



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

ASISTENCIA TÉCNICA REGIONAL - VALLE

Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia
Agosto 2022

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Identificar y analizar la percepción de los asistentes a la Asistencia Técnica Regional No.3, de acuerdo la ponderación de la información obtenida se trabajará en la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración del INS con la ciudadanía en general.



SINOPSIS DEL EVENTO

Se realizó Asistencia Técnica al Talento Humano de la coordinación regional No. 3 con el fin de fortalecer el uso del sistema de información RedData INS, gestión de listas de espera en tejidos oculares y procesos de asignación identificando oportunidades de mejora en el funcionamiento de la red de Donación y Trasplantes.



METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

NOMBRE DEL INFORME	Asistencia Técnica Regional
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Dirección de Redes en Salud Pública - Grupo Red Donación y Trasplantes
FECHA DEL EVENTO	05 al 06 de mayo del 2022- Secretaria de Salud del Valle
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Sobre un total de 70 el resultado de la muestra arroja un total de 35 encuestas a aplicar con una confiabilidad del 90% y error del 10%, se cumple el 100% de la muestra requerida.
NO. DE ENCUESTADOS ANULADOS	0
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Presencial y virtual

Fuente Información registrada en los registros del evento y análisis del Proceso de Atención al Ciudadano.



ESCALA VALORATIVA

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

Tabla No. 2 Escala Valorativa

CALIFICACION	VALORACION
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Fuente: Escala definida según POE-A08.0000-001



VARIABLES A EVALUAR

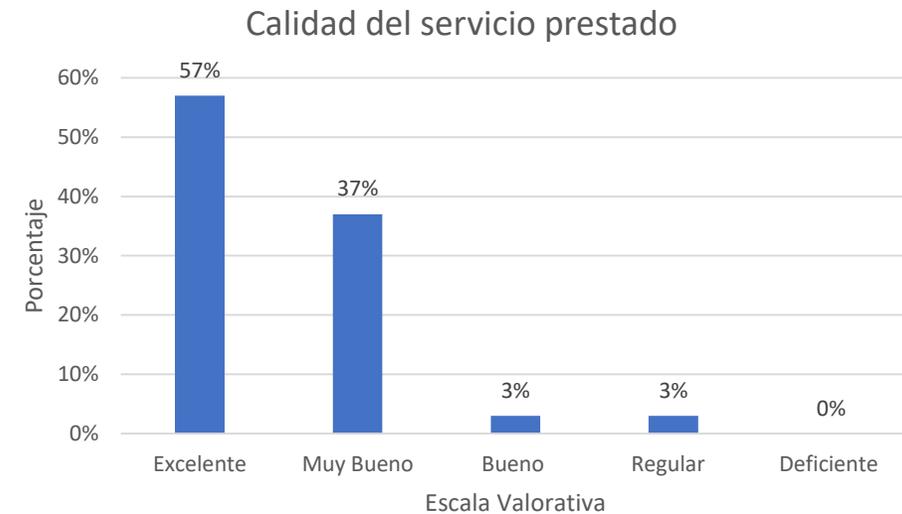
Componente I. Calidad del servicio prestado

De los 35 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 20
- b. Muy Bueno 13
- c. Bueno 1
- d. Regular 1
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 1: Calidad del servicio prestado



