



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

Visítenos en
www.ins.gov.co





INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

INFORMES NACIONALES DE GESTIÓN DE LA RED NACIONAL DE BANCOS DE SANGRE - 2019

Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Secretaría General

Noviembre 2019



La salud
es de todos

Minsalud

SINOPSIS

Anualmente los actores de la red de sangre evalúan los informes nacionales de gestión de la Red Nacional de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión. Para el 2019, la presente encuesta fue diligenciada de manera presencial en la Reunión Nacional de Directores de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión, dicho encuentro se llevó a cabo los días 21, 22 y 23 de agosto en Clarión Hotel Bogotá Plaza – Salón Santafé.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como propósito, conocer la calidad de los datos allí expuestos y su utilidad para la oportuna toma de decisiones en busca del fortalecimiento de la seguridad transfusional.

METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de productos y servicios
DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Dirección de Redes en Salud Pública - Subdirección Técnica de Trasplantes y Bancos de Sangre.
NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN	Informes nacionales de la gestión de las Redes de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Presencial
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Teniendo en cuenta una población total de 200 clientes/ciudadanos, se obtiene una muestra: 51 clientes/ciudadanos. Se cuenta con una confiabilidad del 90%.
NO. DE ENCUESTADOS ANULADOS	0
FECHA DE APLICACIÓN	Agosto de 2019.

Fuente: Información obtenida en los registros del evento y el análisis del Proceso Atención al Ciudadano



ESCALA VALORATIVA

Tabla No. 2 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
No aplica	0

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

En cada una de las cinco (05) preguntas realizadas, se brindó la posibilidad de marcar con (X) la opción que más se ajustara a la experiencia del cliente respecto al producto/servicio. Conforme a ello se obtiene:



1. CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO

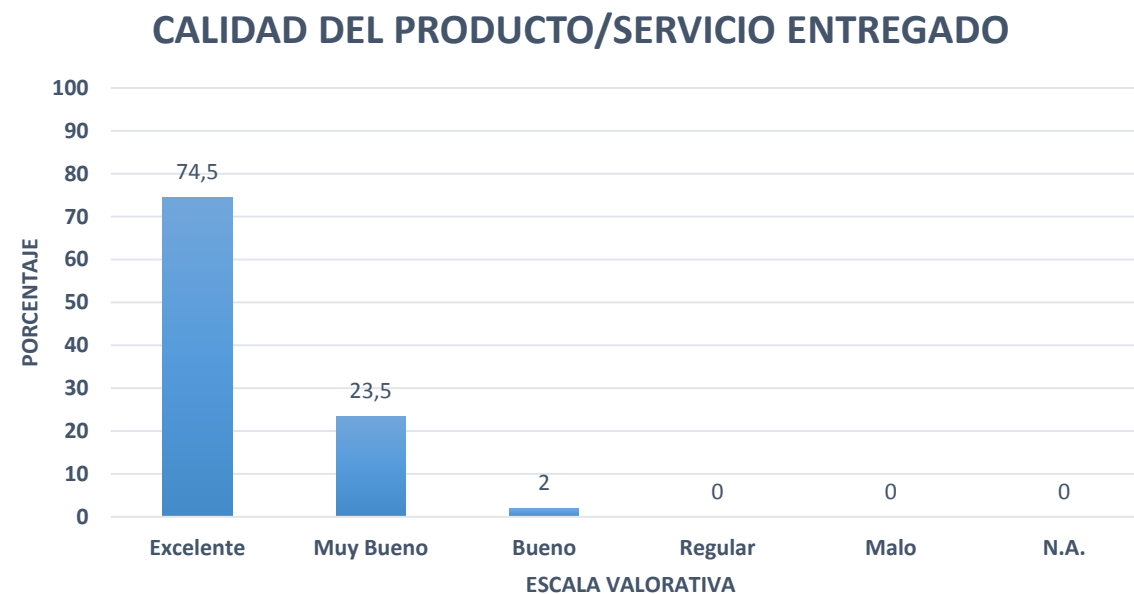
En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos de la siguiente manera:

Tabla No. 3 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALOR RELATIVO (%)
Excelente	74,5
Muy Bueno	23,5
Bueno	2
Regular	0
Malo	0

Fuente: Análisis de la información presentada en encuesta de satisfacción.

