



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

**INFORME DE RESULTADOS
“INFORME DE DIAGNOSTICO DE LA
SITUACION DE LAS REDES
(AUDITORIA Y SUPERVISION)”.**

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 del “Diagnóstico de la Situación de Redes” información de interés de la Dirección de Redes en Salud Pública.

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
PRODUCTOS - SERVICIOS	Informes de diagnóstico de la situación de las redes (auditoría y supervisión).
POBLACIÓN OBJETIVO	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes que adquirieron el servicio y/o producto de los Diagnóstico de la Situación de las Redes (auditoría y supervisión).
TAMAÑO DE LA MUESTRA	El total de la población objetivo enviada y de encuestas remitidas para esta medición fue de 10.
FECHA DE APLICACIÓN	12 de junio de 2018.

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

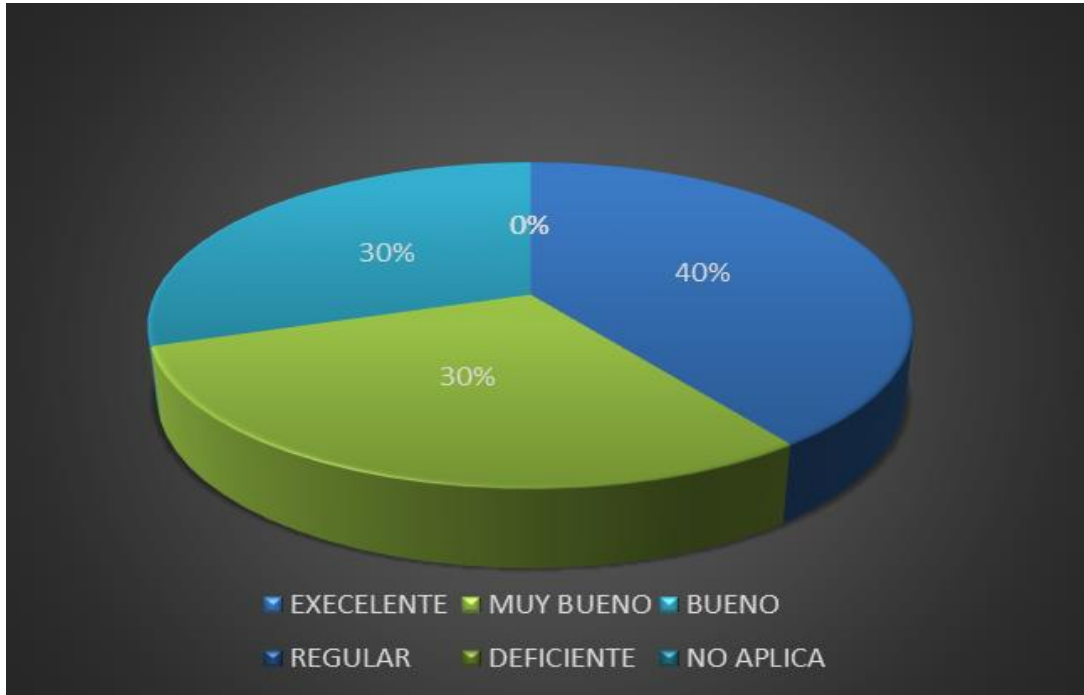
CALIFICACIÓN
Excelente
Muy Bueno
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

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.

Resultados de la encuesta

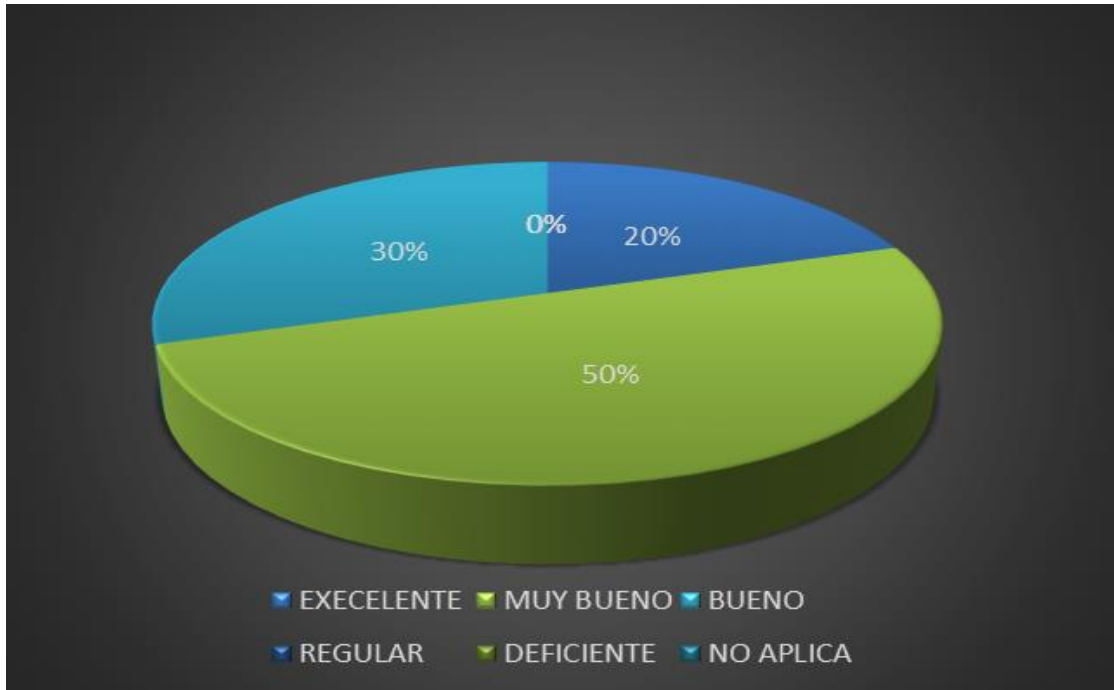
1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos obtenidos el 40% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad de los productos y servicios, el 30% los califica como MUY BUENO, y el 30% como BUENO.

