

INFORME DE RESULTADOS

PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS PROGRAMA INTERLABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE – PICAPP – DRSP

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2017 – 11 – 30**

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, certificado bajo la Norma ISO 9901:2015 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 mejorar continua de nuestro proceso y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. La medición de la satisfacción se hará al servicio del Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas Potables –PICCAP descrito como un programa oficial de Evaluación Externa Directa del Desempeño (PEEDD) en el INS.



2017
el año de nuestro centenario

METODOLOGÍA

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta virtual y telefónica.
PRODUCTOS-SERVICIOS	PROGRAMA INTERLABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE – PICAPP
POBLACIÓN OBJETIVO	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes del programa PICCAP registrados por la Dirección de Redes en Salud Pública en el FOR.A08.2080.003.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	El total de la población objetivo enviada fue de 358 y se determino el tamaño de la muestra con el diligenciamiento del FOR.A08.000.015 Calculo tamaño de la muestra para encuestas es de 57 y se obtuvo respuesta fiable de 61 encuestados.
FECHA DE APLICACIÓN	9 de octubre al 17 de Noviembre 2017.

ESCALA VALORATIVA

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

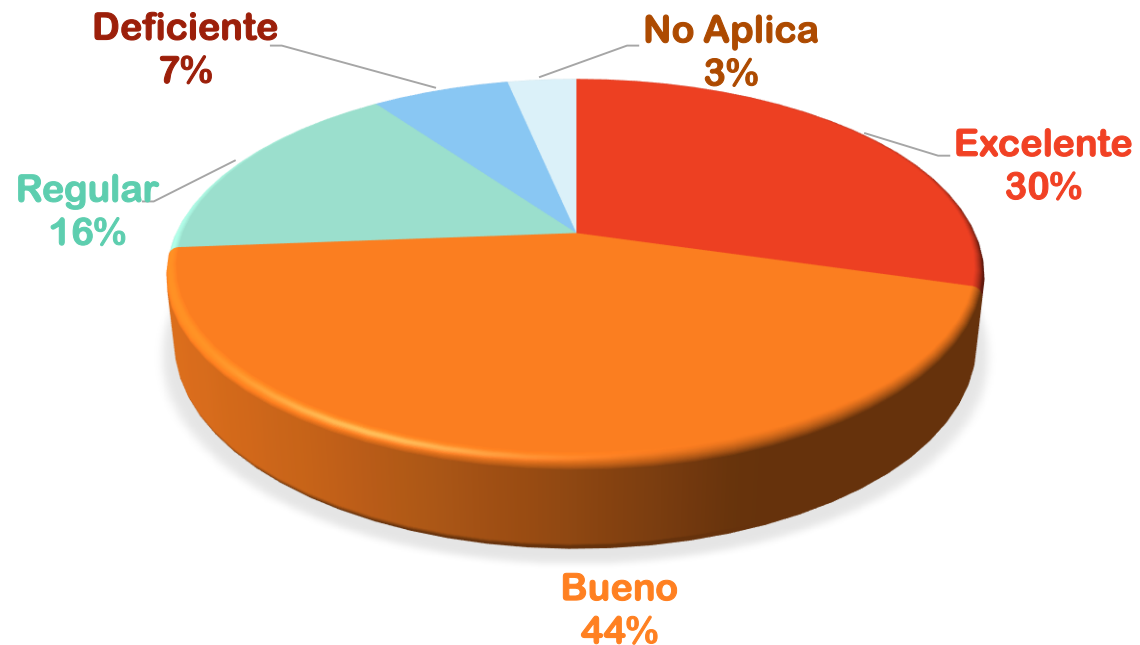
CALIFICACIÓN
Excelente
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

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-V4, teniendo en cuenta como variables la conformidad, accesibilidad y oportunidad del producto, competencias del personal que atendió y pertinencia de la información proporcionada.

