



INFORME DE RESULTADOS PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN.

Grupo de Atención al Ciudadano 2017



2017
el año de nuestro centenario

INTRODUCCIÓN

Conocer la percepción de los ciudadanos clientes frente a la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por el INS, así como los intereses y necesidades frente a estos. Con el fin de fortalecer y mejorar los productos y servicios ofrecidos.

METODOLOGÍA

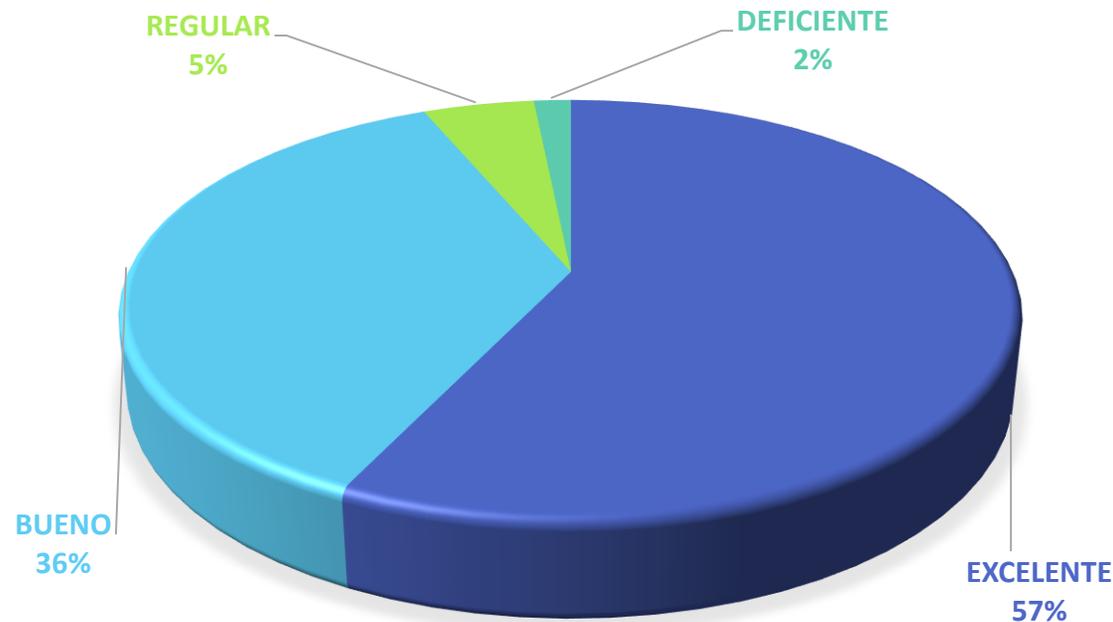
| | |
|--------------------------------|--|
| TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: | Aplicación de encuesta de forma presencial, telefónica y virtual. |
| PRODUCTOS – SERVICIOS | <ul style="list-style-type: none">✓ Bioterio✓ Medios de Cultivo✓ Suero Antiofídico |
| POBLACIÓN OBJETIVO: | Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes del Bioterio; Suero Antiofídico y Medios de Cultivo registrados por la Dirección de Producción en el FOR.A08.2080.003. |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA: | La muestra es de 63 encuestados, para el cálculo de esta se diligencia FOR.A08.000.015 calculo tamaño de la muestra para encuestas. |
| FECHA DE APLICACIÓN: | 15 de septiembre al 12 de Octubre 2017. |

PERCEPCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano mide la percepción de los productos y servicios de la Dirección de Producción mediante la encuesta de satisfacción de productos y servicios FOR.A08.0000.003-V4, teniendo en cuenta como variables la conformidad, accesibilidad y oportunidad del producto, competencias del personal que lo atendió en el INS y pertinencia de la información proporcionada.

