



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD



INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA REDES

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA

[correspondencia@ins.gov.co](mailto:correspondencia@ins.gov.co)

2021

# OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar el grado de satisfacción respecto a la prestación de productos y servicios de la Red Nacional de Donación Y Trasplantes de Órganos y Tejidos en cuanto a la emisión de documentos técnicos para Redes con el fin de obtener una retroalimentación de los clientes en pro de la mejora continua.



# SINÓPSIS

El Instituto Nacional de Salud, 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 y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. El documento técnicos emitido por la Red Nacional De Donación Y Trasplantes de Órganos y Tejidos correspondió a “Documento técnico para la Red de Donación y Trasplantes relacionado con el coronavirus SARS-CoV-2, responsable de ocasionar la enfermedad infecciosa por Coronavirus (COVID-19)”.



# METODOLOGÍA

*Tabla No 1 Metodología del evento*

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO EVALUADO</b>	Documentos técnicos para Redes.
<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	Documentos técnicos para Redes
<b>DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>	Dirección de Redes en Salud Pública.
<b>FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>	Diciembre 2020 y Enero 2021.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Al verificar el total de personas a aplicar la encuesta (6), se efectúa el cálculo de la muestra obteniendo un total de 6 encuestas a aplicar; se define un nivel de confianza del 90% y error del 10%, la medición se generó al 100% de los participantes.
<b>Nº DE ENCUESTADOS ANULADOS</b>	Ninguno
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Virtual y telefónica.

*Fuente: Información brindada por la Dirección Técnica y análisis del Proceso de Atención al Ciudadano.*



# ESCALA VALORATIVA

De acuerdo con los aspectos a evaluar durante la presente medición para determinar la satisfacción se cuenta con las siguientes variables:

*Tabla No. 2 Escala valorativa*

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>
Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

*Fuente: Definición de escala según POE-A08.0000-001*



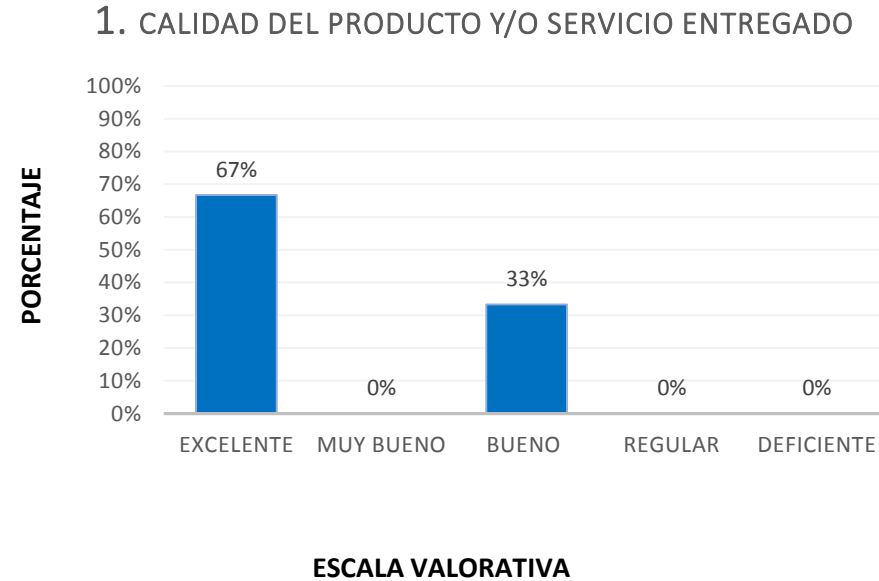
# 1. CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO

De los 6 encuestados, 6 respondieron de la siguiente manera para cada variable:

Excelente	4
Muy bueno	0
Bueno	2
Regular	0
Deficiente	0

La calificación se presenta en la siguiente gráfica

Gráfica 1: CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO



Fuente: Tabulación encuesta evento



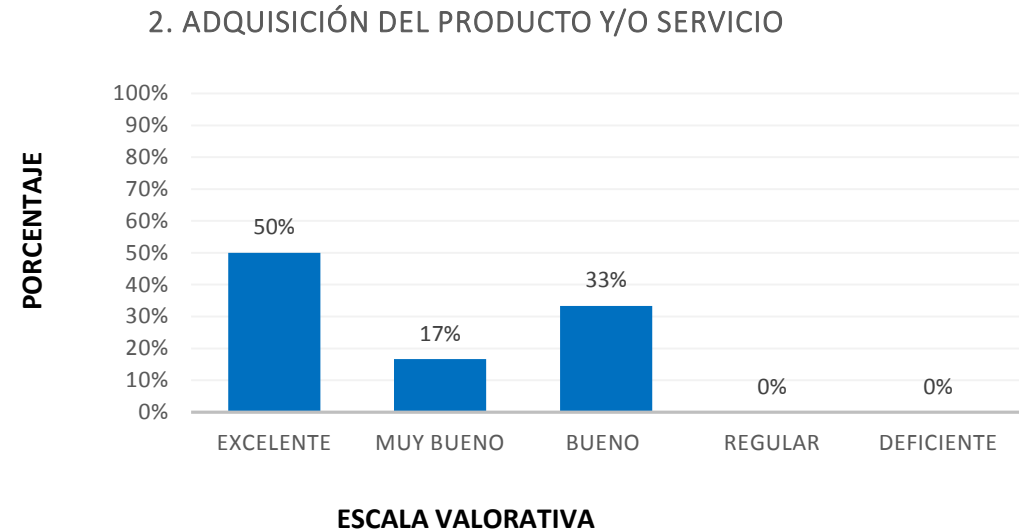
## 2. ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

