



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

**INFORME DE RESULTADOS
“LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA
COORDINACION DE REDES”.**

**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 los “Lineamientos Técnicos para la Coordinación de Redes” información contenida en el presente informe.

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
PRODUCTO/SERVICIO	Lineamientos Técnicos para la Coordinación de Redes.
POBLACIÓN OBJETIVO	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes que adquirieron el servicio y/o producto de los Lineamientos Técnicos para la Coordinación de Redes.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	El total de la población objetivo enviada y de encuestas remitidas para esta medición fue de 21.
FECHA DE APLICACIÓN	15 de noviembre 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 proceso 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 43% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad de los productos y servicios, el 24% los califica como MUY BUENO, el 19% BUENO, el 14% Como NO APLICA.

Resultados de la encuesta

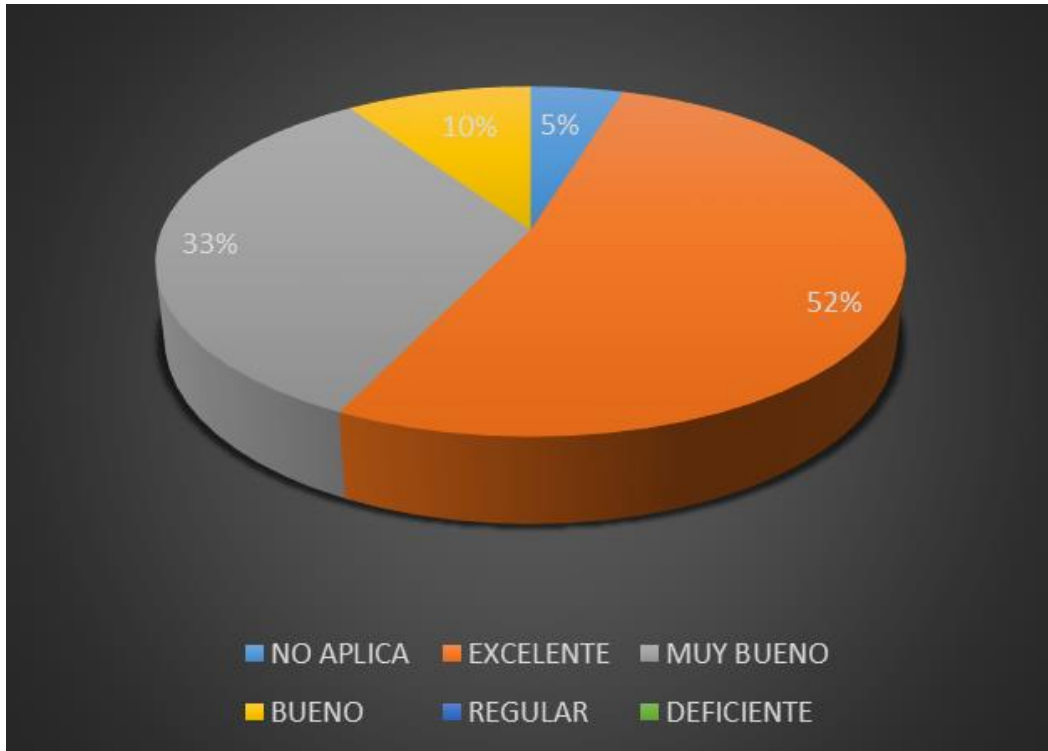
2. ¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?.



De acuerdo a los datos recolectados el 33% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 29% lo califican como MUY BUENO, el 19% como BUENO, el 5% obedece a REGULAR y finalmente el 14% a NO APLICA.

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 52% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 33% lo califica como MUY BUENO, el 10% COMO BUENO y el 5% como NO APLICA.

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 62% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 19% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 14% como BUENO y finalmente el 5% como NO APLICA.

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 43% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la información o asesoría brindada, el 29% lo calificaron como MUY BUENO y finalmente el 14% como BUENO y finalmente el 14% como NO APLICA.

CONCLUSIONES



Los ciudadanos/clientes presentan alto grado de satisfacción frente a la calidad y oportunidad del servicio ofrecido por el Instituto Nacional de Salud.

Se destaca un 95% de satisfacción (excelente, muy bueno, bueno) respecto al servicio prestado por los funcionarios del INS que atienden a los ciudadanos/clientes y una valoración significativa a la información o asesoría técnica brindada; estos resultados reflejan un trabajo coordinado y efectivo por parte del recurso humano de la Red Nacional de donación y Trasplante de Órganos, lo cual refleja una mejora continua del proceso.

Como resultado correspondiente a un 5% considerado regular y justificado por un solo encuestado, hace referencia a temas de logística donde se considera, difícil el acceso a las instalaciones cuando se hace a través del ingreso vehicular, situación que no se encuentra bajo el control del proceso, ni afecta la prestación del servicio, el cual refleja un grado de satisfacción que asciende al 81%.

Realizó: Lita Saida Vargas Benitez.
Revisó: Andrea del Pilar Peña López.
Aprobó: Amanda Rivera 3--19-00556



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