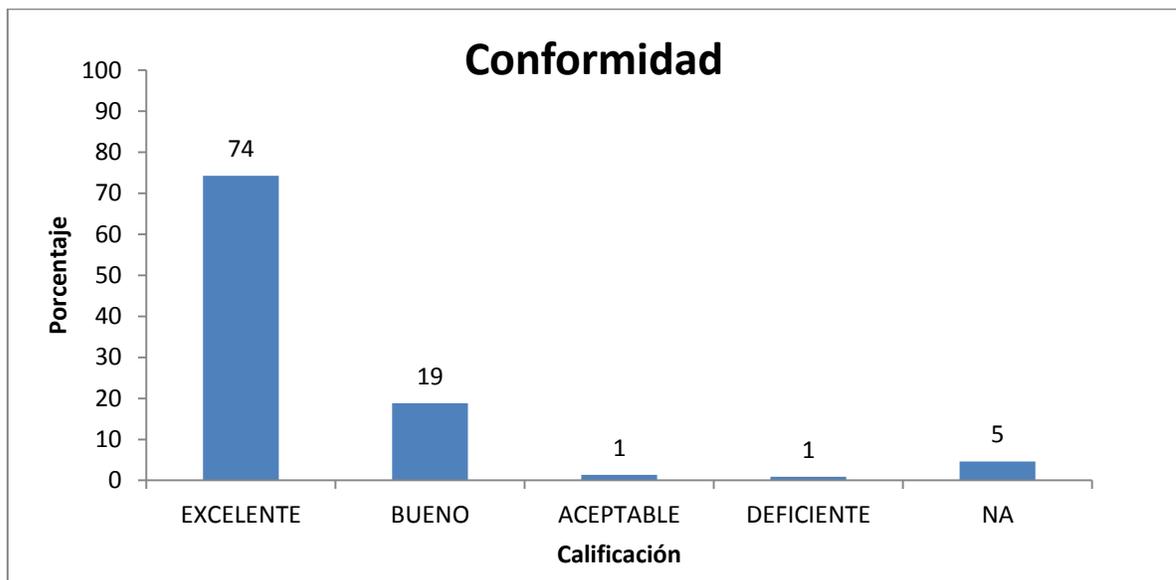


Gráfico No.1. Variable Conformidad
(Cuarto Trimestre 2012)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 218 personas encuestadas, 93 calificaron la variable de respeto en excelente y sobresaliente.

ACEPTABLE (Calificación 2)

Analizando la gráfica tenemos un 1 % de encuestados que calificaron este ítem de aceptable, lo que equivale a 3 personas del total, nos comunicamos y el señor nos dice que se equivocó que quería colocar todo en excelente, pero no entendió la numeración de la encuesta.

DEFICIENTE (Calificación 1)

En cuanto los encuestados que calificaron deficiente no dejó el número de contacto, y la otra persona se dejó el mensaje pues no estaba.