De los 6 encuestados, 6 respondieron de la siguiente manera para cada variable:

Excelente	3
Muy bueno	1
Bueno	2
Regular	0
Deficiente	0

La calificación se presenta en la siguiente gráfica

Gráfica 2: Adquisición del producto y/o Servicio



Fuente: Tabulación encuesta evento





### 3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL INS

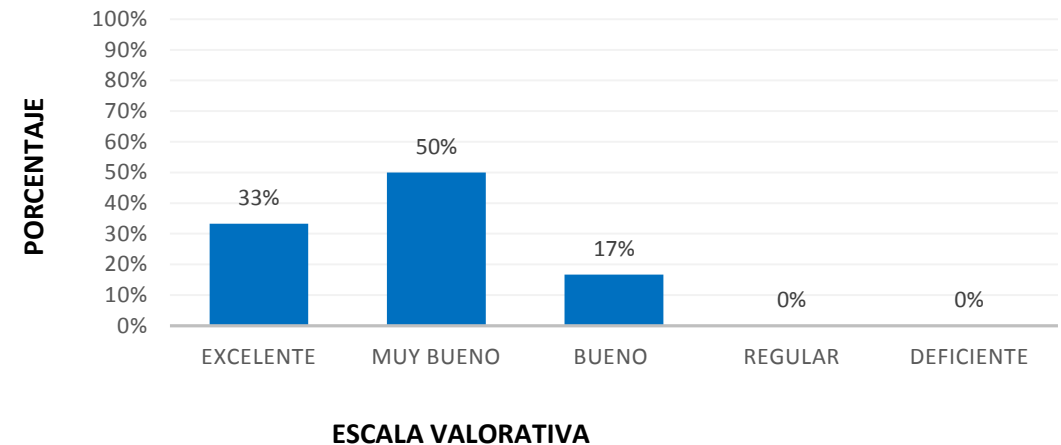
De los 6 encuestados, 6 respondieron de la siguiente manera para cada variable:

Excelente	2
Muy bueno	3
Bueno	1
Regular	0
Deficiente	0

La calificación se presenta en la siguiente gráfica

Gráfico No.3. Disposición del funcionario del INS que lo atendió.

#### 3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL INS



Fuente: Tabulación encuesta evento



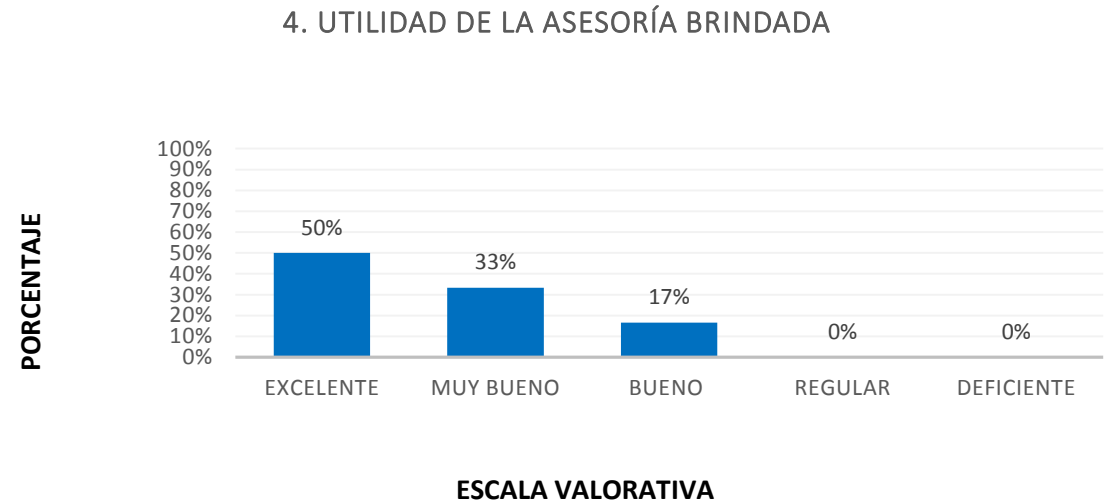
## 4. UTILIDAD DE LA ASESORÍA BRINDADA

De los 6 encuestados, 6 respondieron de la siguiente manera para cada variable:

Excelente	3
Muy bueno	2
Bueno	1
Regular	0
Deficiente	0

La calificación se presenta en la siguiente gráfica

Gráfico No.4. Utilidad de la asesoría brindada.



