

**INFORME DE RESULTADOS**

**PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO PARA ENSAYOS  
DEL LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA**  
**Diciembre de 2018**

# INTRODUCCIÓN



El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, 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 mejorar continua de nuestro proceso y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. La medición de la satisfacción se realiza a los Resultados de ensayos del Laboratorio Nacional de Referencia para los Grupos de Virología, Microbiología, Parasitología, Química y Toxicología.

# ALCANCE

Los clientes que fueron encuestados corresponden a aquellos que se les brindo el servicio de ensayos acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025, correspondientes a: Determinación de pH, Determinación de Conductividad, Determinación de Dureza Total, Determinación de Dureza Alcance, Determinación de Color Verdadero, Determinación de Alcalinidad Total, Determinación de Anticuerpos anti-sarampión y anti-rubeola IgM por Elisa, Determinación de Anticuerpos anti-sarampión y anti-rubeola IgG por Elisa y Aislamiento Viral de Polio-enterovirus en líneas celulares RD y L20B.

Así mismo, se realizó encuesta a los clientes que se les brindo el servicio de ensayos con proyección de ampliación de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025, correspondientes a: Confirmación fenotípica a través de colorimetría avanzada para gram negativos, Serotipificación de *Salmonella* spp., Determinación de sensibilidad antimicrobiana gram negativos por Kirby – Bauer, Determinación de anticuerpos anti- *Trypanosoma cruzi* y Determinación de antígeno NS1 para Dengue por ELISA de Captura Focus manual y automatizado y Determinación de anticuerpos IgM para Dengue por ELISA de Captura Focus manual y automatizado

# METODOLOGÍA

<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Aplicación de encuesta telefónica.
<b>PRODUCTOS-SERVICIOS</b>	Resultados de ensayos del Laboratorio Nacional de Referencia correspondientes a ensayos acreditados y en proyección de ampliación de alcance, bajo la norma ISO/IEC 17025.
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes, según base de datos aportada para ensayos acreditados ISO/IEC 17025 (Grupos de Virología y Química y Toxicología) y para los ensayos que se encuentran para ampliación de alcance de acreditación (Grupos de virología, microbiología y parasitología).
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	El total de la población objetivo enviada fue de 135 clientes y se determinó el tamaño de la muestra con el diligenciamiento del FOR-A08.0000-015 Calculo tamaño de la muestra para encuestas lo que arrojó un resultado de 50 clientes como muestra.
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	Noviembre-Diciembre de 2018.

# ESCALA VALORATIVA

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

<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Excelente</b>
<b>Muy bueno</b>
<b>Bueno</b>
<b>Regular</b>
<b>Deficiente</b>
<b>No Aplica</b>

