

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO
Segundo Trimestre 2013

INDICE

1. *INTRODUCCIÓN*
2. *OBJETIVO DE LA ENCUESTA*
3. *DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR*
4. *ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2012 abril, mayo, junio.*
 - 4.1 *Preguntas*
 - 4.1.1 Conformidad
 - 4.1.2 Accesibilidad
 - 4.1.3 Competencia
 - 4.1.4 Pertinencia
 - 4.1.5 Confiabilidad
 - 4.1.6 Confidencialidad
5. *CONSOLIDADO GENERAL DE VARIABLES*
 - 5.1 ANALISIS DEL INDICADOR INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL
INS
6. *CONCLUSIONES Y COMENTARIOS*

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

Segundo Trimestre 2013

1. INTRODUCCIÓN

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, el Instituto Nacional de Salud, desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Usuario Vía Directa (FOR-A08.0000.006), con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestras instalaciones.

Las encuestas realizadas constan de dos secciones una se enfoca en el servicio prestado por los funcionarios del INS, y la segunda por la atención que se le brinda al momento de visitar el INS.

Mediante la recolección, análisis y tabulación de estos datos, se realiza acciones de mejora en cuanto a las variables evaluadas por el visitante que obtuvieron menor calificación.

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Salud, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.

3. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

- a) **Conformidad:** Hace referencia al cumplimiento de las características del servicio o producto entregado.
- b) **Accesibilidad:** Implica la facilidad del contacto o trámites realizados para el requerimiento del servicio o producto.
- c) **Competencia:** Significa las habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio o producto por parte del personal del INS.
- d) **Pertinencia:** Hace referencia a la adecuada información proporcionada al ciudadano-cliente para satisfacer sus necesidades.

- e) **Confiabilidad:** Significa la confianza en la calidad de la prestación del servicio o productos ofrecidos.
- f) **Confidencialidad:** Uso adecuado y reservado de la información proporcionada por los ciudadanos-clientes cuando el servicio o producto lo requiere.

Durante el segundo trimestre que comprende de abril a junio de 2013, se realizaron 219 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del Instituto Nacional de Salud. El método a seguir para realizar el informe es el siguiente:

$$\frac{\text{Número de encuestados que califican excelente y sobresaliente} * 100}{\text{Número total de encuestas realizadas}}$$

4. ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE 2013 (abril, mayo y junio):

4.1 PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas, se informara que personas calificaron en una escala de 1 a 4, la calidad de los productos y Servicios, siendo: 4=Excelente, 3=Bueno, 2=Aceptable, 1=Deficiente NA= No Aplica. Se realiza el seguimiento a las personas y se darán a conocer los comentarios que opinaron.

4.1.1. Conformidad

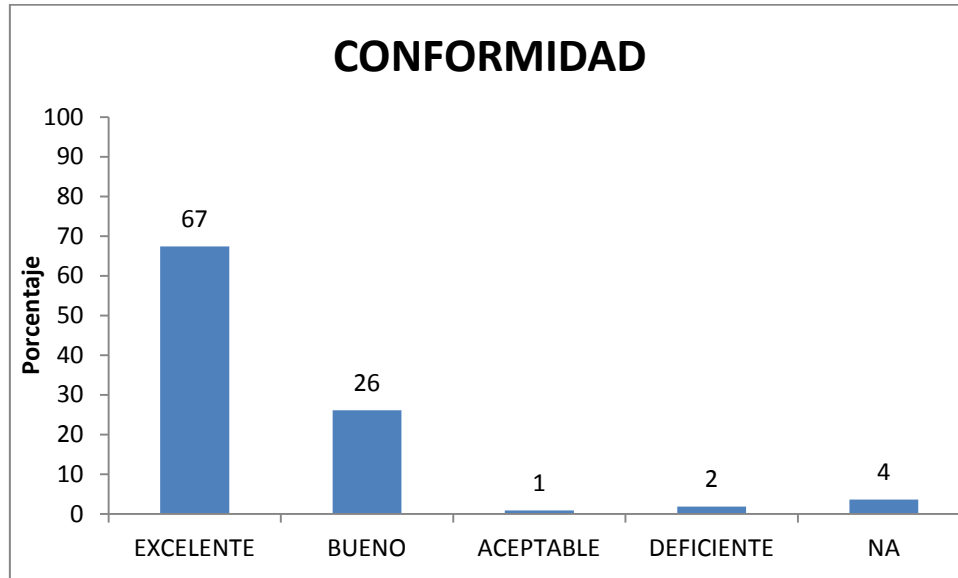


Gráfico No. 1. Variable Conformidad

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 219 personas encuestadas, 67% calificaron la variable de CONFORMIDAD en excelente (4) y 26% en bueno (3).

