



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

INFORME NACIONAL DE LA GESTIÓN DE LA RED DE LABORATORIOS, SANGRE Y DONACIÓN Y TRASPLANTES.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

contactenos@ins.gov.co

Marzo 2021

SINOPSIS

En Colombia desde el año 2004, el Instituto Nacional de Salud (INS) como Coordinador Nacional de la Red de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión, colecta y analiza la información estadística de bancos de sangre y servicios de transfusión. El proceso de notificación ha venido evolucionando, ya que en un comienzo los actores de la red realizaban el reporte en medio físico, posteriormente lo hacían a través de formatos en Microsoft Excel, los cuales eran enviados al INS a través de correo electrónico; a partir del año 2018, se cuenta con el Sistema de Información en Hemovigilancia SIHEVI-INS ©, el cual ha permitido que la información fluya de manera oportuna para que la toma de decisiones se realice en el momento adecuado.

Los datos colectados en dicha herramienta tecnológica, son el insumo pilar para el análisis de la información, resultados que son divulgados a través de los informes nacionales de gestión, a la comunidad científica y población general, ya que contribuyen con el direccionamiento técnico para el fortalecimiento de la seguridad transfusional.



OBJETIVO DE LA MEDICIÓN

Se realiza la medición para validar la satisfacción de los ciudadanos que obtuvieron el Informe Nacional de la Gestión de la Red de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes, generando indagación frente a:

- Informes de gestión de Bancos de Sangre, Colombia 2019.
- Informes de gestión de Servicios de Transfusión, Colombia 2019.



METODOLOGÍA

Tabla No 1 Metodología del evento

NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO EVALUADO	Informe Nacional de la gestión de la Red de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes.
DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Dirección de Redes en Salud Pública
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Virtual y telefónica
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Teniendo una población total de 650 participantes, se realiza el cálculo del tamaño de la muestra obteniendo un total de 62 participantes, siendo efectivas el 100%. La muestra tiene una confiabilidad del 90%
No. ENCUESTAS ANULADAS	Ninguna
FECHA DE LA APLICACIÓN	10 de diciembre 2020

Fuente: Información obtenida mediante registro de llamadas y analizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.



ESCALA VALORATIVA

De acuerdo con los aspectos a evaluar durante la presente medición para determinar la satisfacción se cuenta con las siguientes variables:

Tabla No. 2 Escala valorativa

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Fuente: Definición de escala según POE-A08.0000-001