Resultados de la encuesta

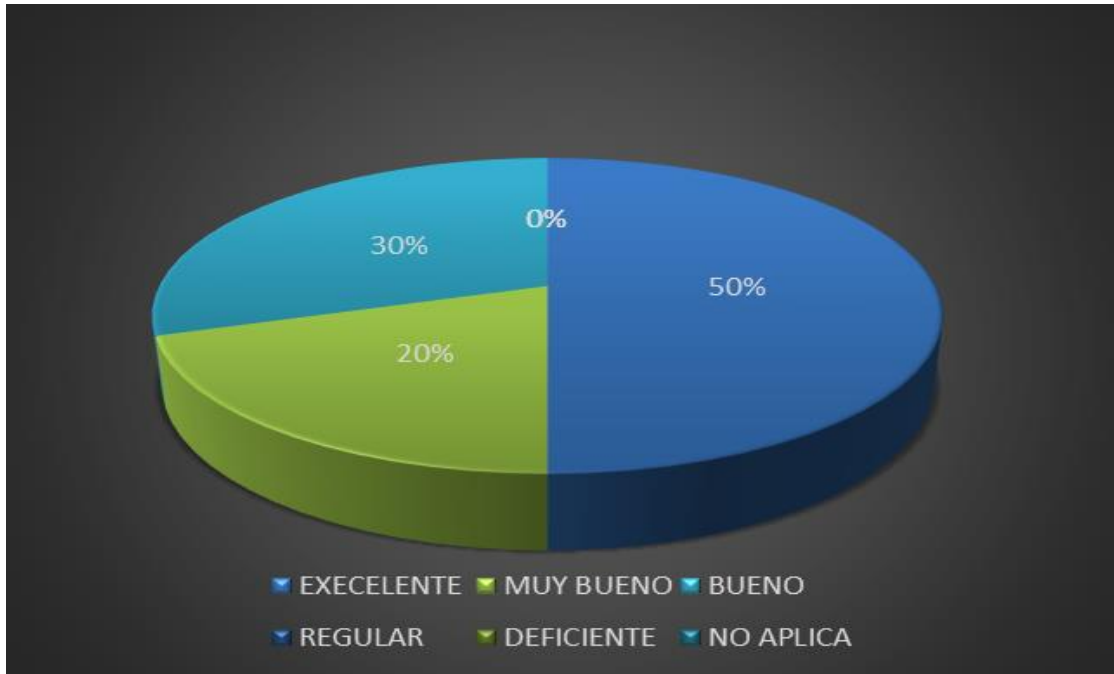
2. ¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?.



De acuerdo a los datos recolectados el 20% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 50% lo califican como MUY BUENO, y finalmente el 30% como BUENO.