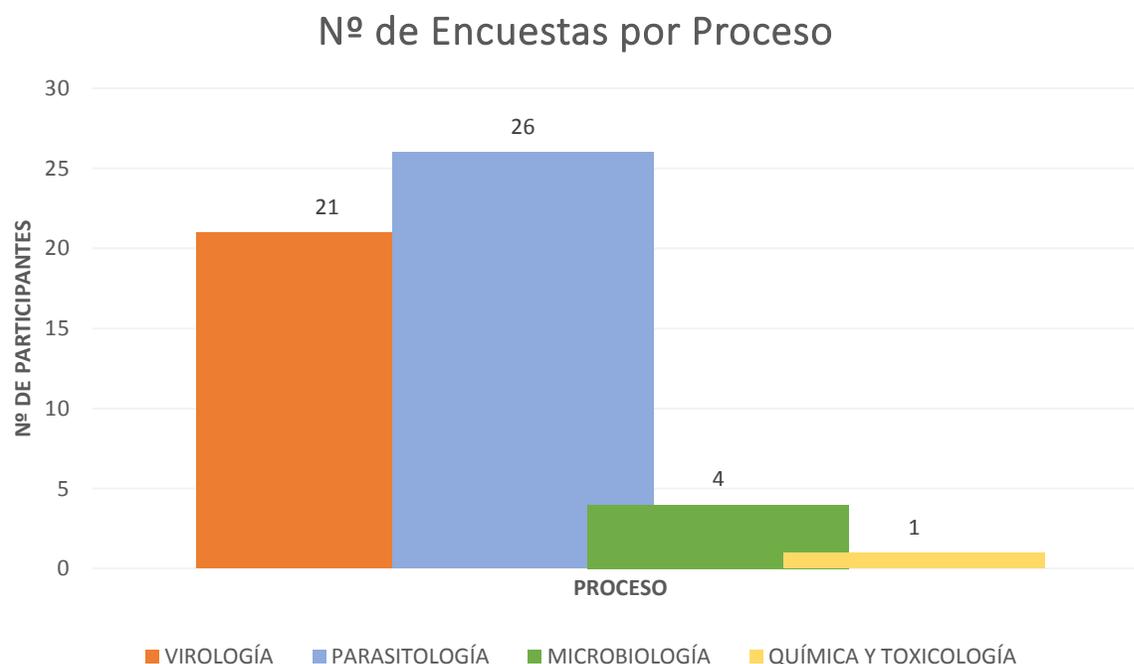
# PERCEPCIÓN



El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, 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, teniendo en cuenta las siguientes variables: La calidad del servicio, El acceso al servicio o a la adquisición del producto, Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS, La utilidad de la información o asesoría técnica brindada Y Oportunidad en la entrega de los productos-servicios que ofrece el INS.

# Resultados de la encuesta

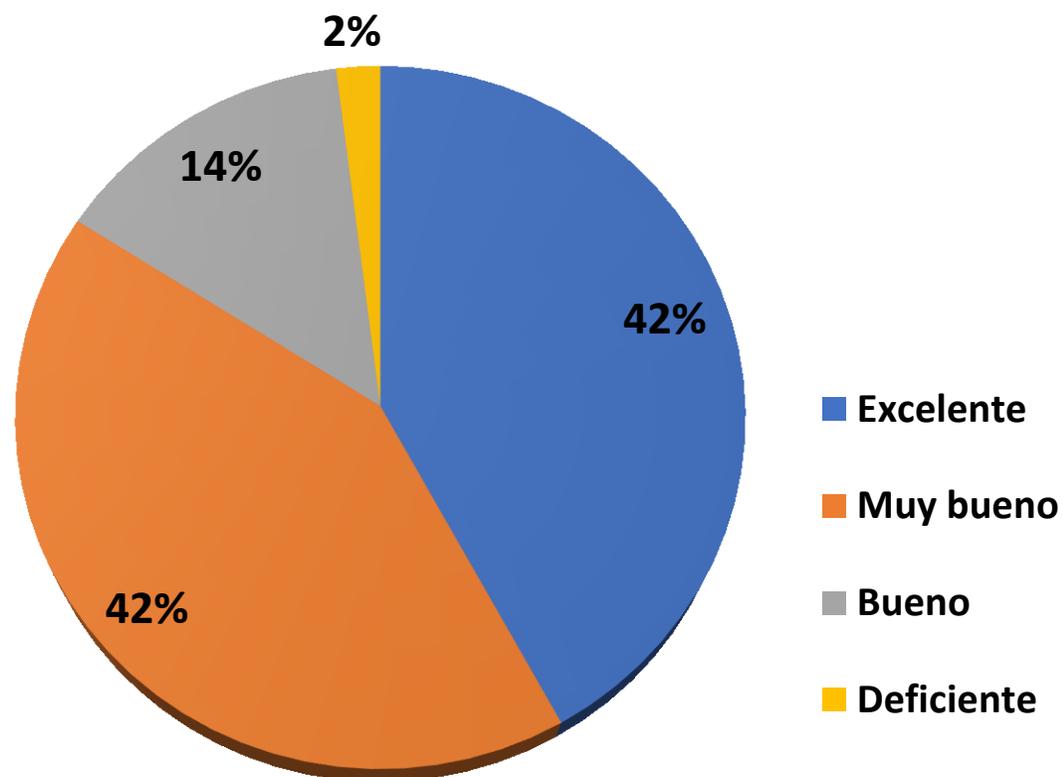
## Distribución por grupos



De acuerdo a los datos recopilados, se determina que el **40,38%** de las encuestas fueron de Virología, esto referente a Sarampión-rubeola-polio, el **50%** corresponde a Parasitología, con la Determinación de Chagas, el **7,7%** corresponde a Microbiología, con Caracterización de Salmonella y el restante **1,9%** de Química y Toxicología con respecto al Programa PICAPP

