



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA COORDINACIÓN DE REDES

ATENCIÓN AL CIUDADANO

[contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

2021

## SINOPSIS

El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, 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, por lo cual, determina la medición de “Lineamientos Técnicos para Coordinación de Redes” correspondiente al Grupo de Red Nacional de Bancos de Sangre.



## OBJETIVO DE LA MEDICIÓN

Se realiza la medición para validar la satisfacción de los ciudadanos que obtuvieron el Informe sobre Lineamientos Técnicos para Coordinación de Redes vigencia 2020.



# METODOLOGÍA

Tabla No 1 Metodología del evento

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO EVALUADO</b> | Lineamientos Técnicos para Coordinación de Redes.   |
| <b>DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>   | Dirección De Redes en Salud Pública   |
| <b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>                  | Virtual y telefónica  |
| <b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>                    | Teniendo una población total de 650 participantes, se realiza el cálculo del tamaño de la muestra obteniendo un total de 62 participantes, como resultado se recopilan 62 encuesta efectivas. |
| <b>FECHA DE LA APLICACIÓN</b>                  | Abril y mayo de 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*

| <b>CALIFICACIÓN</b> | <b>VALORACIÓN</b> |
|---------------------|-------------------|
| Excelente           | 5                 |
| Muy Bueno           | 4                 |
| Bueno               | 3                 |
| Regular             | 2                 |
| Deficiente          | 1                 |

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

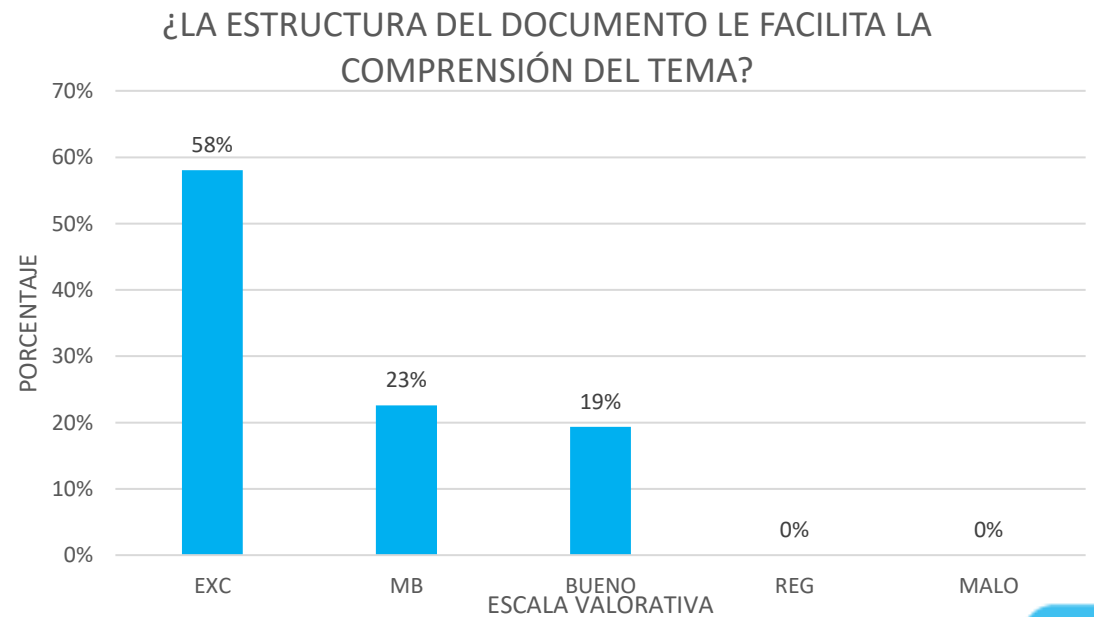


# LA ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO LE FACILITA LA COMPRENSIÓN DEL TEMA

Para este ítem, se cuenta con la siguiente calificación:

|              |     |        |
|--------------|-----|--------|
| • Excelente  | 58% | } 100% |
| • Muy Bueno  | 23% |        |
| • Bueno      | 19% |        |
| • Regular    | 0%  |        |
| • Deficiente | 0%  |        |