Gráfico No. 1 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

2. ACCESO AL SERVICIO/ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO

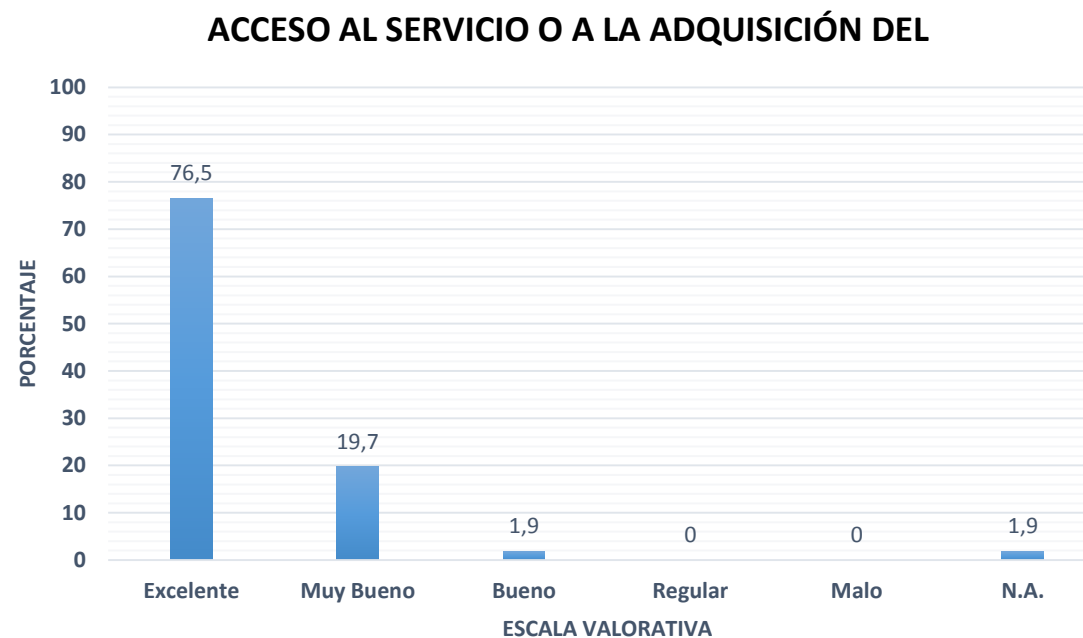
En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos de la siguiente manera:

Tabla No. 4 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALOR RELATIVO (%)
Excelente	76,5
Muy Bueno	19,7
Bueno	1,9
Regular	0
Malo	0
N.A.	1,9

Fuente: Análisis de la información presentada en encuesta de satisfacción.

Gráfico No. 2 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ EN EL INS

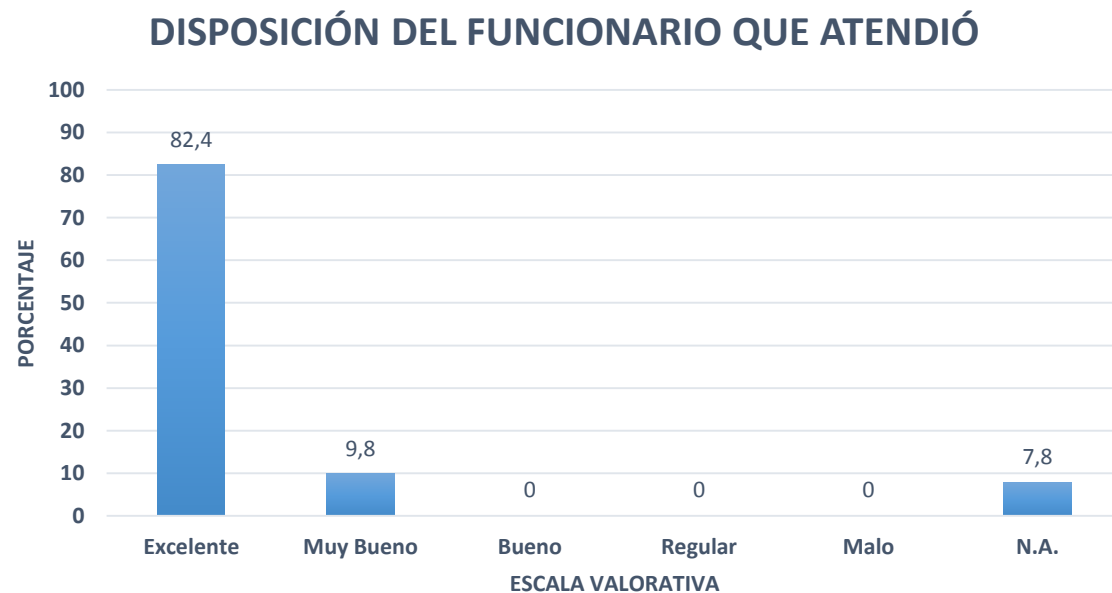
En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos de la siguiente manera:

Tabla No. 5 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALOR RELATIVO (%)
Excelente	82,4
Muy Bueno	9,8
Bueno	0
Regular	0
Malo	0
N.A.	7,8

Fuente: Análisis de la información presentada en encuesta de satisfacción.

Gráfico No. 3 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

4. UTILIDAD DE INFORMACIÓN/ASISTENCIA TÉCNICA BRINDADA

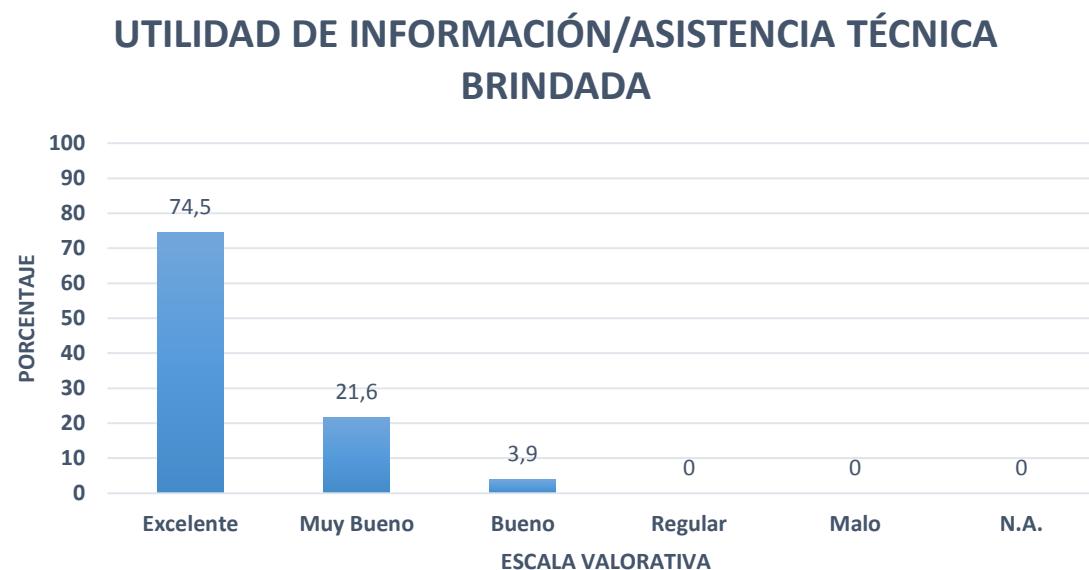
En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos de la siguiente manera:

Tabla No. 6 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALOR RELATIVO (%)
Excelente	74,5
Muy Bueno	21,6
Bueno	3,9
Regular	0
Malo	0

Fuente: Análisis de la información presentada en encuesta de satisfacción.