Fuente: Tabulación encuesta evento



## 5. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE EL INS

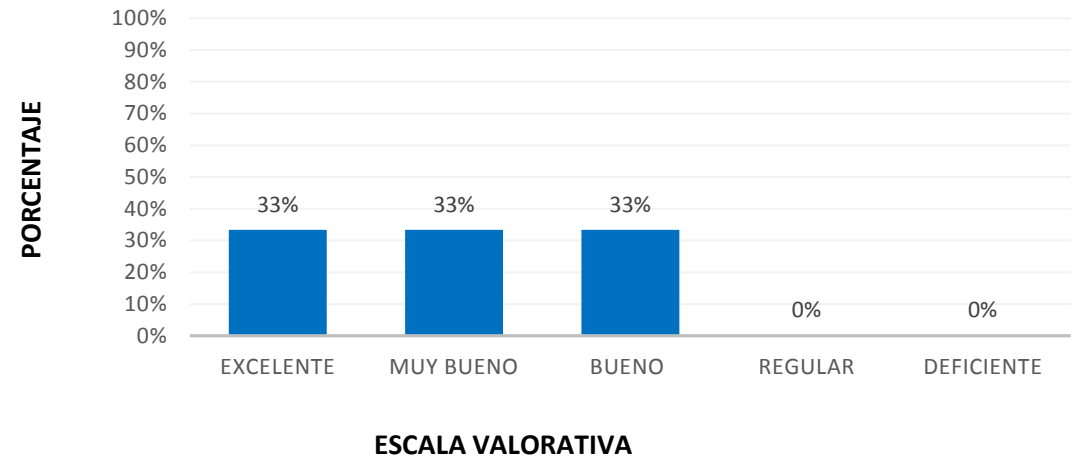
De los 6 encuestados, 6 respondieron de la siguiente manera para cada variable:

Excelente	2
Muy bueno	2
Bueno	2
Regular	0
Deficiente	0

La calificación se presenta en la siguiente gráfica

Gráfico No. 5. Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios que ofrece el INS.

### 5. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE EL INS



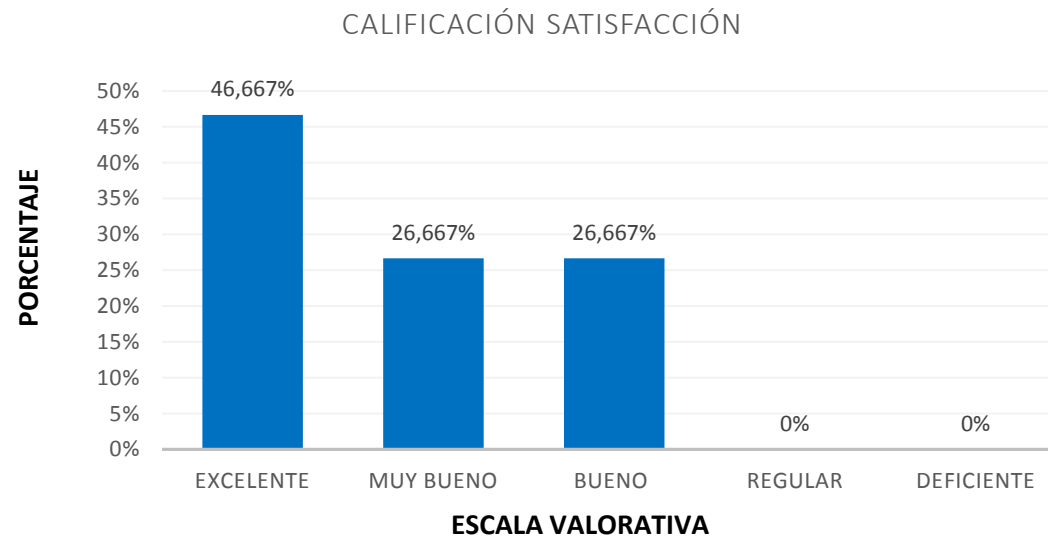
Fuente: Tabulación encuesta evento



## CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción total de la presente medición, es de Excelente con el 46,67 %, Muy Bueno 26,67% y Bueno 26,67%.

Gráfica No. 6 Calificación de la satisfacción



Fuente: Tabulación encuesta evento



## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Los participantes registraron las siguientes observaciones generales frente a los Documentos Técnicos para Redes:

- Las capacitaciones no van acorde a la nueva normatividad 1805 de 2016 y los conceptos emitidos acerca de la donación por parte del Ministerio de Salud y el INS no están actualizados.
- El trabajo que realizar el INS es muy bueno.



## CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la calificación general, los participantes registran la satisfacción general del productos con el 100%, siendo este el resultado de las variables excelente, muy bueno y bueno, se encuentra mayor fortaleza en la calidad del producto y/o servicio entregado.
- De manera general se observa que las personas encuestadas no presentan inquietudes frente al producto ofrecido, y sus observaciones son enfocadas a fortalecer la gestión del INS.

*Elaboró: Anayibe Reina Pascuas, Auxiliar Administrativa – Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia. Correo electrónico diciembre 2021*

*Revisó: Andrea del Pilar Peña López - Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia*



# INS



*Investiga*



*Coordina*



*Vigila*



*Observa*



*Produce*



*Capacita*