Resultados de la encuesta

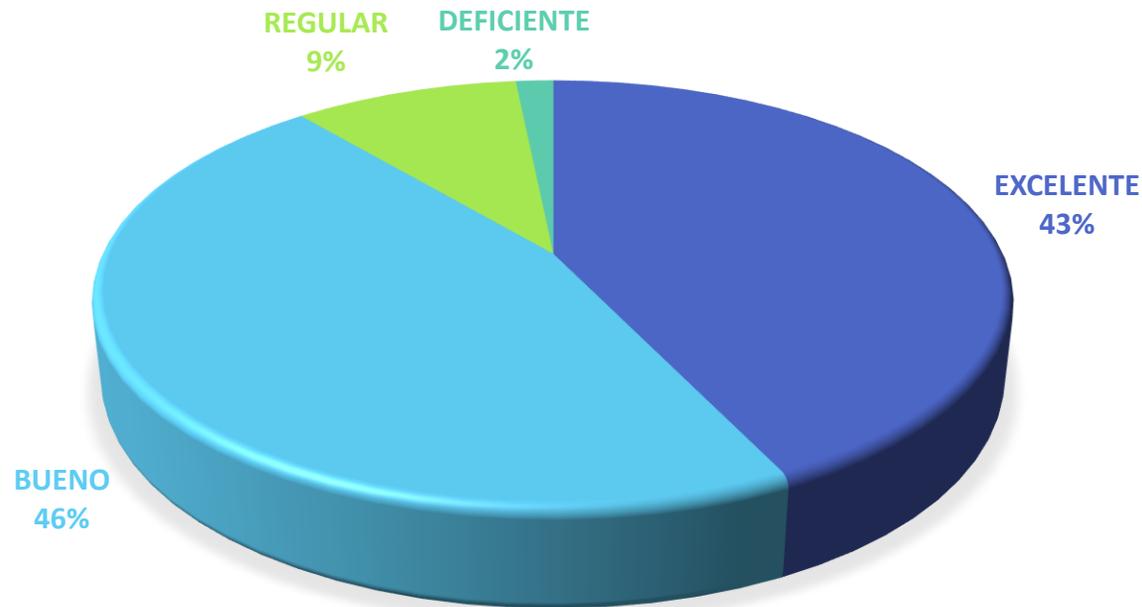
1. ¿La calidad del servicio/producto entregado ?.



De acuerdo a los datos recolectados el 57% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la calidad de los productos y servicios el 36% dice que es **BUENO**, el 5% califico con **REGULAR**, y solo el 2% califico como **DEFICIENTE**.

Resultados de la encuesta

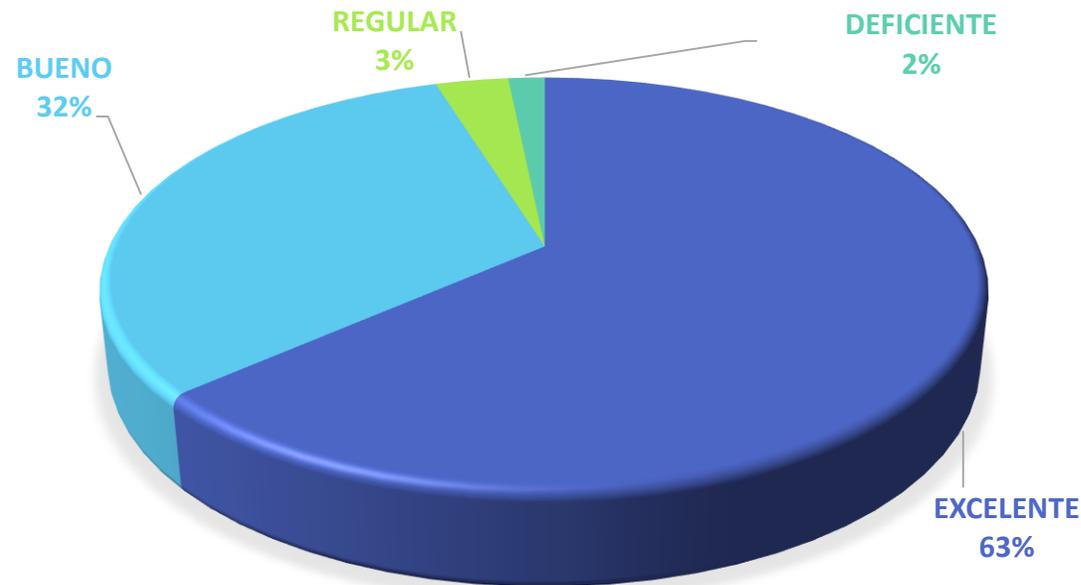
2. ¿El acceso al producto o la adquisición del producto?.



De acuerdo a los datos recolectados el 43% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso para la adquisición del producto el 46% dice que es BUENO, el 9% califico con REGULAR, y solo el 2% califico como DEFICIENTE.