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



VARIABLES A EVALUAR

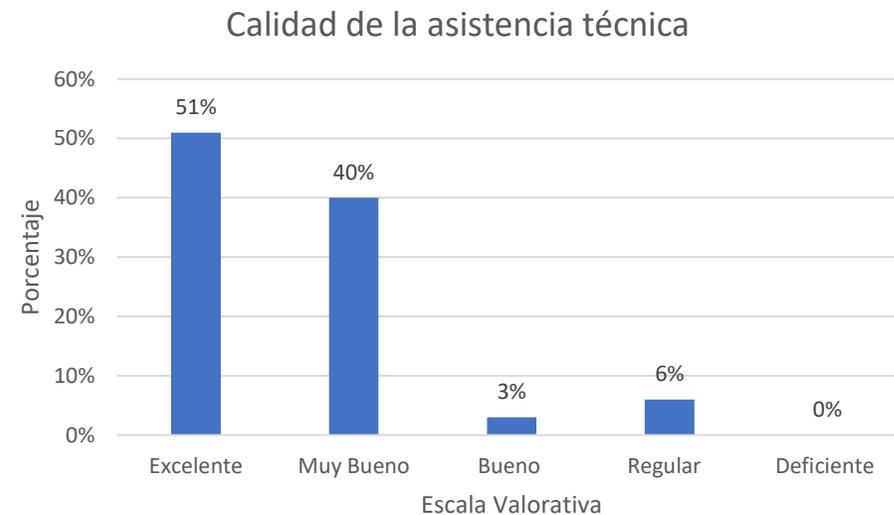
Componente 2. Calidad de la asistencia técnica

De los 35 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 18
- b. Muy Bueno 14
- c. Bueno 1
- d. Regular 2
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 2: Calidad de la asistencia técnica



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



VARIABLES A EVALUAR

Componente 3. Disposición de los funcionarios que brindaron la asistencia técnica.

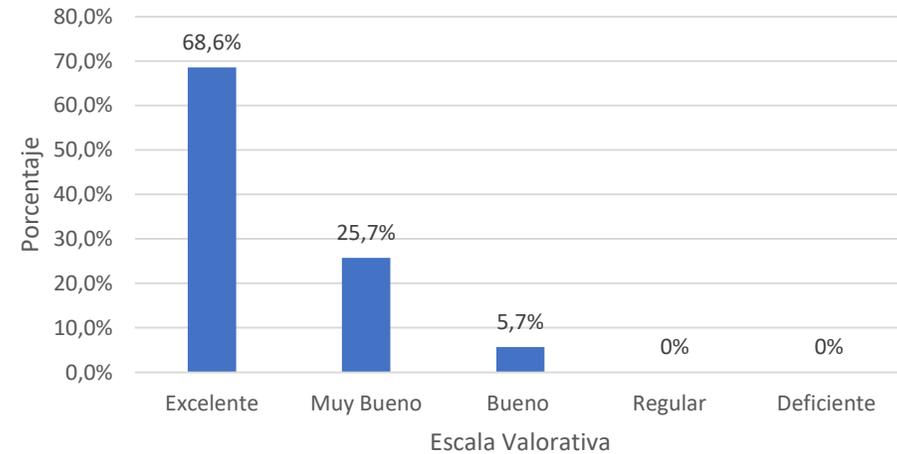
De los 35 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 24
- b. Muy Bueno 9
- c. Bueno 2
- d. Regular 0
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 3: Disposición de los funcionarios

Disposición de los funcionarios



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



VARIABLES A EVALUAR

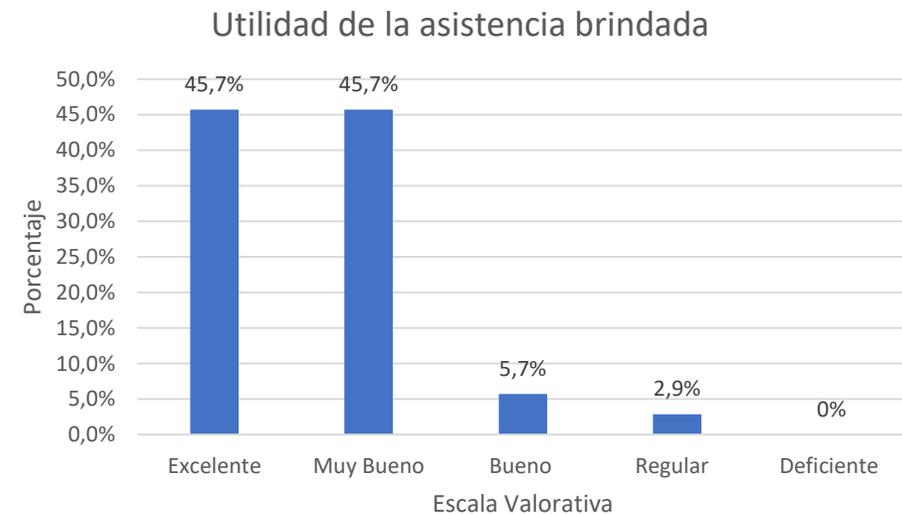
Componente 4. Utilidad de la asistencia brindada