Se evidencia que hay un porcentaje del 4% en n/a, personas que no desean opinar o consideran que no deben evaluar este ítem.

Tenemos que califican de aceptable el 1% al realizar la retroalimentación con el visitante tenemos que la visitante no deja datos para podernos contactar con ella.

Califican deficiente el 2% que equivale a 4 personas se llaman a la personas una dice no haber diligenciado la encuesta, otra no deja datos otra al no tener número de contacto, se le envía correo pero no lo responde.

4.1.2. Accesibilidad

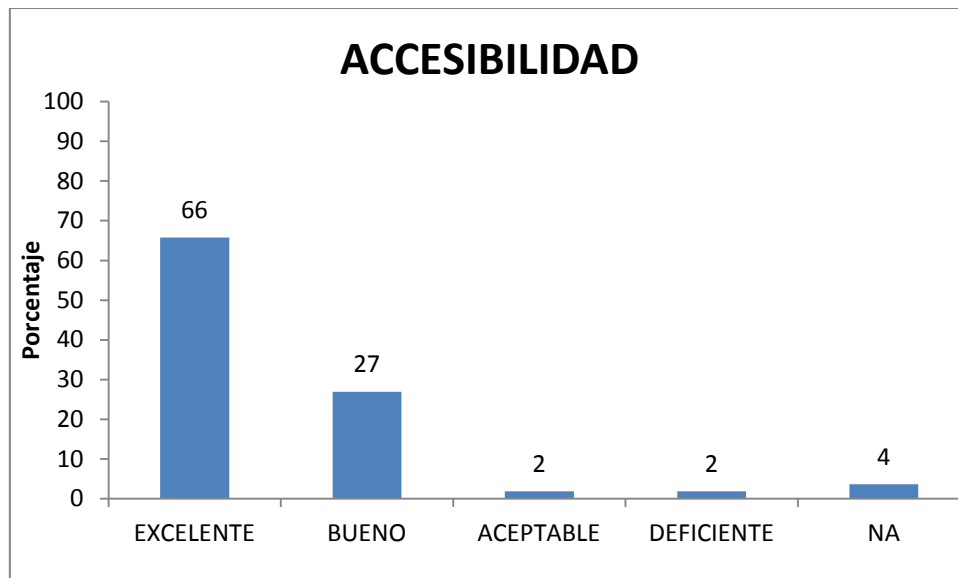


Gráfico No.2. Variable Accesibilidad

En la variable de accesibilidad del total de los encuestados (219), 66% calificaron de excelente (4) y 27% Bueno (3) esta variable.

El 4% de los encuestados califican de N/A este ítem, no se recibieron aceptables, ni deficientes, durante el periodo.

Califican de aceptable y deficiente este ítem el 2% de los visitantes respectivamente. Una señora nos responde que no tuvo inconvenientes que todo muy bien, los otros son los mismo que en el ítem de conformidad calificaron aceptable y deficientes este ítem.