Resultados de la encuesta

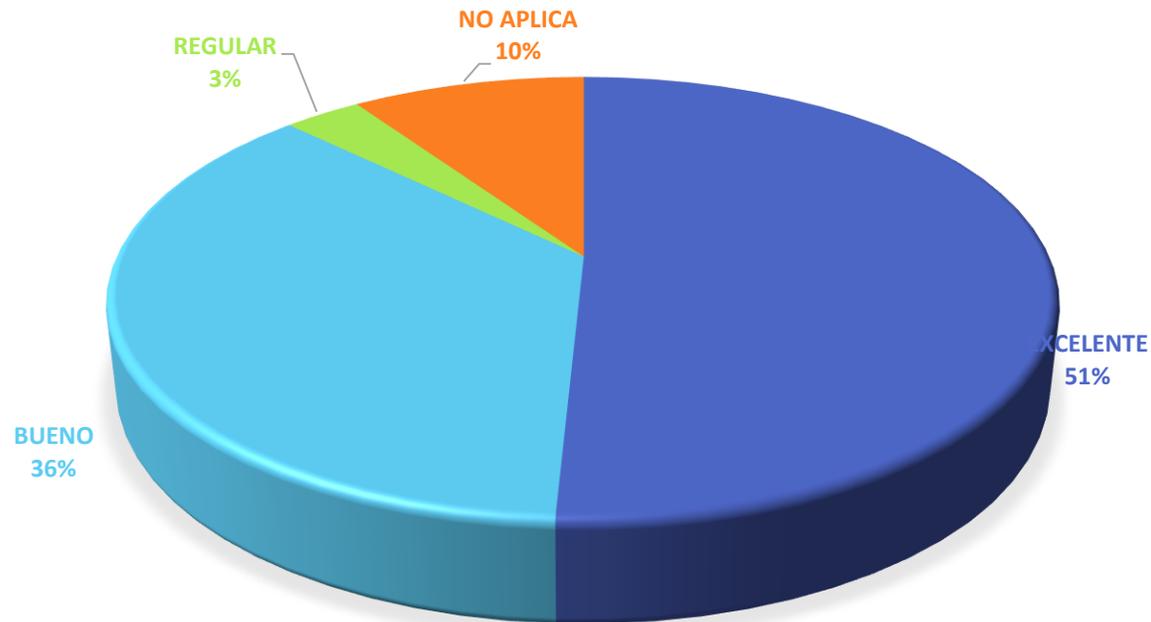
3. ¿disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?.



De acuerdo a los datos recolectados el 63% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario que lo atendió el 32% dice que es BUENO, el 3% califico como REGULAR, y solo el 2% califico como DEFICIENTE.

Resultados de la encuesta

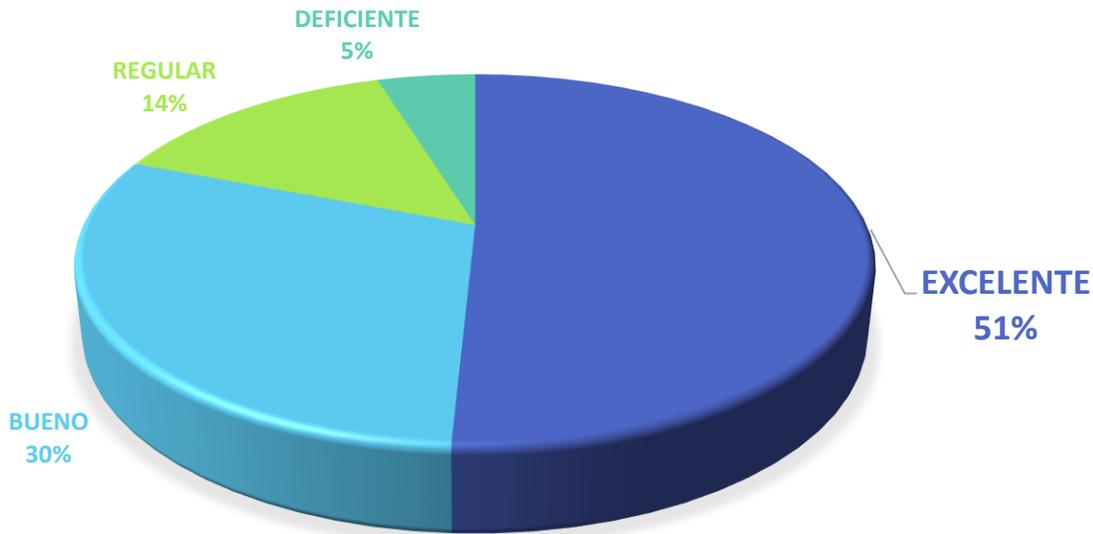
4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 51% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la utilidad de la información o asesoría técnica brindada el 36% dice que es BUENO, y solo el 3% califico como REGULAR. El 10% considero no evaluar esta variable.