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



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

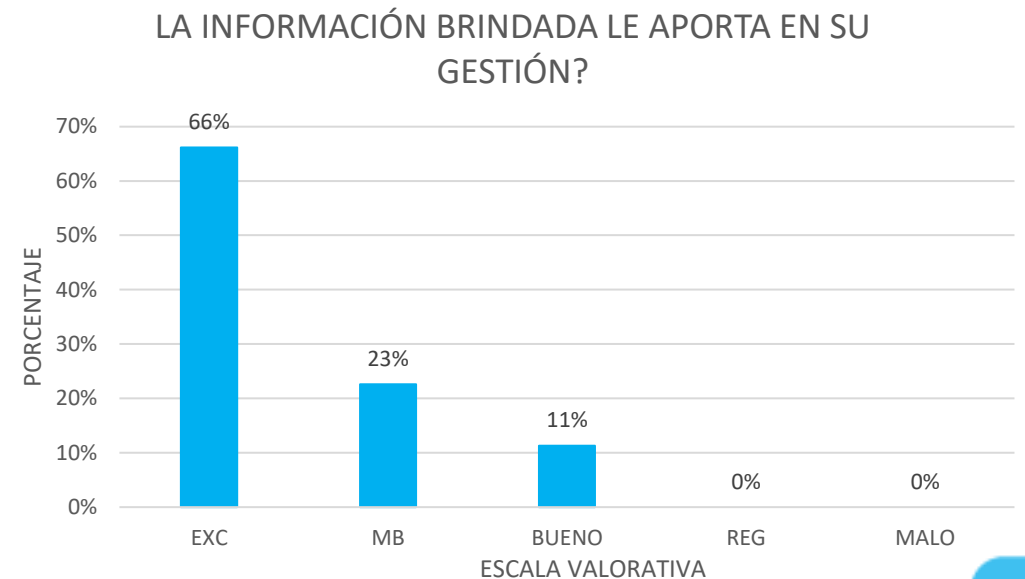


# LA INFORMACIÓN BRINDADA LE APORTA EN SU GESTIÓN

En este aspecto, se cuenta con la siguiente calificación:

|              |     |        |
|--------------|-----|--------|
| • Excelente  | 66% | } 100% |
| • Muy Bueno  | 23% |        |
| • Bueno      | 11% |        |
| • Regular    | 0%  |        |
| • Deficiente | 0%  |        |

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



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



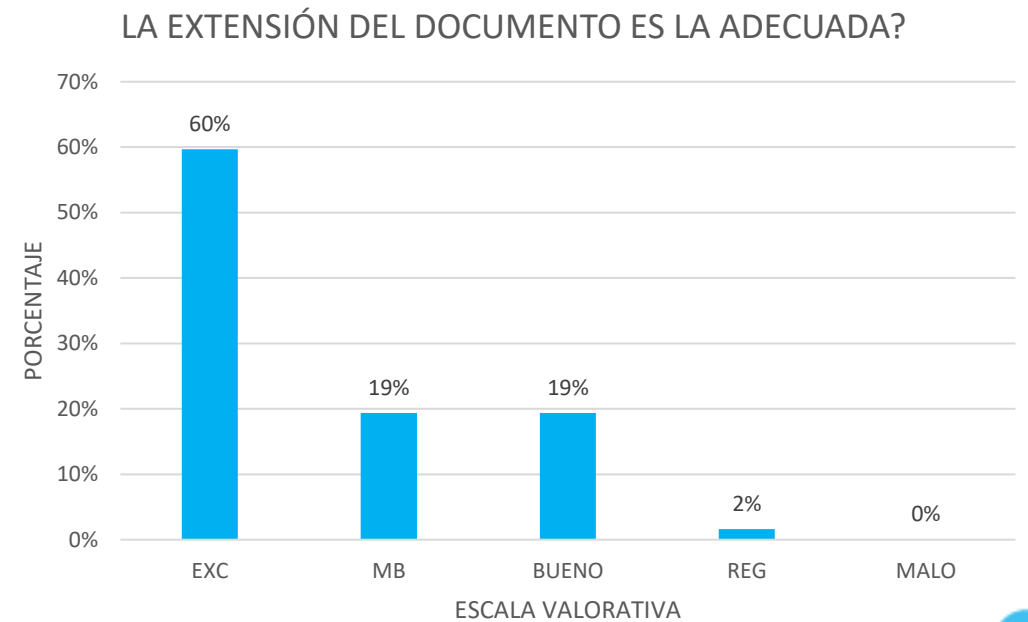


# LA EXTENSIÓN DEL DOCUMENTO ES LA ADECUADA

En este aspecto, se cuenta con la siguiente calificación:

- Excelente 60%
  - Muy Bueno 19%
  - Bueno 19%
  - Regular 2%
  - Deficiente 0%
- } 100%