4.1.3. Competencia

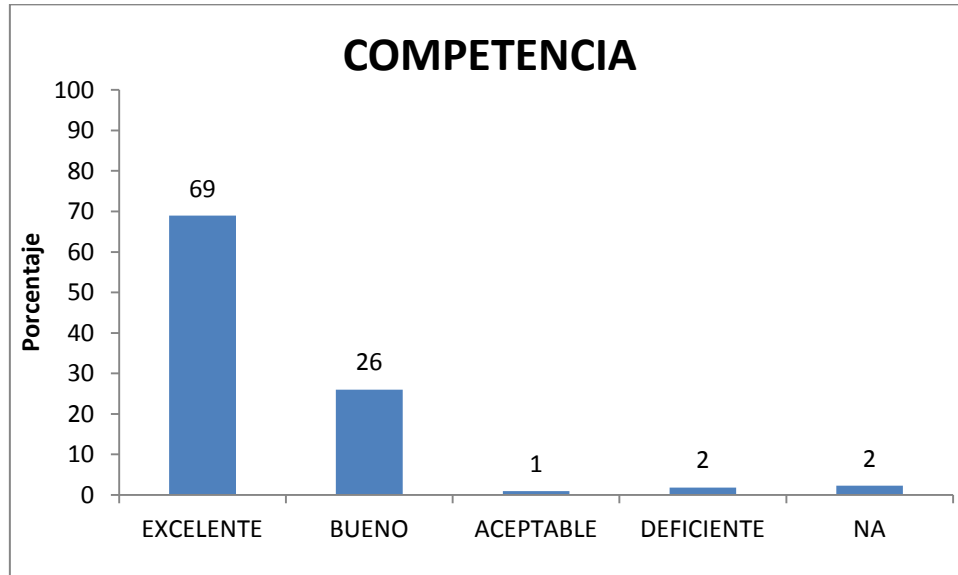


Gráfico No.3. Variable Competencia

En la gráfica 3 se tiene que 69% de las personas del total de los encuestados calificaron excelente (4) y 26% como bueno (3) las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio o producto por parte del personal del INS.

Se observa un porcentaje del 2% de visitantes que no califican este ítem, colocando un N/A como opción de evaluación.

Se obtiene calificación de aceptable son los visitantes que anteriormente califican aceptable los otros ítems. Y deficiente también son las mismas cuatro personas que calificaron 1 los ítems anteriores.

4.1.4. Pertinencia

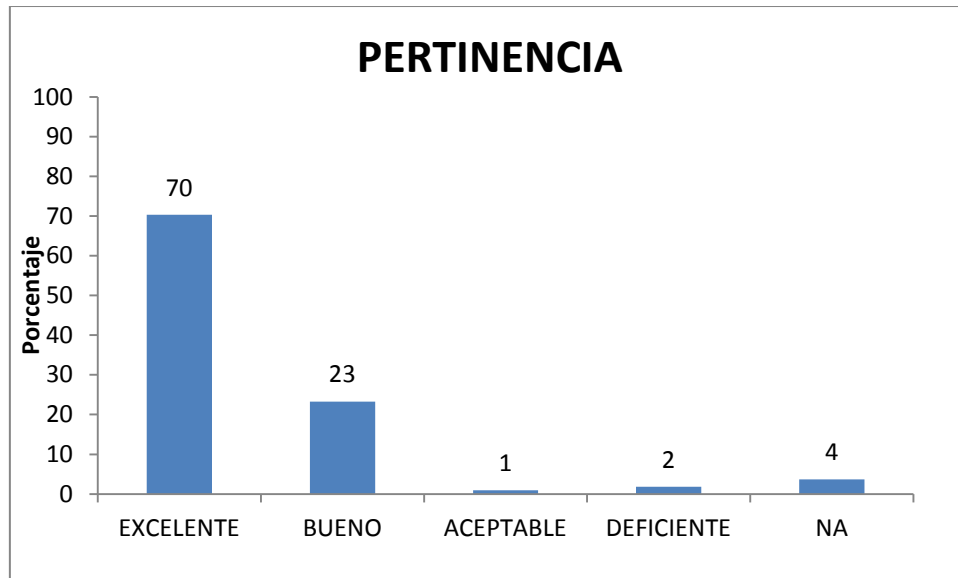


Gráfico No.4. Pertinencia

Para el primer trimestre del 2013 se observa que la pertinencia percibida por los visitantes fue del 70% como excelente (4) y 23% como buena (3). Del total de calificaciones 219.

Califican de aceptable el 1% que equivalen a dos personas la cual una no deja número se le envía correo no lo responde y la otra es la que dicen que no tuvo inconvenientes.

Deficiente califican las mismas cuatro personas que calificaron igual los ítems anteriores.

El 4% de los participantes de la encuesta deciden escoger la opción N/A como opción para no calificar el ítem de pertinencia.