Resultados de la encuesta

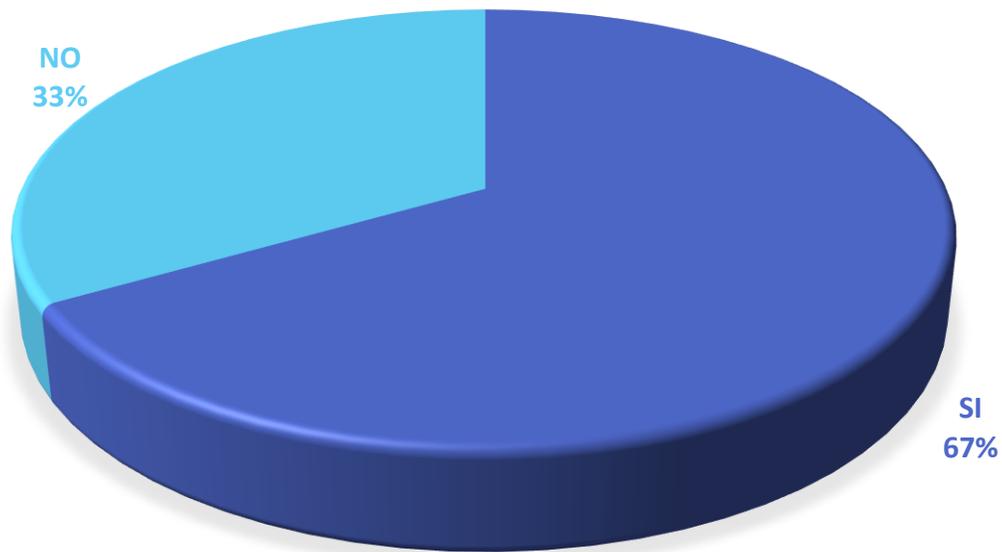
5. Oportunidad en la entrega de los productos/servicios que ofrece el INS.



De acuerdo a los datos recolectados el 51% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la oportuna entrega de los productos o servicios el 30% dice que es BUENO, el 14% califico como REGULAR, y solo el 5% califico como DEFICIENTE.

Resultados de la encuesta

6. ¿Conoce otro productos/servicios del INS?



Adicional a las preguntas relacionadas con el producto o servicio que conocen los encuestados se realiza la pregunta de si conoce otro productos/servicios del INS para lo cual el 67% de las personas encuestadas contestó SI y el 33% respondió NO.

Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente fueron las siguientes:

“No dan la información adquirida”

“No se presta un servicio de entrega”

“Agotado los productos”

“Por las condiciones y los tiempos”

“Por la demora”

“Cambio de animales y precios”

“Tiene uno que ir por el producto y no garantizan la cadena de frio por la demora de la transportadora”

“Por mal servicio de los funcionarios y mal respuesta”

Resultados de la encuesta

“No garantizan el transporte”

“Por no contar con empresas transportadoras del producto”

“No garantizan el transporte”

“Son demasiados trámites”

“Se encuentra las áreas sucias”

“El bioterio está muy sucio de caca”

“No hay disponibilidad de funcionario”

“No hay disponibilidad de un veterinario”

“Algunas veces la atención no es buena”

“Incumplimiento de las solicitudes”

Resultados de la encuesta

“Tiempos cortos”

“Se programa las pruebas y no está listo el animal”

“Porque se demoraron en darme respuestas y en repetidas ocasiones tuve que llamar a pedir nuevamente la cotización y pasado 1 mes volví y llame y faltaban unos documentos los cuales no me habían dicho, al final se pudo hacer el proceso”

“Porque no tienen el servicio de envió de la mercancía y es el cliente quien le toca sufrir con las transportadoras para poder recoger los insumos de cadena de frio”

“Agilizar el proceso del producto”

“Garantizar es suero liofilizado ya que la última vez que se hizo pedido solo tenían polivalente”

“No se conoce la manera de adquirir el producto para que lo despachen a otra ciudad”

“Cuál sería la manera para que no me vendan el pac de frio ya que nosotros lo llevamos”

Resultados de la encuesta

“Políticas de cambio de precios de los animales el bioterio tiene la dificultad de la entrega de los servicios”

“La comunicación para definir la fecha para la disposición al acceso al bioterio por cambio de restructuración”

“La forma de la función de los productos tiene mucha dificultad para los cambios y trámites de pagos para tener más agilidad para los clientes”

“Que se pueda enviar la facturación el mismo día de la compra del producto”

“Se llevan varios meses por la respuesta de la devolución de dinero que se consignó de más y no se obtiene un buen servicio de los funcionarios”

“Limpieza en las áreas y en los utensilios que se usan”

“Limpieza”

“Aseo del bioterio es muy regular tirando a deficiente”

CONCLUSIONES

- Se evidencia que los productos/servicios encuestados de la Dirección de Producción se encuentran en un rango satisfactorio para las variables de conformidad, accesibilidad y oportunidad del producto.
- La mayoría de las justificaciones del servicio regular y deficiente se inclinan por el transporte del producto y por los trámites a realizar para obtenerlo.
- Se determina que la mayoría de ciudadanos/clientes encuestados para la medición de percepción de los productos y servicios ofrecidos por la Dirección de Producción también conocen productos y servicios ofrecidos por la demás direcciones del INS.