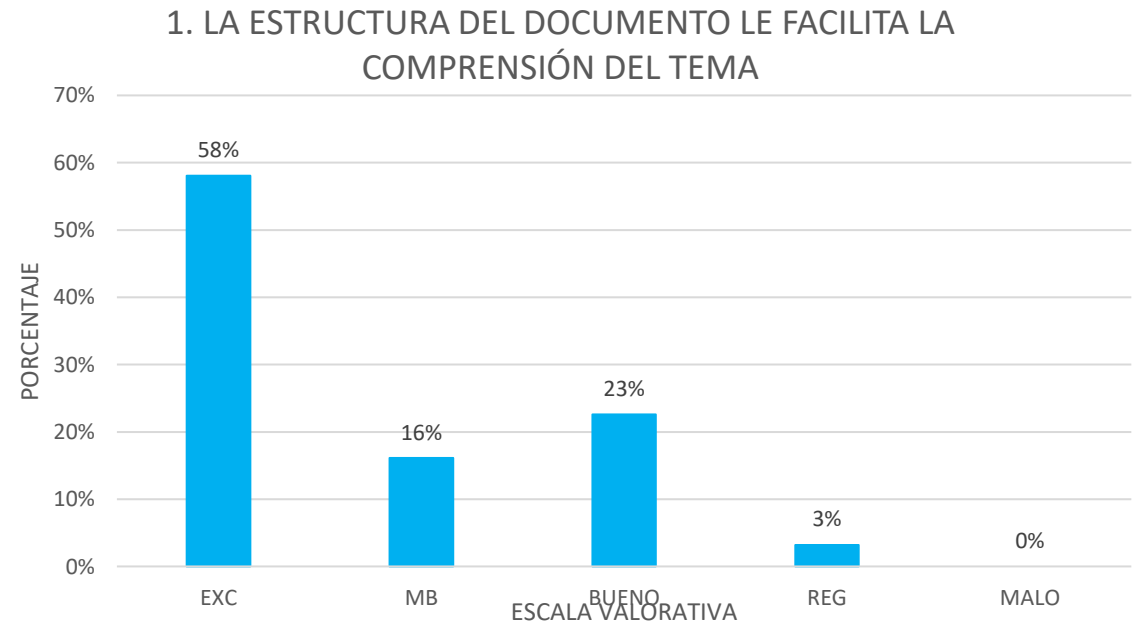


LA ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO LE FACILITA LA COMPRENSIÓN DEL TEMA

Para este ítem, se cuenta con la siguiente calificación:

- Excelente 58%
 - Muy Bueno 16%
 - Bueno 23%
 - Regular 3%
 - Deficiente 0%
- } 97%

Gráfico No. 1. La estructura del documento le facilita la comprensión del tema



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

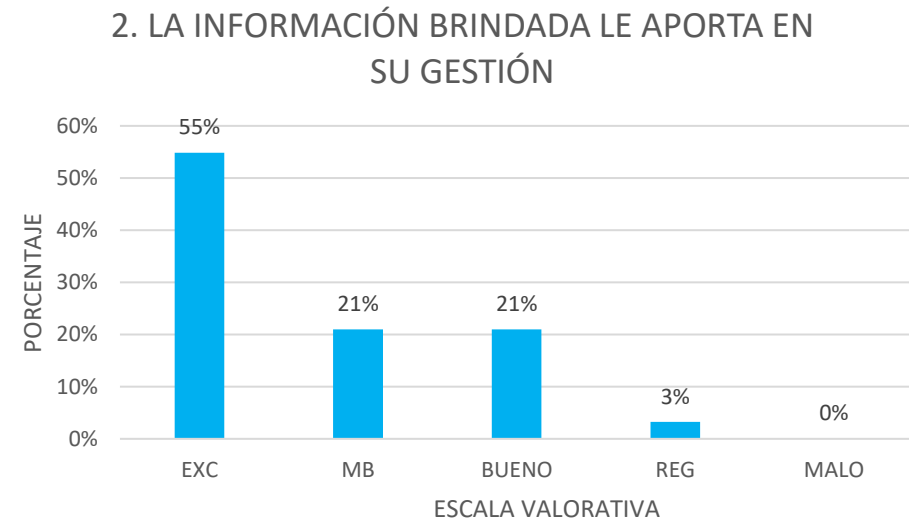


LA INFORMACIÓN BRINDADA LE APORTA EN SU GESTIÓN

En este aspecto, se cuenta con la siguiente calificación:

• Excelente	55%	} 97%
• Muy Bueno	21%	
• Bueno	21%	
• Regular	3%	
• Deficiente	0%	

Gráfico No. 2. La información brindada le aporta en su gestión.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



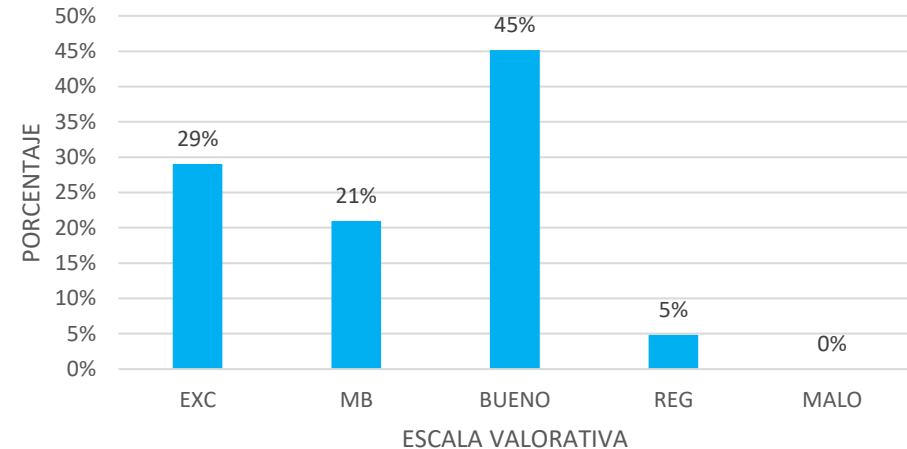
LA EXTENSIÓN DEL DOCUMENTO ES LA ADECUADA