4.1.2. Accesibilidad

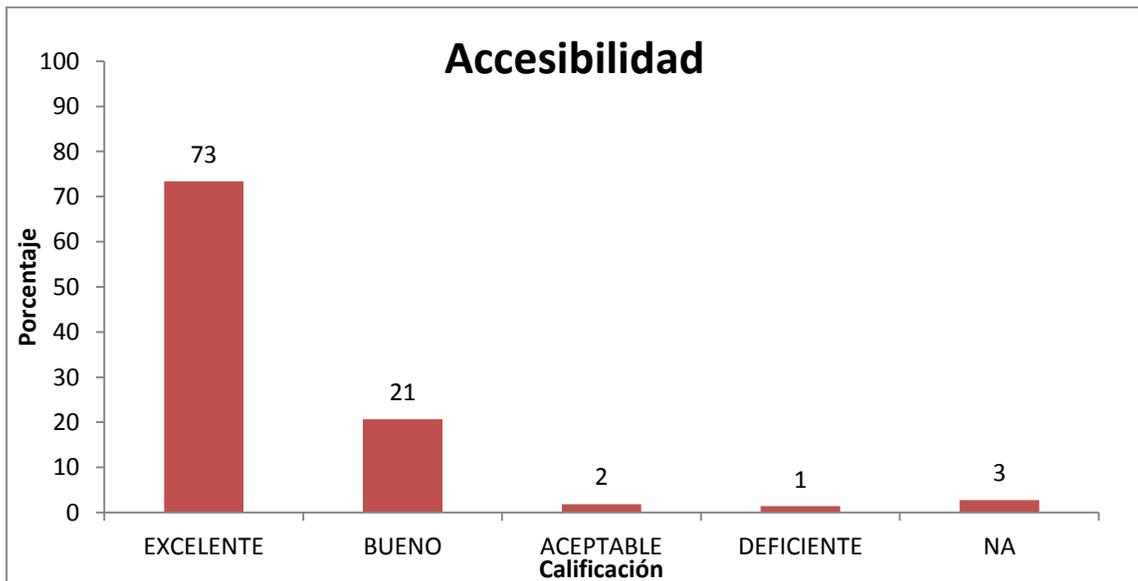


Gráfico No.2. Variable Accesibilidad
(Cuarto trimestre 2012)

En la variable de accesibilidad del total de los encuestados (218), 73 calificaron de excelente (4) y 21 Bueno (3) esta variable.

ACEPTABLE (Calificación 2)

La señora no deja el número de contacto, y la otra se refiere a los que calificaron todo en 2 y 1 pensando que era esos la calificación de excelente y bueno.

DEFICIENTE (Calificación 1)

Se observa en la gráfica que el 1 % de los visitantes calificaron deficiente este ítem esto equivale a 3 personas del total encuestadas (218).

4.1.3. Competencia

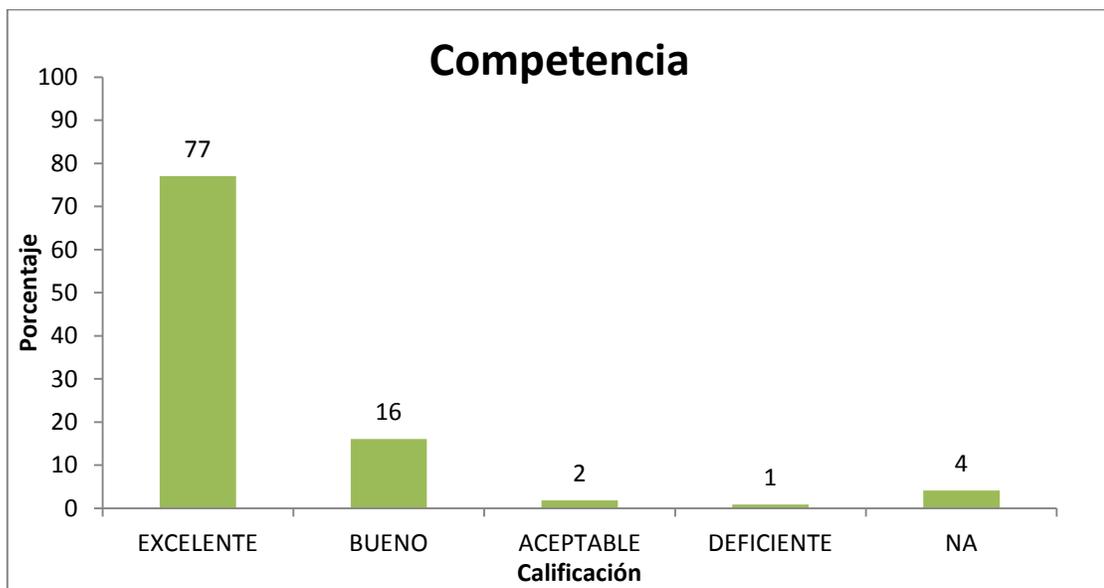


Gráfico No.3. Variable Competencia
(Cuarto Trimestre 2012)

En la gráfica 3 se tiene que 93 personas del total de los encuestados calificaron excelente (4) y bueno (3) la orientación que recibieron por parte de los funcionarios del INS.

ACEPTABLE (Calificación 3)

Dos por ciento de los ciudadanos calificaron este ítem en aceptable al momento de hacer la retroalimentación con los encuestados se llama a la señora quien califica de aceptable pero el número parece estar erróneo, y el otro ciudadano es el mismo que califica de aceptable el ítem de y quien da un número equivocado.