# Resultados de la encuesta

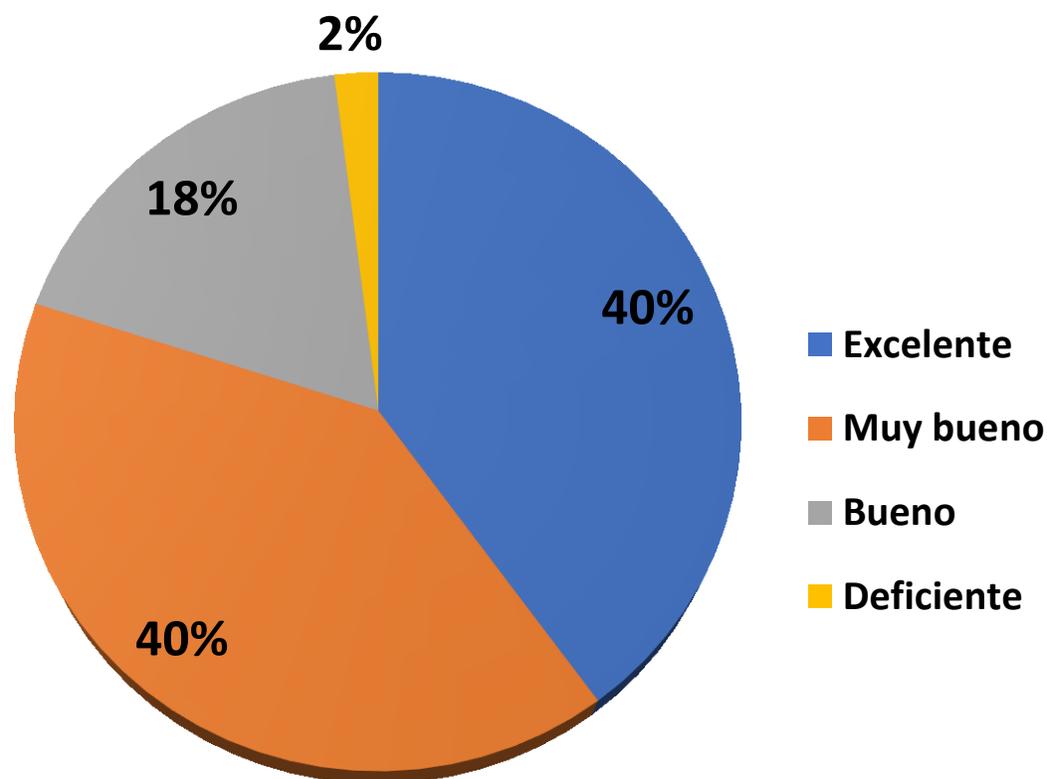
## 1.- La calidad del servicio/ producto entregado.



De acuerdo a los datos recolectados el 42% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE y MUY BUENO la calidad de los productos y servicios, el 14% los califica como BUENO, 2% DEFICIENTE.

# Resultados de la encuesta

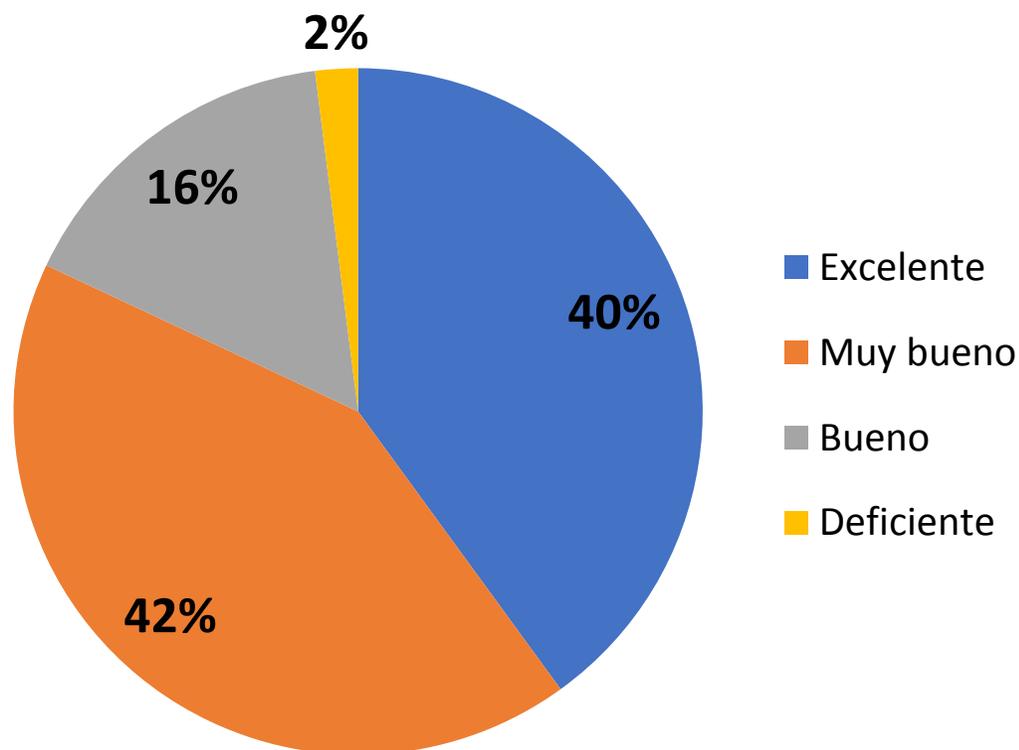
## 2.- El acceso al servicio o a la adquisición del producto.