4.1.5 Confiabilidad

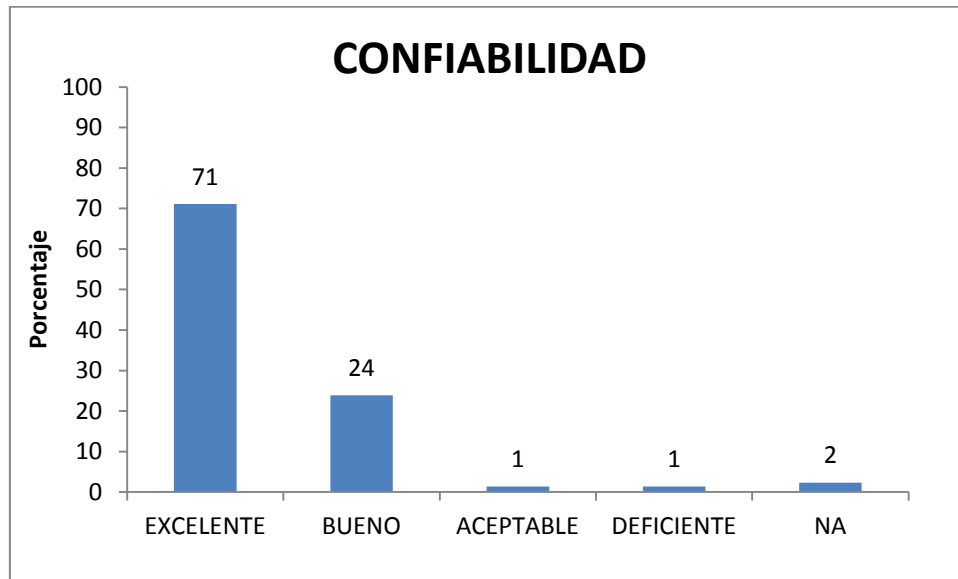


Gráfico No.5. Confiabilidad

Al calificar el ítem de Confiabilidad se obtiene como resultado que el 71% de los encuestados respondieron afirmativamente con una calificación de excelente (4) y 24% como buena (4).

Se debe verificar por que las personas que califican lo hacen con un N/A, en lugar de opinar dando un valor al ítem a evaluar. Pues nos sirve mas para evaluar la percepción de los usuario un valor más que un N/A.

Aceptable y Deficiente califican el 1% de los visitantes que equivalen a tres personas.

4.1.6 Confidencialidad

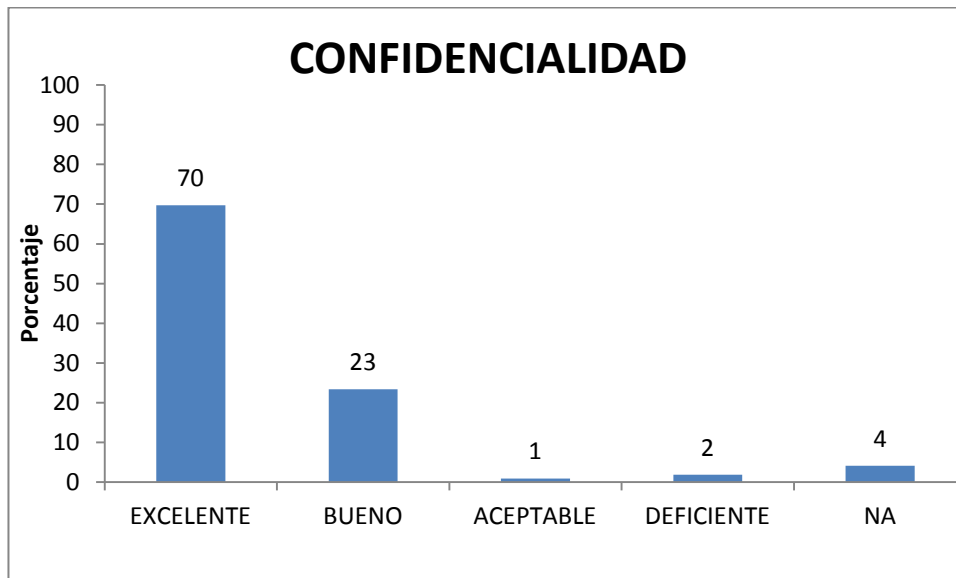


Gráfico No.6. Confidencialidad

Para el segundo trimestre del 2013 se recibieron un total de 70% de calificaciones en excelente, es la confidencialidad percibida por parte de los visitantes. El 23% de los visitantes califican como bueno (4) la confidencialidad que le dan a su asunto a tratar.

Califica este ítem aceptable 1% un usuario el cual no deja tampoco datos, a pesar de que en la encuesta dicen llenar estos datos.

Deficiente se obtuvo el 2% son las mismas cuatro personas que diligencian toda la encuesta en aceptable y deficiente.

El 4% de las personas califican como n/a esta ítem, el 1%.

4.1.7 Atención Prestada en el INS

A continuación damos a conocer las variables de la atención prestada por los funcionarios del INS durante el segundo trimestre del 2013.