En este aspecto, se cuenta con la siguiente calificación:

- Excelente 29%
 - Muy Bueno 21%
 - Bueno 45%
 - Regular 5%
 - Deficiente 0%
- } 95%

Gráfico No.3. La extensión del documento es la adecuada

3. LA EXTENSIÓN DEL DOCUMENTO ES LA ADECUADA



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



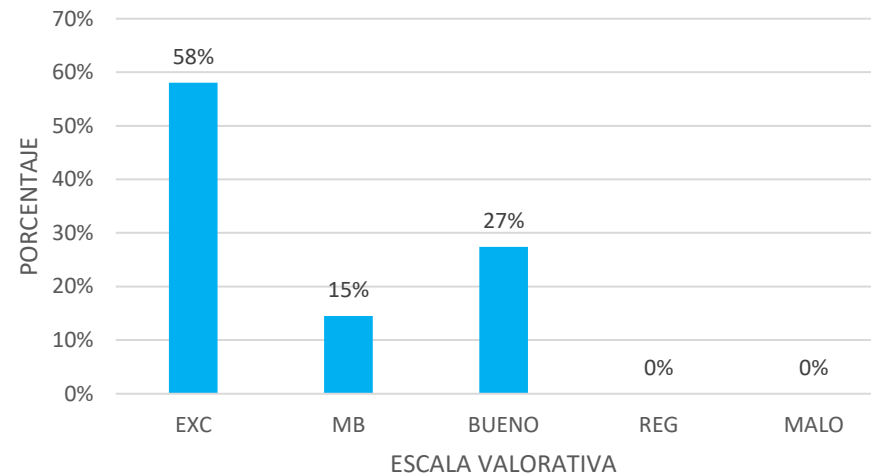
EL TEXTO DEL DOCUMENTO ES CLARO Y PRECISO

Para este ítem, se cuenta con la siguiente calificación:

- Excelente 58%
 - Muy Bueno 15%
 - Bueno 27%
 - Regular 0%
 - Deficiente 0%
- 100%

Gráfico No.4. El texto del documento es claro y preciso.

4. EL TEXTO DEL DOCUMENTO ES CLARO Y PRECISO



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



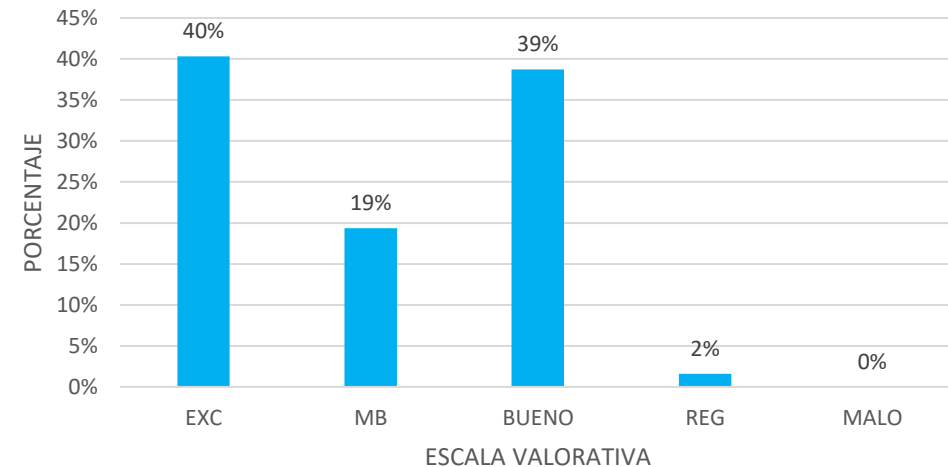
LOS CANALES UTILIZADOS PARA SU SOCIALIZACIÓN SON EFICACES

Para este ítem, se cuenta con la siguiente calificación:

• Excelente	40%	} 98%
• Muy Bueno	19%	
• Bueno	39%	
• Regular	2%	
• Deficiente	0%	

Gráfico No.5. Los canales utilizados para su socialización son eficaces.

