



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

**INFORME DE RESULTADOS  
“INFORMES NACIONALES DE LA GESTIÓN  
DE LAS REDES DE DONACIÓN Y  
TRASPLANTES”**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**MARZO 2019**

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 mejora continua de nuestros procesos y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes.

La medición de la satisfacción se realiza al servicio/producto de la “Gestión de las Redes de Donación y Trasplantes” información contenida en el presente informe de interés de la Dirección de Redes en Salud Pública.

<b>TECNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
<b>PRODUCTOS - SERVICIOS</b>	Informes de la Gestión de las redes de laboratorio sangre, donación y trasplantes.
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes que adquirieron el servicio y/o producto de la Gestión de las Redes de Donación y Trasplantes.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	El total de la población objetivo enviada y de encuestas remitidas para esta medición fue de 11.
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	04 de diciembre de 2018.

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 mide la percepción de los productos y servicios de la Dirección de Redes en Salud Pública 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 y la oportunidad en la entrega de los productos/servicios.

## Resultados de la encuesta

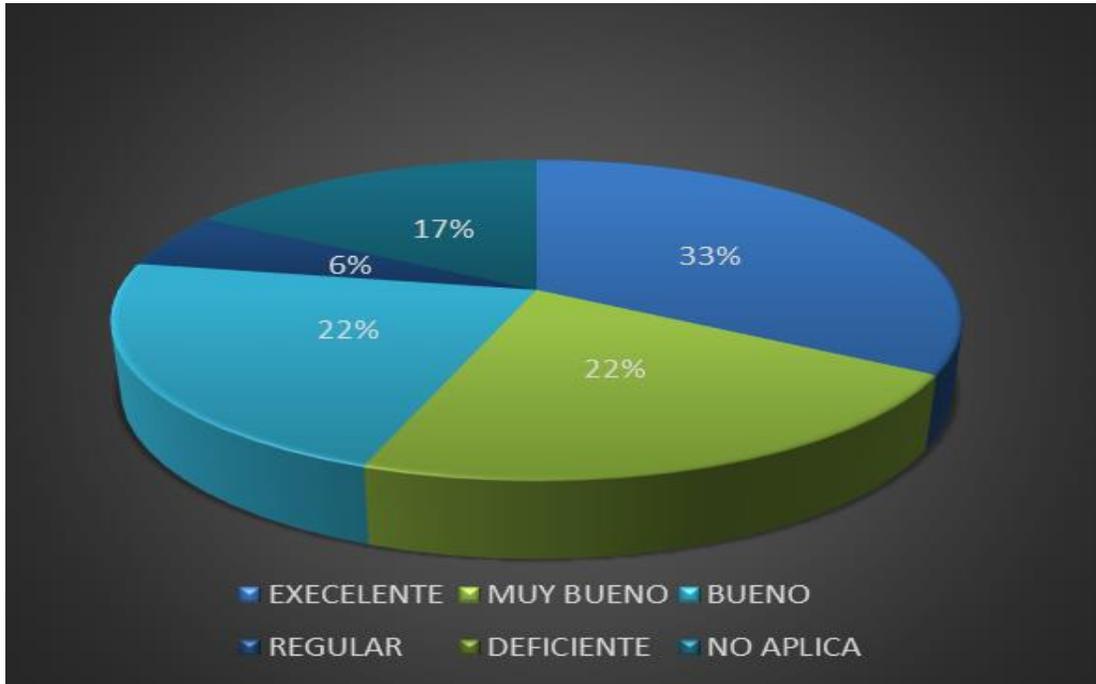
### 1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos recolectados el 55% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 18% lo califican como MUY BUENO, y finalmente el 27% como BUENO.

## Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 33% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 22% lo califican como MUY BUENO, el 22% como BUENO, el 6% obedece a REGULAR y finalmente el 17% a DEFICIENTE.

## Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 55% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 27% lo califica como MUY BUENO, y 18% como BUENO.

## Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 55% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 18% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 27% 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 46% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la oportunidad en la entrega de los productos/servicios, el 27% lo calificaron como MUY BUENO, el 18% como BUENO y finalmente el 9% como REGULAR.

# CONCLUSIONES



Los ciudadanos/clientes presentan alto grado de satisfacción (excelente, muy bueno, bueno) ascendiendo a un 100%, frente a la calidad y oportunidad del servicio ofrecido por el Instituto Nacional de Salud.

En similar calificación, esto es 100%, es calificado a través de estas encuestas de satisfacción podemos medir el trabajo realizado con el fin de garantizar excelencia en la calidad del producto/servicio y seguir en la mejora continua.

El único registro valorado como regular hace referencia a la demora en la publicación de la información, resultado correspondiente a un 9% justificado por un solo encuestado; se recomienda tener en cuenta esta observación, para adoptar las acciones para optimizar y mejorar durante la vigencia actual.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

**¡Gracias!**

Instituto Nacional de Salud  
Correo electrónico: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)  
Teléfono: (1) 220 7700 Ext. 1703 – 1704  
fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269  
Bogotá, COLOMBIA  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)  
Línea gratuita nacional: 01 8000 113 400