Resultados de la encuesta

1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos recolectados el 30% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad de los productos y servicios, el 44% los califica como BUENO, el 16% REGULAR, el 7% DEFICIENTE y solo el 3% considera que NO APLICA.

Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente a la calidad del producto/servicio fueron las siguientes:

- ✓ *“No se han cumplido las fechas Piccap, envían muestras cuando aún no se han recibido resultados anteriores por lo que no es posible aplicar acciones correctivas”*
- ✓ *“Esta retrasado: estamos en octubre de 2017 y no se ha terminado el del 2016. cambian el cronograma cada vez que no pueden cumplir . no entrega resultados oportunos: un reporte entregado en junio de 1016, dicen entregar la calificación un año y medio después !!!.. eso no tiene presentación !! nadie responde cuando se envía un correo con alguna inquietud . parece que lo único que les interesa es que los participantes paguemos un nuevo programa sin terminar el anterior. llevo en piccap desde el año 2001 y la filosofía del programa es otra completamente distinta a cuando comenzó. antes encontraba en los profesionales que trabajaban en el área todo el apoyo técnico que requería, ahora ni siquiera se puede entrar al instituto. que pesar !!! además con un costo exagerado para lo que es y el manejo que tiene . algo tan mal manejado y es la exigencia del ministerio para cumplir con una resolución.”*

Resultados de la encuesta

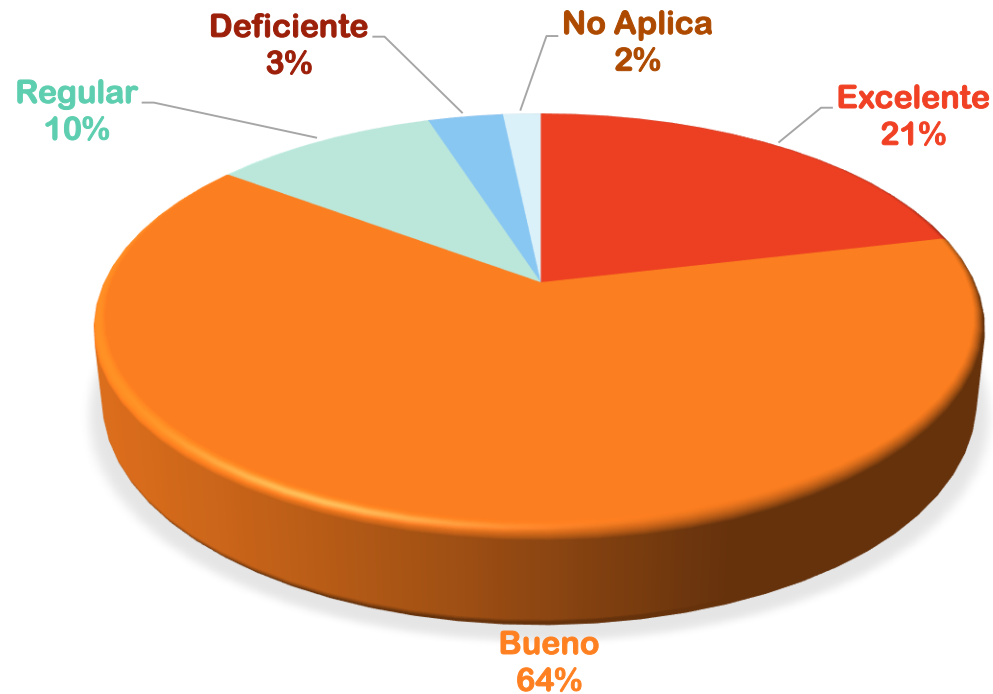
- ✓ *“No hay cadena de frío en los viales, incumplimiento en el cronograma de entregas afectando a los laboratorios para demostrar la participación en el programa, no hay capacitación por parte del INS para los laboratorios participantes.”*
- ✓ *“los tiempos no fueron cumplidos”*
- ✓ *“Porque no se cumplen los tiempos de entrega ni las fechas de publicación de resultados, el proceso es deficiente en la coordinación de la información y no se da respuesta a solicitudes ni inquietudes en tiempos aceptables”*
- ✓ *“Cambios permanentes en el cronograma, tanto de envíos de muestras como de entrega de resultados. En ocasiones la información no es clara y concisa.”*
- ✓ *“Porque no se respetan las fechas establecidas para cada actividad.”*
- ✓ *“La idea es hacer correcciones de los posibles problemas a tiempo en los métodos de análisis de acuerdo a los resultados obtenidos en el PICCAP, pero las muestras se demoran mucho y cuando se analizan entonces lo demorado son los resultados.”*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“Los resultados enviados no concuerdan con los informados en el informe final. además no contestan los correos electrónicos a las reclamaciones y continuamente reprograman las actividades del programa lo que genera confusión ”*
- ✓ *“Porque los calendarios no se cumplen, todo el tiempo las fechas se modifican y eso impide una correcta planeación de los laboratorios ”*
- ✓ *“Incumplimiento cronograma establecido ”*
- ✓ *“Demora en la entrega del producto ”*
- ✓ *“No cumple con el cronograma, nunca certifican el laboratorio ”*
- ✓ *“Demora en el cronograma de entrega, están haciendo ronda 2016 y no han entregado 2017 ”*