De los 35 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 16
- b. Muy Bueno 16
- c. Bueno 2
- d. Regular 1
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 4: Utilidad de la asistencia brindada



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



VARIABLES A EVALUAR

Componente 5. Oportunidad en el desarrollo de la asistencia técnica

De los 35 encuestados calificaron así:

- a. Excelente 18
- b. Muy Bueno 14
- c. Bueno 2
- d. Regular 1
- e. Deficiente 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico 5: Oportunidad en el desarrollo



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



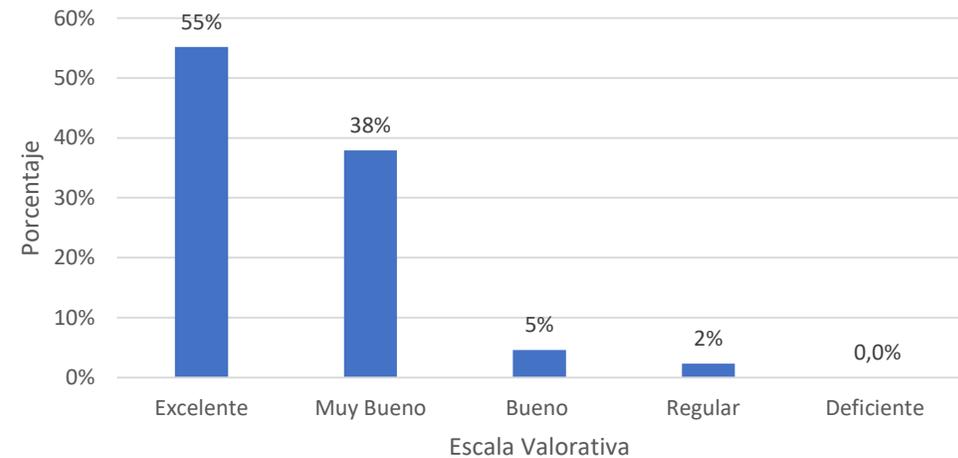
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Del resultado de los 35 encuestados se obtienen lo siguiente:

- a.Excelente 55%
- b.Muy Bueno 38%
- c.Bueno 5%
- d.Regular 2%
- e.Deficiente 0

Gráfico No. 6 Calificación de la gestión.

Calificación de la satisfacción



Fuente: Análisis de la información presenta en encuestas de satisfacción



OBSERVACIONES Y PREGUNTAS PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Los encuestados presentaron las siguientes observaciones frente a la asistencia técnica:

- Se felicita al Grupo Red Donación y Trasplantes por la asistencia técnica realizada, ya que es un espacio oportuno para coordinar las redes en beneficio de los pacientes y solicitan realizar con mas frecuencia este tipo de eventos.
- Se sugieren reuniones o asesorías entre prestadores y EAPB.
- Solicitan que se garantice entregar una respuesta oportuna a las solicitudes por soporte técnico.
- Recomiendan que se tenga mayor claridad sobre los procesos, dado que se solicita información a laboratorios que se encuentran en Red Data.



TEMAS SUGERIDOS PARA LA PRÓXIMA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los encuestados sugirieron los siguientes temas para considerar en la próxima rendición de cuentas:

- Donantes de órganos vs Donantes de tejidos
- Trasplante de hueso
- Integrar a los APH en el proceso



CONCLUSIONES

- En general se felicita el éxito del grupo de Red Donación y Trasplantes por la asistencia técnica realizada en el Valle, en razón a que tuvo excelente calificación del 98% como resultado de las variables excelente, muy bueno y bueno; donde se resalta la disposición de los funcionarios en la labor brindada.
- Se sugiere tener en cuenta las observaciones realizadas por los encuestados para fortalecer la prestación del servicio al talento humano de la regional No. 3.



INS



Investiga



Coordina



Vigila



Observa



Produce



Capacita