Resultados de la encuesta

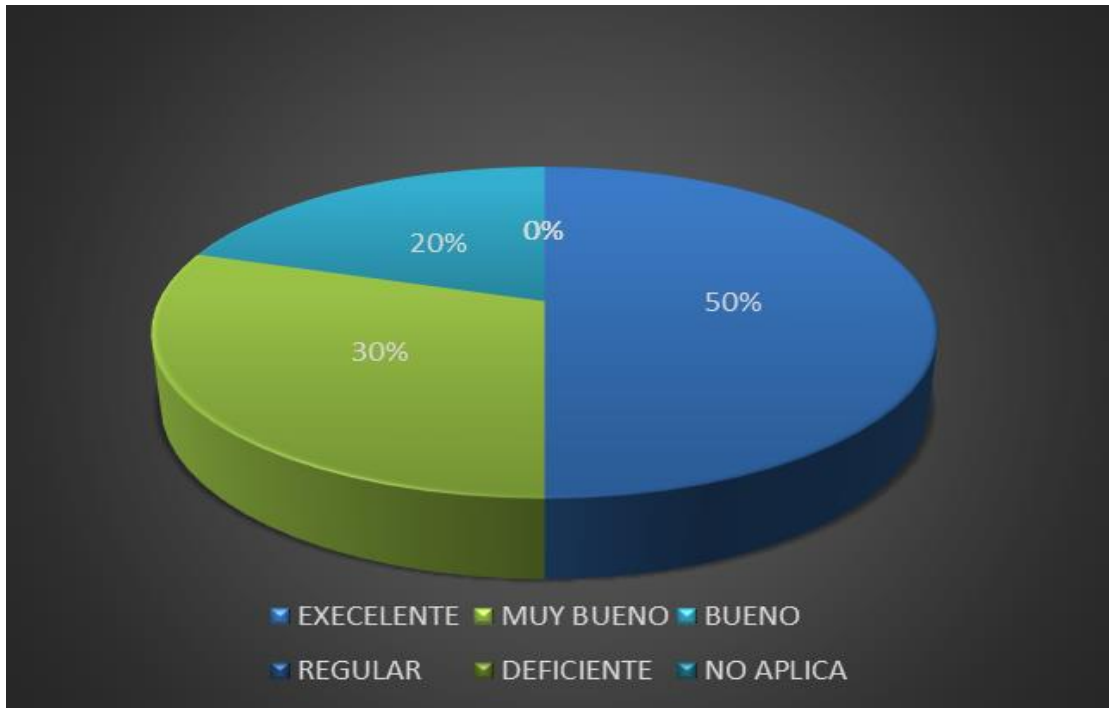
3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?.



De acuerdo a los datos recolectados el 50% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 20% lo califica como MUY BUENO, y el 30% como BUENO.

Resultados de la encuesta

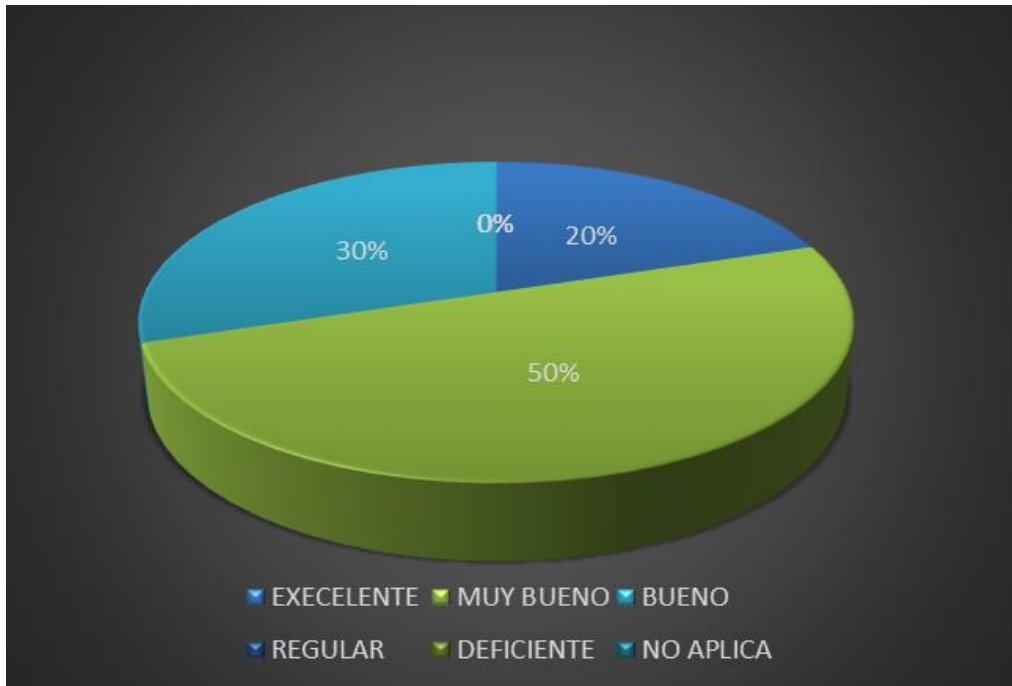
4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada?



De acuerdo a los datos recolectados el 50% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 30% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 20% 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 20% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 50% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 30% como BUENO.

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.

La atención del servicio refleja un gran trabajo realizado, teniendo en cuenta que los funcionarios que brindan la atención y asesoría técnica a los ciudadanos/clientes, logran que la medición de satisfacción arrojada se estime en un 100% considerando la escala valorativa excelente, muy bueno y bueno, según indicadores de medición, como un óptimo resultado.

No se registra ninguna valoración diferente a Excelente, Muy Bueno y Bueno dentro de las encuestas, se sugiere realizar entrega de las encuestas en términos menores de tiempo, de forma que su análisis conlleve a la mejora que se busca de los procesos de la Entidad.



GOBIERNO
DE COLOMBIA



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

¡Gracias!

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