4.1.4. Pertinencia

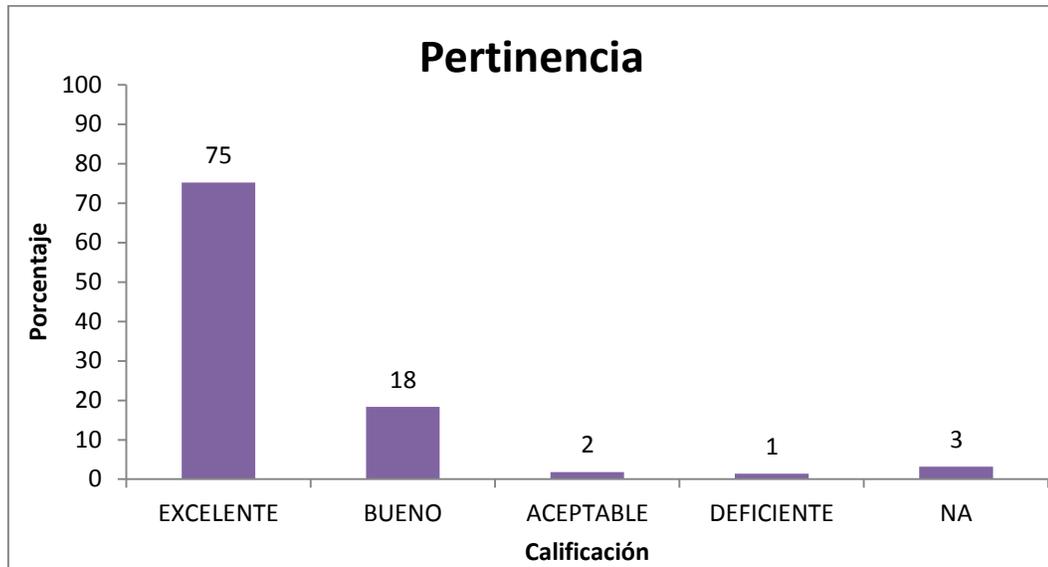


Gráfico No.4. Pertinencia
(Cuarto Trimestre 2012)

Se observa en la gráfica que los funcionarios del Instituto Nacional de Salud tienen pertinencia por la institución, Con un total de 93 encuestas positivas.

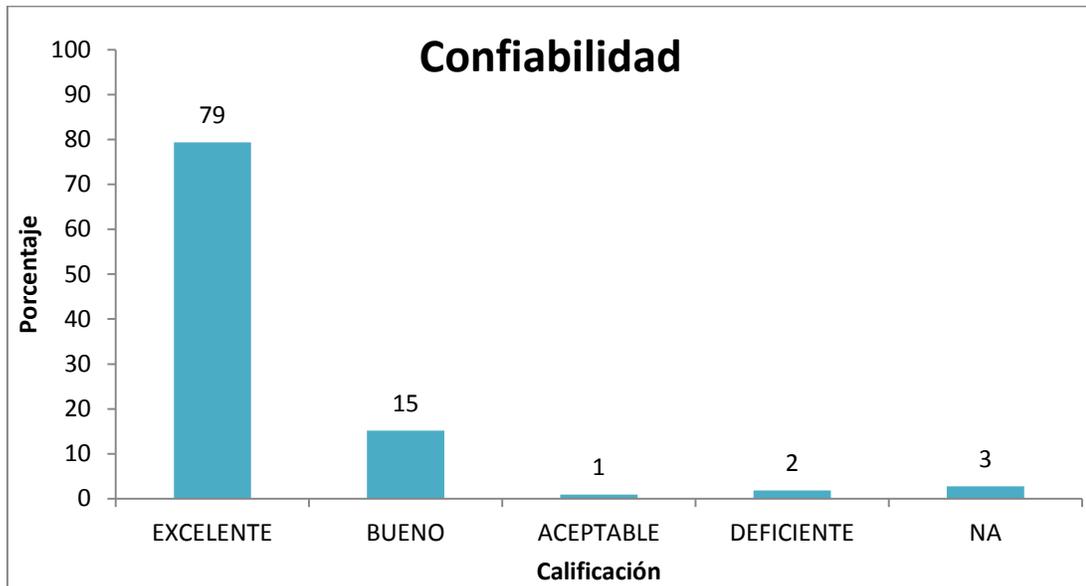
ACEPTABLE (Calificación 2)

Aceptable equivale el 2 % de los encuestados se realiza la retroalimentación nos dicen que se sintieron bien atendidos, que no tuvieron ningún problema con el servicio prestado en el INS.