De acuerdo a los datos recolectados el 40% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** y **MUY BUENO** el acceso al servicio, el 18% los califica como **BUENO**, 2% **DEFICIENTE**

# Resultados de la encuesta

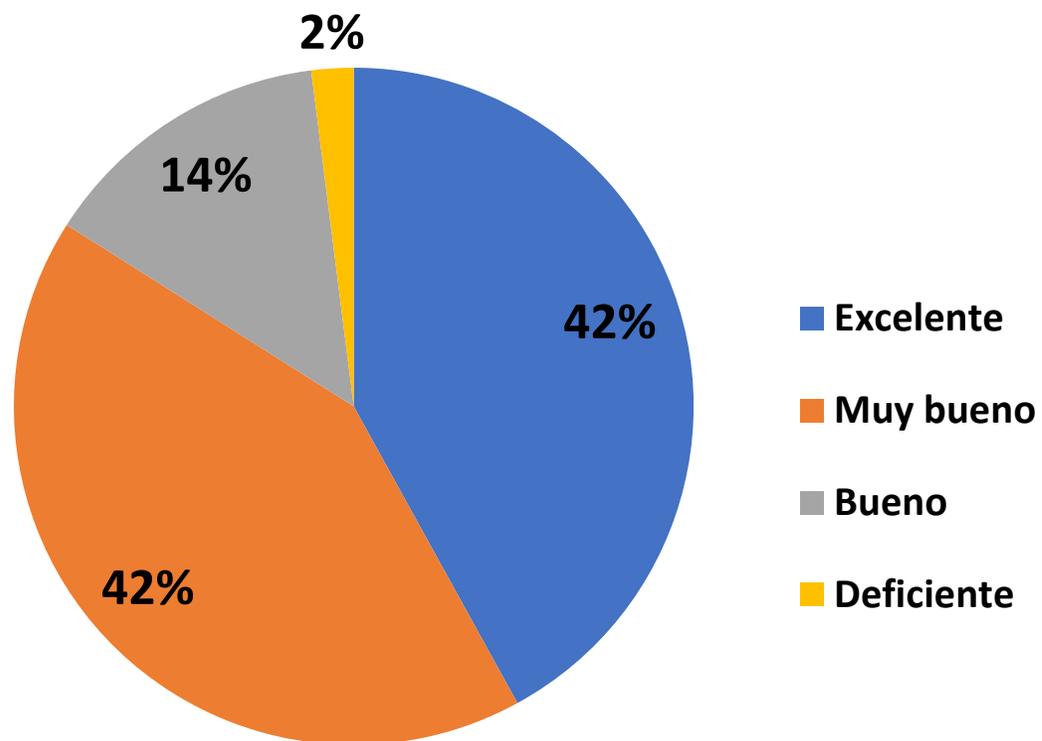
## 3.- Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS



De acuerdo a los datos recolectados el 40% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la disposición del funcionario, el 42% como **MUY BUENO**, el 16% los califica como **BUENO**, 2% **DEFICIENTE**.