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 21% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE el acceso al servicio, el 64% los califica como BUENO, el 10% REGULAR, el 3% DEFICIENTE y solo el 2% considera que NO APLICA.

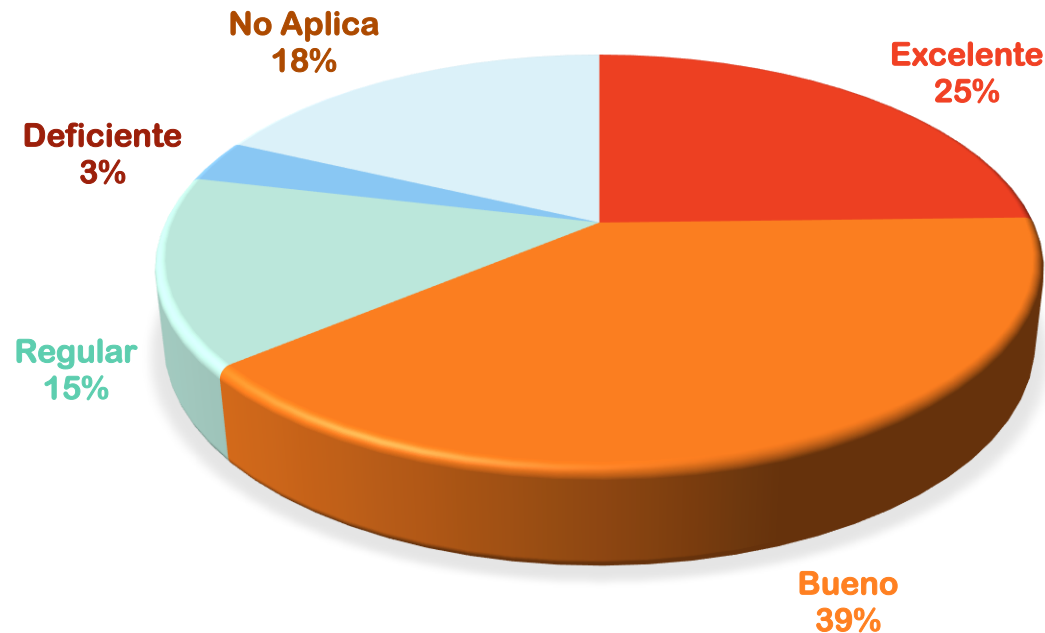
Resultados de la encuesta

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

- ✓ *“No cumple con el cronograma”*
- ✓ *“No cumple con el cronograma de entrega”*
- ✓ *“Incumplimiento según calendario”*
- ✓ *“Porque no brindan la información de forma eficiente”*
- ✓ *“Las entregas no se han realizado con la periodicidad requerida”*
- ✓ *“No hay cumplimiento”*
- ✓ *“Se demora mucho en llegar, un año.”*
- ✓ *“No han recibido hasta el momento por demoras están trabajando con el decreto 2015.”*

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 25% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 39% los califica como BUENO, el 15% REGULAR, el 3% DEFICIENTE y el 18% considera que NO APLICA.

Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente a la disposición del funcionario fueron las siguientes:

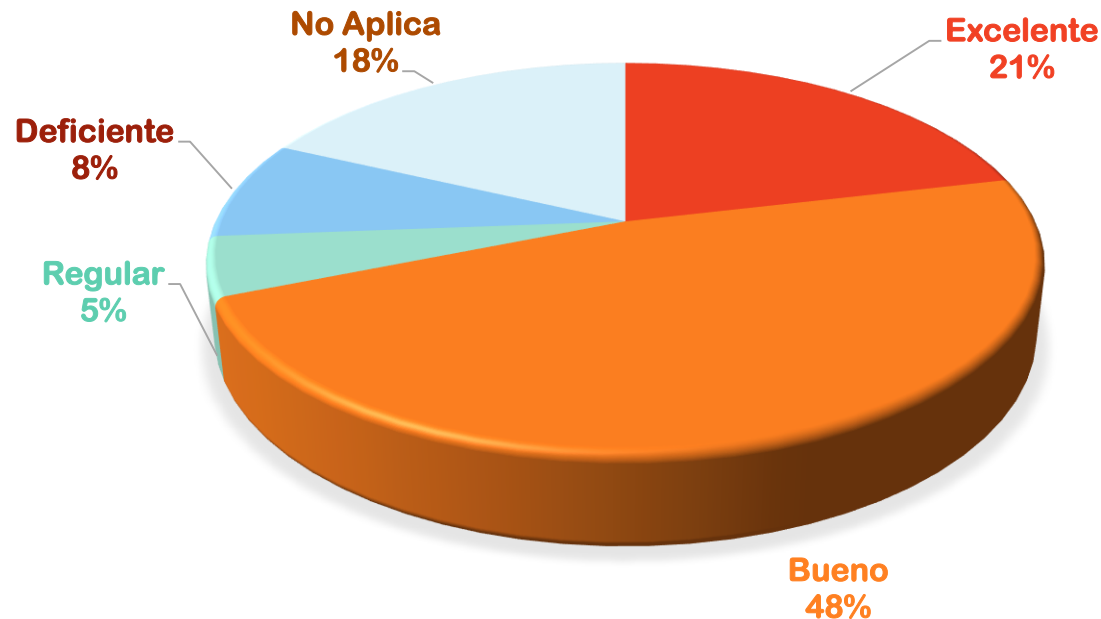
- ✓ *“Aún no han respondido mi queja acerca de los resultados que publicaron y que no son conformes con los que se enviaron”*
- ✓ *“No es fácil la comunicación, tarda horas, si es que contestan”*
- ✓ *“Porque no están alineados en función de la información que deben ofrecer”*
- ✓ *“Demora en los tiempos de respuesta”*
- ✓ *“No hay funcionarios con sentido de pertenecía”*
- ✓ *“No contestan el teléfono”*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“La comunicación con el ins es muy difícil, los correos los responden después de mucho tiempo y el teléfono casi no lo contestan ”*
- ✓ *“Nunca contestan”*
- ✓ *“No es fácil la comunicación con el grupo”*
- ✓ *“Se demoran mucho en la respuestas de consulta”*
- ✓ *“Se demoran en contestar los correos”*

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 21% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la información o asesoría brindada, el 48% los califican como **BUENO**, el 5% **REGULAR**, el 8% **DEFICIENTE** y el 18% considera que **NO APLICA**.