DEFICIENTE (Calificación 1)

Son los señores que califican la encuesta pensando que 2 y 1 eran excelentes y buenos.

4.1.5 Confiabilidad



*Gráfico No.5. Confiabilidad
(Cuarto Trimestre 2012)*

Según el ítem de confiabilidad, se recibieron 94 encuestas cuya calificación fue en excelente y bueno, con un porcentaje del 94%. Gráfico 8.

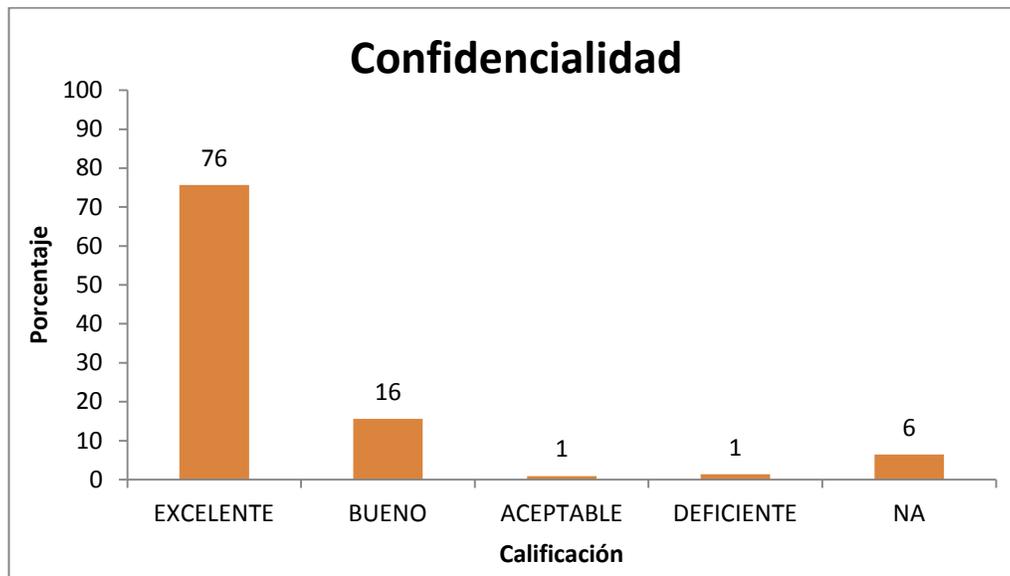
ACEPTABLE (Calificación 2)

Solo el 1 % de los encuestados colocan aceptable en esta variable de confiabilidad. Son dos personas la señora que no deja el número de contacto y un encuestado que no se encontraba al momento de la retroalimentación y se deja el mensaje con la esposa.

DEFICIENTE (Calificación 1)

Se observa que una persona califica deficiente este ítem, se realiza retroalimentación se dirige a la Sala Comby, en donde dice que la atendieron muy bien, simplemente lleno la encuesta de afán, no tenía tiempo y coloco deficiente. Pero nada fue malo.

4.1.6 Confidencialidad



*Gráfico No.6. Confidencialidad
(Cuarto Trimestre 2012)*

Para el cuarto trimestre tenemos 92 personas que quedaron satisfechas con la confidencialidad del servicio prestado, lo que nos permite alcanzar una buena percepción de los usuarios del INS.

ACEPTABLE (Calificación 2)

Es el 1 % de los encuestados son los dos señores que se equivocaron en el diligenciamiento de la encuesta todos los ítem los califican mal.

DEFICIENTE (Calificación 1)

Al momento de hacer la retroalimentación el usuario deja el número erróneo y la otra persona es la que no deja el número de contacto, para poderla contactar.