# Resultados de la encuesta

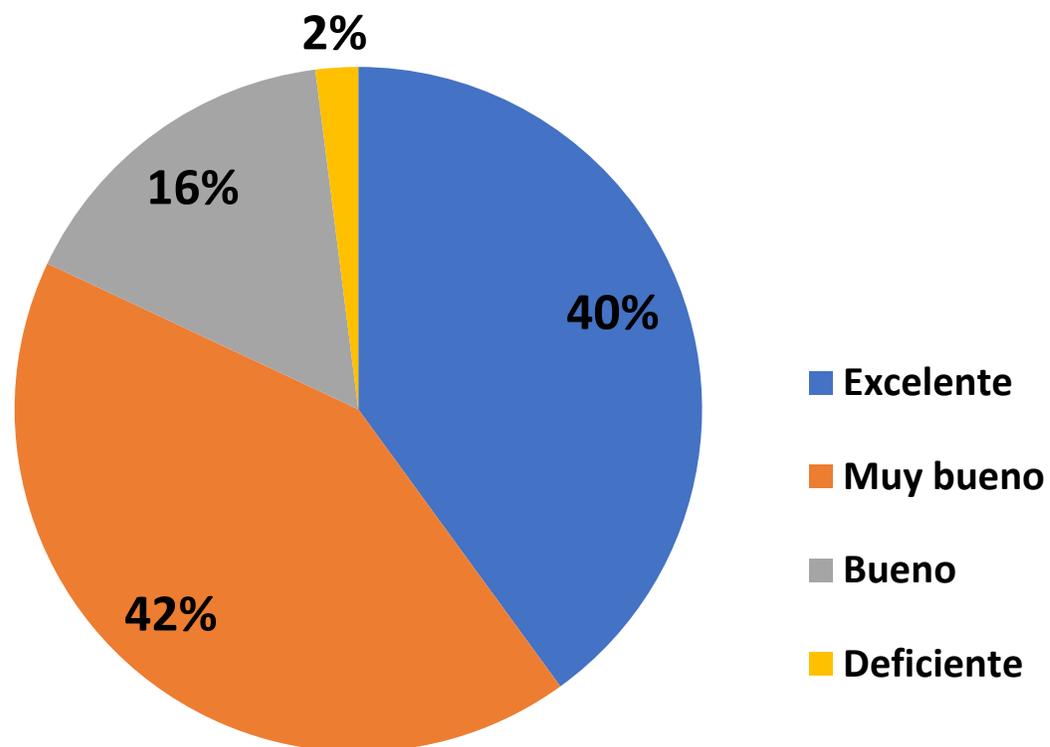
## 4.- La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 42% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** y **MUY BUENO** la utilidad de la información, el 14% los califica como **BUENO**, 2% como **DEFICIENTE**.

# Resultados de la encuesta

## 5.-Oportunidad en la entrega de los productos/servicios que ofrece el INS.



De acuerdo a los datos recolectados el 40% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la oportunidad de entrega de productos, **MUY BUENO** el 42% , 16% los califica como **BUENO**, 2% **DEFICIENTE**.

# RESULTADOS

- Se obtiene un resultado positivo donde mas de un 80% de los ciudadano/clientes tienen alto grado de satisfacción ( entre EXCELENTE y MUY BUENO) para los productos y/o servicios prestados, así mismo el nivel de BUENO estuvo entre 14 y 18 % y no se obtuvo resultados en nivel REGULAR.
- Se refleja según los datos recolectados un porcentaje bajo (2%), que considera los servicios prestado como DEFICIENTE, esto en atención a la observación realizada por un cliente Juan Goyeneche, quien considero deficiente todas las variables evaluadas con respecto al servicio prestado para Determinación de Chagas.

# CONCLUSIONES

- Se evidencia un alto nivel de satisfacción de servicios por parte de los clientes encuestados, para todos los ensayos evaluados.
- El porcentaje bajo correspondiente a la evaluación deficiente esta asociada a un solo ensayo por parte de un solo cliente de los encuestados, por ello se recomienda adoptar controles o llevar a cabo una acción que permita identificar las falencias asociadas a esta evaluación para el ensayo Determinación de Chagas.
- Se evidencia que las variables Calidad del servicio y utilidad de la información o asesoría técnica brindada alcanzaron el mayor porcentaje (84%) en los niveles de excelente y muy bueno.