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



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

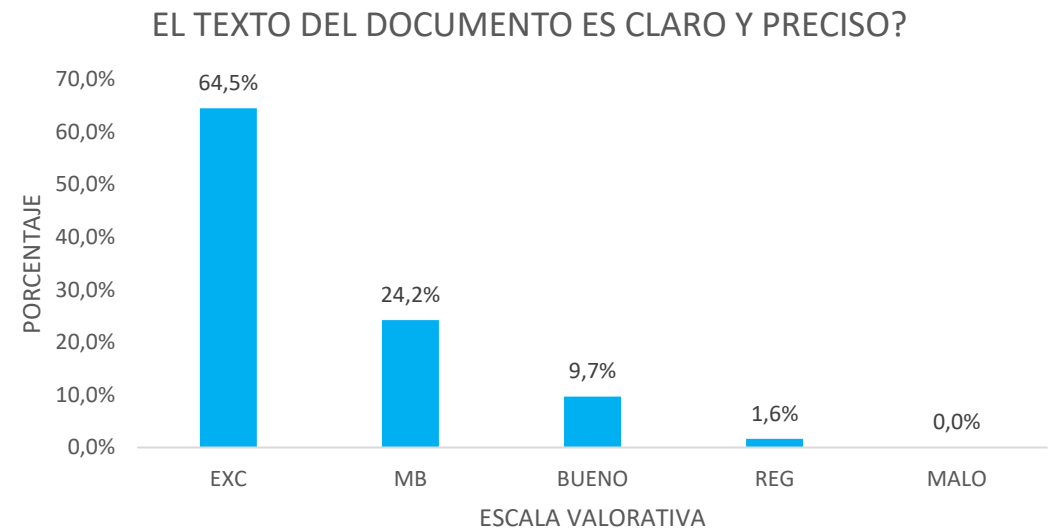


# EL TEXTO DEL DOCUMENTO ES CLARO Y PRECISO

Para este ítem, se cuenta con la siguiente calificación:

|              |       |        |
|--------------|-------|--------|
| • Excelente  | 64,5% | } 100% |
| • Muy Bueno  | 24,2% |        |
| • Bueno      | 9,7%  |        |
| • Regular    | 1,6%  |        |
| • Deficiente | 0%    |        |

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



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

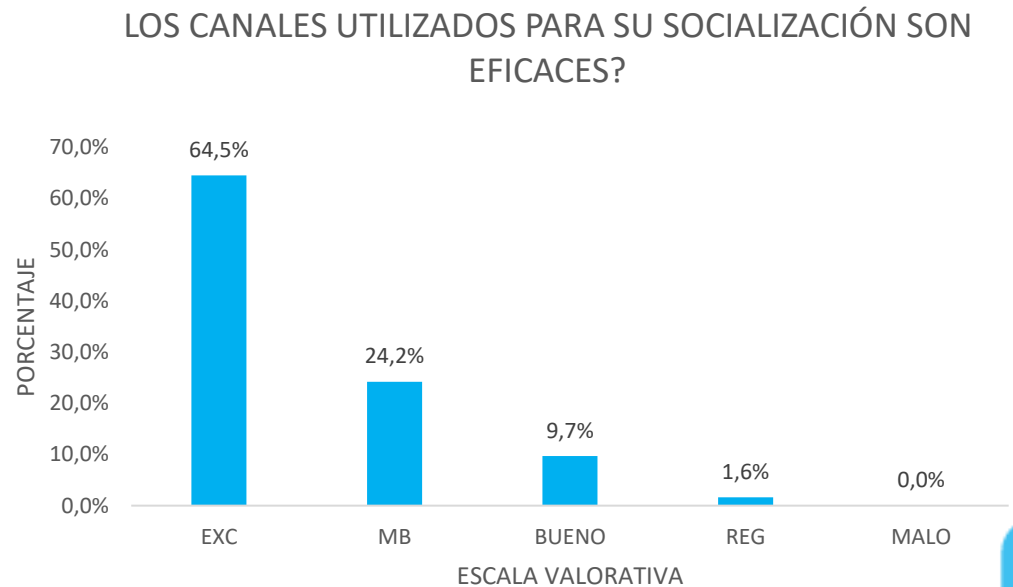


# LOS CANALES UTILIZADOS PARA SU SOCIALIZACIÓN SON EFICACES

Para este ítem, se cuenta con la siguiente calificación:

|              |       |        |
|--------------|-------|--------|
| • Excelente  | 64,5% | } 100% |
| • Muy Bueno  | 24,2% |        |
| • Bueno      | 9,7%  |        |
| • Regular    | 1,6%  |        |
| • Deficiente | 0%    |        |