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 2012.

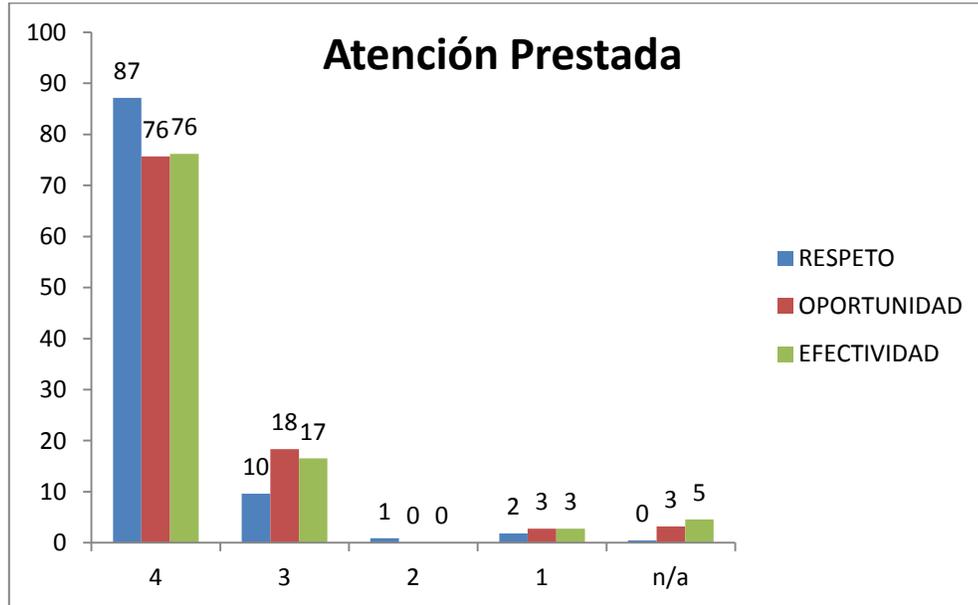


Gráfico No.6. Atención Prestada
(Cuarto Trimestre 2012)

5. CONSOLIDADO GENERAL DEL ANALISIS DE LAS VARIABLES:

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

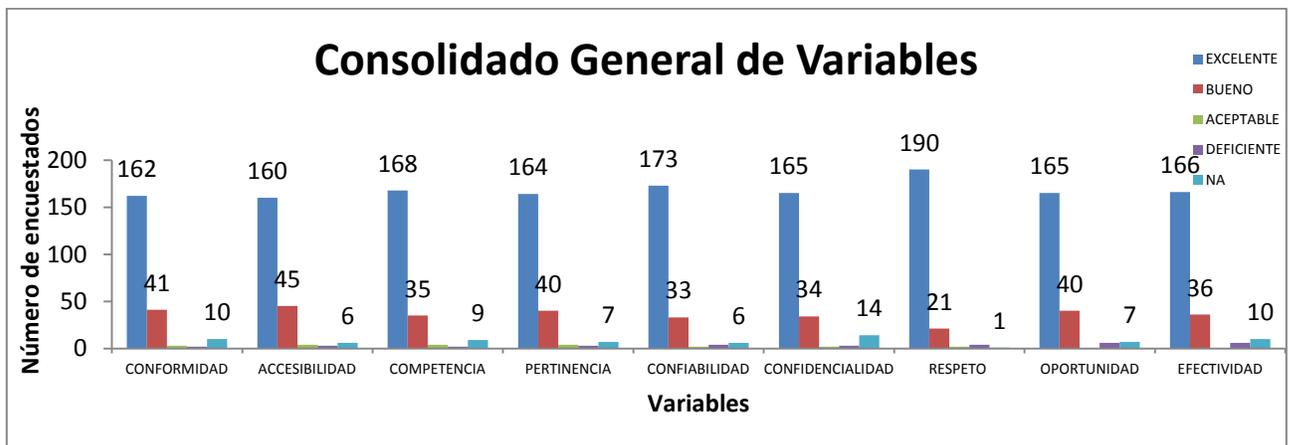


Gráfico No.7. Consolidado general de variables.
(Cuarto trimestre 2012)

Para el cuarto trimestre del 2012 se tiene que el respeto fue la mejor variable calificada con un total de 211 personas que calificaron satisfactorio este ítem. Y confidencialidad fue la menor calificada con 199 encuestados en satisfactorio.