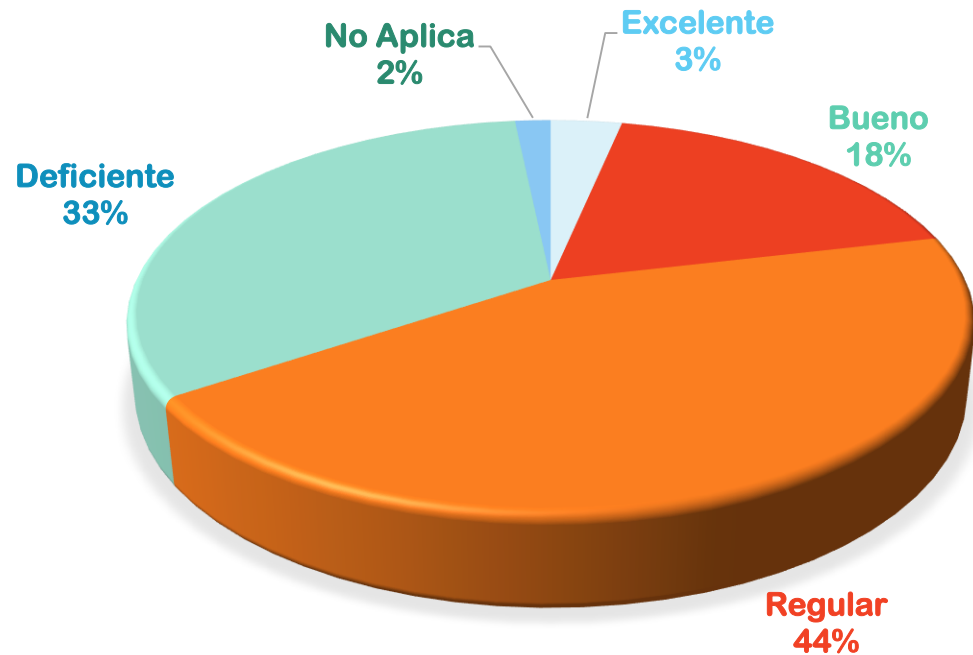
Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente a la disposición del funcionario fueron las siguientes:

- ✓ *“Con tantos cambios que ha tenido el piccap, no actualizan bien las fechas principalmente en la plataforma, el cronograma dice una cosa y los avisos dicen otra”*
- ✓ *“No responden ni siquiera una inquietud enviada por correo”*
- ✓ *“No han contestado mi queja enviada desde el 04 de octubre”*
- ✓ *“No entregan información a tiempo”*
- ✓ *“No hay asesoría de ningún tipo”*
- ✓ *“Porque no están alineados”*
- ✓ *“En los últimos años no han recibido manuales, ni actualizaciones y capacitaciones”*
- ✓ *“Al día de hoy no se sabe nada del programa”*

Resultados de la encuesta

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



De acuerdo a los datos recolectados el 3% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la oportunidad de entrega del producto o servicio, el 18% los califica como BUENO, el 44% REGULAR, el 33% DEFICIENTE y el 2% considera que NO APLICA.

Resultados de la encuesta

La justificación que entregaron los ciudadanos/clientes para las calificaciones de regular y deficiente frente a la oportunidad de entrega fueron las siguientes:

- ✓ *“No se han entregado los resultados de los envíos realizados durante 2016 y el primer semestre de 2017.”*
- ✓ *“No se han cumplido los cronogramas y adicionalmente nos toca pagar un servicio del año 2017, cuando no hemos recibido nada aún ni vamos a recibir nada en 2017 porque a la fecha ni siquiera han realizado los envíos del 2016”*
- ✓ *“La entrega del producto no se da en la fecha inicial establecida, afectando la programación del laboratorio.”*
- ✓ *“Cambian cronograma, se demoran un año y medio para una calificación !!!”*
- ✓ *“Porque ya estamos en octubre de 2.017 y hasta ahora están enviando los resultado de la primera ronda de 2016”.*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“No cumple con el cronograma ni entregan información a tiempo”*
- ✓ *“No cumplen con la entrega del producto”*
- ✓ *“No cumple con el cronograma”*
- ✓ *“No cumple cronograma de entrega”*
- ✓ *“No cumple los cronogramas de entrega”*
- ✓ *“Se demora un año para la entrega, no cumple el cronograma.”*
- ✓ *“No cumplen el cronograma”*
- ✓ *“No cumplen los cronogramas para nada, cambian a cada rato”*
- ✓ *“No se cumple con el cronograma, los resultados se demoran 6 meses, el producto ha caído en decadencia.”*
- ✓ *“Solo hicieron un envío, no se sabe que paso”*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“Incumplimiento en calendarios”*
- ✓ *“Porque no tienen buena coordinación”*
- ✓ *“Retrasos y demoras permanentes. cambios en la programación.”*
- ✓ *“Porque no las entregan a tiempo”*
- ✓ *“Muy demorados los envíos y ya están abriendo 2017 cuando no han terminado 2016”*
- ✓ *“Los tiempos de ejecución y entrega de resultados del programa piccap son muy largos”*
- ✓ *“Porque ha habido muchos cambios de fechas en la entrega de los materiales de ensayo (envíos).”*
- ✓ *“Porque no se entrega en fechas establecidas, además el paquete de prueba llega muy tarde a los municipios retirados de la capital”*
- ✓ *“Incumplimiento en la entrega”*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“La fechas de entrega se han corrido”*
- ✓ *“La fecha de entrega no cumplen el cronograma”*
- ✓ *“No cumple el cronograma - es incongruente”*
- ✓ *“Por los retrasos en la entrega”*
- ✓ *“No cumplen con el cronograma”*
- ✓ *“No se cumple con el cronograma”*
- ✓ *“No cumple con el cronograma de entrega”*
- ✓ *“No cumplen con el cronograma de entrega”*
- ✓ *“No envía el procedimiento de reconstitución de los viales”*
- ✓ *“No cumplen el cronograma de entrega.”*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“No cumplen con el cronograma”*
- ✓ *“No llega completo el paquete y no cumple el cronograma de entrega”*
- ✓ *“No cumplen con los cronogramas de entrega.”*
- ✓ *“No cumple con el cronograma.”*
- ✓ *“No cumplen con el cronograma, esta demorado hace mas de un año y la plataforma colapsa cuando se van registrar los datos, no los datos.”*
- ✓ *“No se ha podido descargar informes del 2015 del tercer envío, sale error y no esta disponible la 2016 – 2”*
- ✓ *“El cronograma de entrega no se cumple.”*
- ✓ *“No entregan el producto de acuerdo al cronograma”*

Resultados de la encuesta

- ✓ *“Se demora en el cronograma de entrega están en 2016” “No se cumple con el calendario programado al momento de la inscripción al programa. (todavía hay un envío pendiente del año 2016 y 2017 no han enviado nada a pesar que la inscripción se realizó en julio.)”*
- ✓ *“No cumplen con el cronograma de entrega”*
- ✓ *“No cumple el cronograma de entrega de resultados de muestras ni de la resolución de aval.”*
- ✓ *“Están atrasados un año en la entrega del producto, están trabajando 2016, hasta ahora van a entregar 3 entregas del 2016.”*

CONCLUSIONES

- Se evidencia que los productos/servicios “PICAPP” encuestados de la dirección de Redes en Salud Pública se encuentran en rango satisfactorio para las variables de conformidad, accesibilidad y disposición del funcionario.
- La mayoría de las justificaciones del servicio regular y deficiente se inclinan por los tiempos de entrega e incumplimiento del cronograma establecido para el programa PICAPP.
- Se determina que los canales de comunicación que se tiene para la atención de este programa no permiten una fácil comunicación entre el ciudadano/cliente y el INS.
- Es importante tomar acciones para que los ciudadanos/clientes perciban el apoyo o asesoría por parte del INS frente al programa ofrecido PICAPP.