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

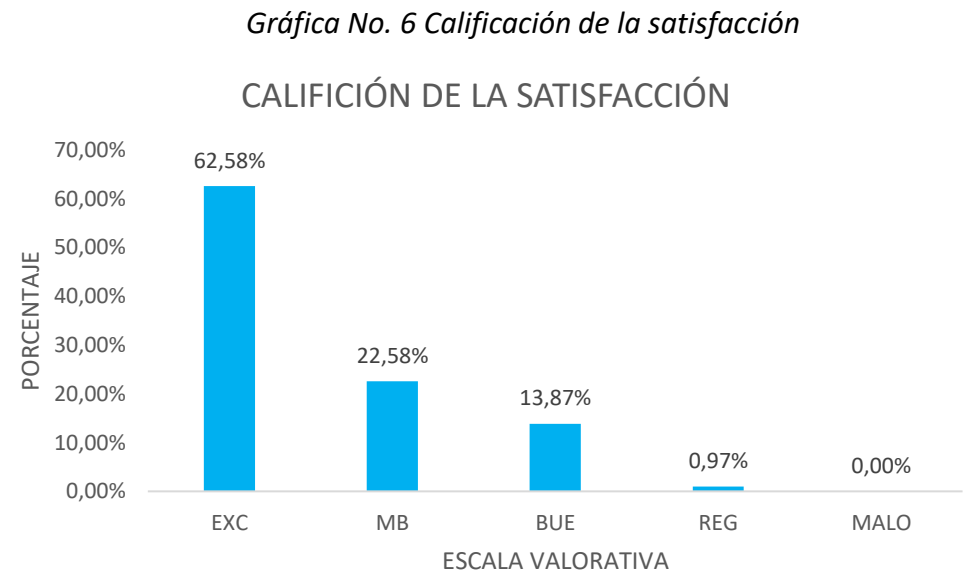


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



# CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción total, arroja como resultado un 99,03% comprendido entre el resultado de Excelente 62,58%, Muy Bueno 22,58%, Bueno 13,87%.



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



# OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Durante la medición se obtienen los siguientes comentarios y recomendaciones brindadas por los encuestados:

- Considero importante que el trabajo de la red de bancos, sea un tema más relevante y de impacto frente a la comunidad y los entes de gobierno. darle a la donación de sangre y sus condiciones actuales visibilidad es clave para la creación de cultura.
- Capacitación obligatoria para personal médico y de enfermería por servicio de transfusión, antes de la firma de contrato.
- Pacientes poli transfundidos.
- Actualización de medicamentos y enfermedades que afecten la donación.
- Efectividad en las estrategias en promoción de la donación en tiempo de pandemia.
- Boletines infecciones transmitidas por transfusión.
- Informe ejecutivo de gestión de bancos de sangre en Colombia 2020.
- Gestión de proyectos y avances normativos.



## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

- Los cambios fueron muy complejos porque se realizaban cambios muy frecuentes y se presentaban muchas demoras en la socialización, pero se resaltan el esfuerzo tan grande que ha realizado el INS para tratar de enfrentar estos nuevos retos.
- Muy bueno, temas adicionales actualización de medicamentos que interfieren en la donación de sangre.
- Que se brinden espacios para socialización sobre confirmatorios, doble actividad y el web services.
- Mejorar la entrega de resultados de análisis.
- Han sido muy oportunos y muy eficaces.
- Se recomienda que los documentos se compartan a través de correos electrónicos.
- Mejorar un poco la difusión de documentos.



## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Para las preguntas que obtuvieron una calificación de regular, los participantes presentaron las siguientes observaciones.

“La extensión del documento es la adecuada”: hay unos documentos muy extensos para realizar lectura.

“El texto del documento es claro y preciso”: hay documentos muy difíciles de comprender y son difíciles de entender en la primera lectura.

“Los canales usados para su socialización son eficaces”: los documentos se deberían de compartir por correo.



# OBSERVACIONES PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

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





## CONCLUSIONES

- Los participantes quedaron satisfechos ya que tiene una satisfacción superior, encontrando fortaleza en que la información brindada aporta a la gestión de quienes reciben la documentación.
- A nivel general se recomienda revisar el tema de la socialización ya que muchos participantes en las llamadas reportaron que en muchas ocasiones solo se compartían por mensajes de WhatsApp, lo cual impedía la comprensión del documento, por tanto se debería validar si es posible enviarlos por correos electrónicos.



# INS



*Investiga*



*Coordina*



*Vigila*



*Observa*



*Produce*



*Capacita*