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

Total usuarios cuya satisfacción se ubica en las categorías sobresaliente y excelente

$$\frac{\text{Usuarios que diligencia el instrumento de recolección de datos}}{\text{Total}} * 100$$

$$Y = 204 / 218 * 100 = \underline{94\%}$$

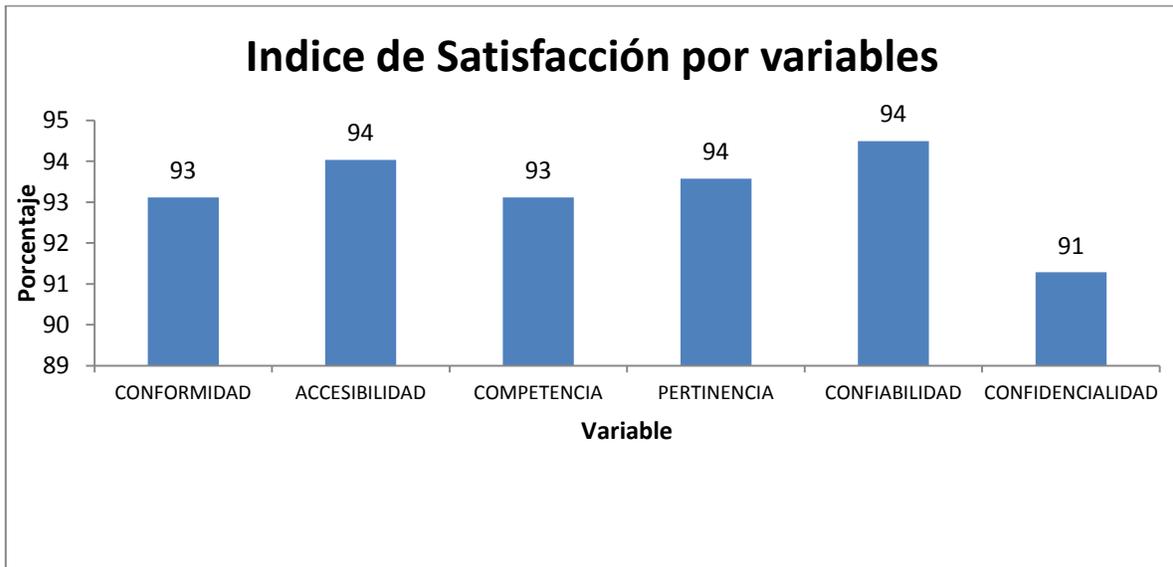


Gráfico No.8. Indicador de satisfacción por variables.
(Cuarto Trimestre 2012)

No. TOTAL ENCUESTAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2012:
218

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Se evidencia un aumento de número de encuestas para el cuarto trimestre.
- Se realiza el seguimiento a cada una de las encuestas las cuales tuvieron calificación igual o menor a aceptable, llamando a los encuestados, con el fin de tomar las debidas acciones de mejoras.
- 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.

7. ACCIONES DE MEJORA

- Para el cuarto trimestre se modifican las encuestas de satisfacción y así sea más fácil su diligenciamiento, sin colocar tantos valores de calificación.
- Se realiza la apertura del buzón de sugerencias en compañía de la oficina de Control Interno, para que haya un veedor al momento del procedimiento.

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

Ficha Técnica

Elaborada del 27/09/2012 al 20/12/2012

Lugar: Instalaciones Instituto Nacional de Salud

Tamaño de la Muestra: 218 visitantes

Procesos Evaluados: Biblioteca, Sub Vigilancia y Control en Salud Pública, RRHH, Genética, Virología, Medios de cultivo, Gestión Contractual, Trasplantes, Microbiología, Secretaría General, Facturación, Entomología, Jurídica.

Mujeres: 123

Hombres: 83

Elaboró: Grupo de Atención al Usuario.