5. LOS CANALES UTILIZADOS PARA SU SOCIALIZACIÓN SON EFICACES



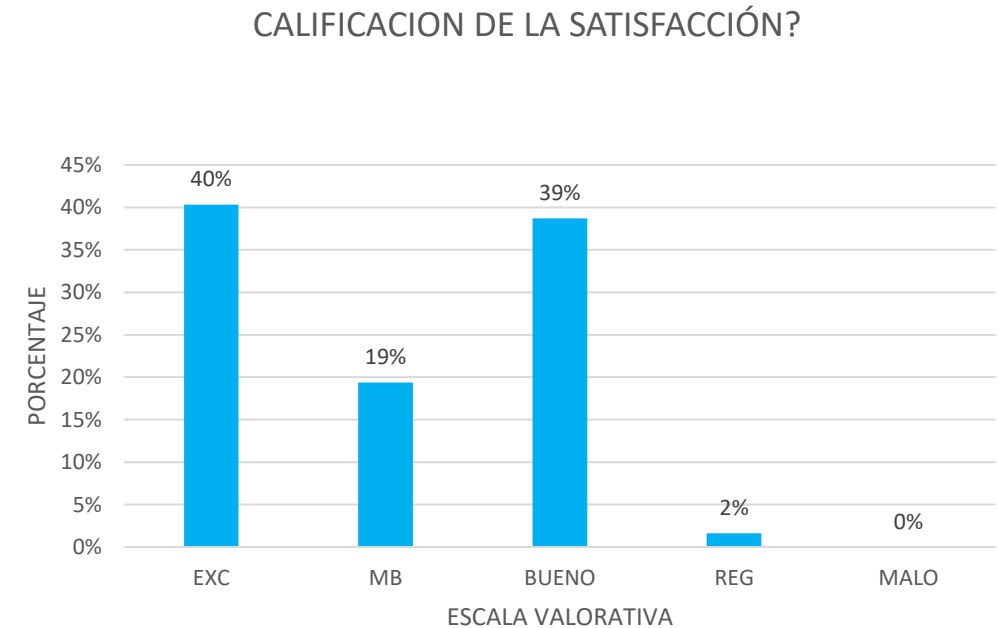
Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Gráfica No. 6 Calificación de la satisfacción

El nivel de satisfacción total, arroja como resultado un resultado de Excelente 40%, Muy Bueno 19%, Bueno 39% y Regular 2%



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

A continuación se relacionan todas las observaciones registradas por los asistentes, de las encuestas con respuesta regular solo se obtuvo una observación al respecto que se encuentra a continuación:

- Pregunta 3: El informe es un poco extenso.
- Me agrada el informe y creo que todos lo esperamos para tener un punto de comparación de nuestro desempeño con el resto del país, el informe facilita tener una línea base.
- Sería muy bueno contar con el reporte de disponibilidad de los bancos y servicios en tiempo real, sobre todo cuando hay algún requerimiento de unidades y no contamos con ellas.



OBSERVACIONES PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los participantes no reportaron observaciones para presentar en la próxima redención de cuentas de la entidad.



CONCLUSIONES

- Los participantes quedaron satisfechos ya que para el evento se encuentra una satisfacción del 98%, sin embargo, se recomienda revisar lo extenso que es el documento ya que el ítem tres (3) se obtuvo una calificación mayor en variable bueno y regular.
- A nivel general se concluye que el documento se califica como excelente dada la calificación que se obtuvo de los participantes, teniendo en cuenta que en la escala valorativa de excelente arrojó un porcentaje del 40 %, siendo esta variable la más alta.

Elaboró: Anayibe Reina - Auxiliar Administrativa, Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Revisó: Andrea del Pilar Peña López - Contratista, Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.

Aprobó: Ana Cela Montiel Espinosa – Coordinadora, Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia



INS



Investiga



Coordina



Vigila



Observa



Produce



Capacita