Gráfico No. 4 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

5. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos de la siguiente manera:

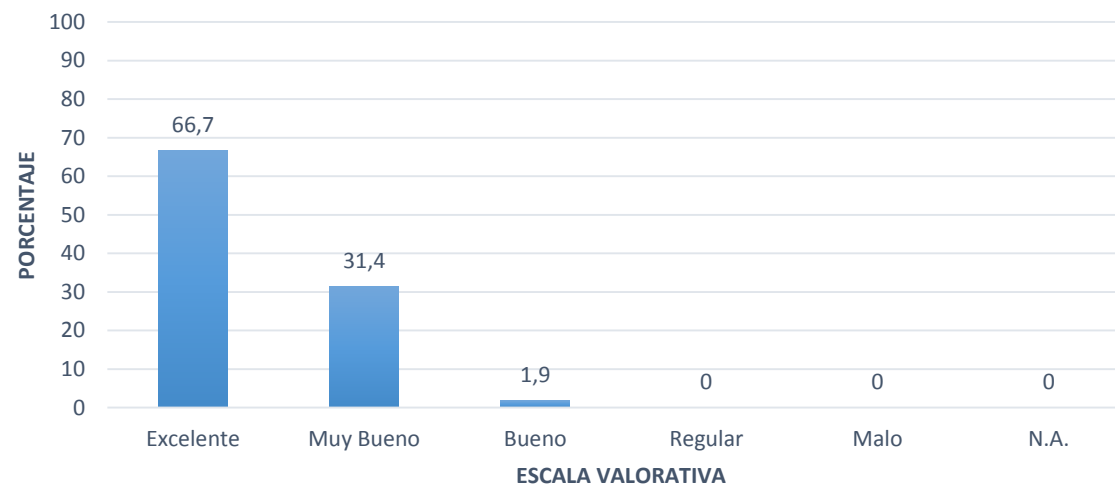
Tabla No. 7 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALOR RELATIVO (%)
Excelente	66,7
Muy Bueno	31,4
Bueno	1,9
Regular	0
Malo	0

Fuente: Análisis de la información presentada en encuesta de satisfacción.

Gráfico No. 5 Competencia del facilitador/conferencista.

OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Gráfico No. 6 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

De acuerdo con los datos recopilados durante la medición, se evidencia que el mayor porcentaje se encuentra en calificación “Excelente” con 74,9%, seguido de “Muy Bueno” con 21,2%, “Bueno” con 2% y No Aplica o No Responde con 2%, encontrando mayoritariamente satisfacción del producto y/o servicio por parte del cliente externo.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS

A continuación se relacionan las observaciones presentadas por los ciudadanos/clientes que aportaron en la encuesta:

1. En cuanto a la calidad del producto entregado

“Es importante revisar los impactos por zona en nuestro caso la baja de donantes y el aumento en el diferimiento es una realidad de nuestro departamento y es preocupante para nuestra situación en particular”.

2. Frente al acceso al servicio/adquisición del producto

“La página a veces falla”.

4. Respecto a la utilidad de la información

“No he podido con confirmatorias”.

5. En la oportunidad en la entrega

2Mesurar informe trimestral. El año en micro informe anual. Mejorar tiempo de entrega de informe”.

Otras

“La charla del Dr. Michael no mostró las conclusiones reales del impacto del nuevo formulario de interrogatorio. No leyó mucho gráficos a fondo y al hablar entre directores, todos pensamos y sabemos que se ha incrementado el diferimiento por la encuesta y por el uso del SIHEVI”.



CONCLUSIONES

Conforme la evaluación respectiva y los resultados arrojados, se evidencian tres conclusiones específicas:

Los clientes encuentran satisfactorio el producto/servicio adelantado por el **Grupo de Bancos de Sangre de la Dirección de Redes del Instituto Nacional de Salud**, con un total del 98,1%.

Respecto de la calidad del producto/servicio obtiene la mejor calificación, puntualmente, la disposición del funcionario que adelantó el informe nacional de la gestión de las redes de laboratorio de sangre, donación y trasplantes, con un nivel de satisfacción superlativo en la medición con respecto a los otros elementos cuestionados.

Finalmente, el aspecto con la menor calificación de excelencia fue la “Utilidad de la Información/Asesoría Técnica”, razón por la que se recomienda fortalecer dicho aspecto en beneficio del ciudadano/cliente, en aras de mejorar la actuación institucional hacia la mayor excelencia posible.

Elaboró: Juan Carlos Neira Santamaría – Profesional Univ. Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia. Memorando 3-5110-19-02639.

Revisó: Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.

Aprobó: Amanda Julieth Rivera – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.





La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

contactenos@ins.gov.co

2019

@INSColombia



Visítenos en
www.ins.gov.co