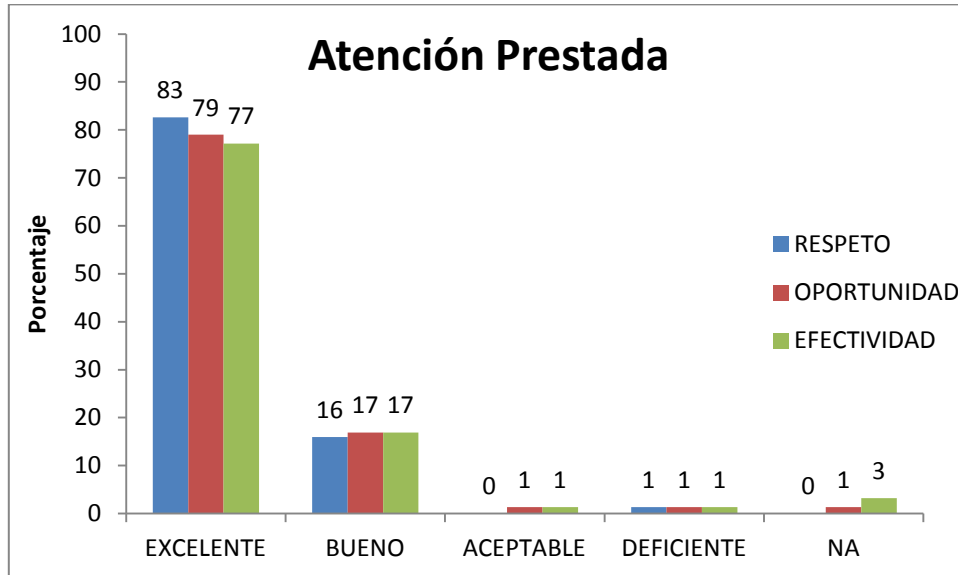


Gráfico No.6. Atención Prestada

Según la gráfica 6 se observa que no varía mucho las calificaciones entre las tres variables a evaluar, obteniendo 83%, 79% y 77% respectivamente como calificación excelente.

5. CONSOLIDADO GENERAL DEL ANALISIS DE LAS VARIABLES:

A continuación se ilustra gráficamente la consolidación del resultado de todas las variables a ponderar.

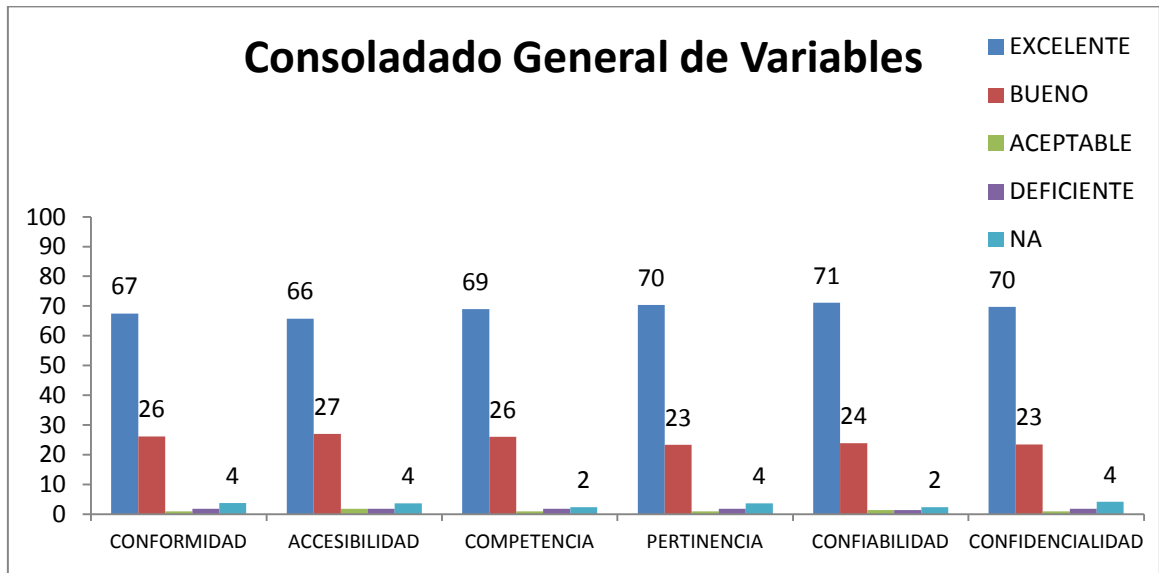


Gráfico No.7. Consolidado general de variables.

Para el segundo trimestre del 2013 se tiene que la confiabilidad fue la variable mejor calificada de un total de 219 personas que calificaron este ítem.

5.1 INDICADOR: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL INS

$$\frac{\text{Total usuarios cuya satisfacción se ubica en las categorías sobresaliente y excelente}}{\frac{\text{Usuarios que diligencia el instrumento de recolección de datos}}{\text{Total}}} * 100$$

$$Y = 207 / 219 * 100 = 94.5 = \underline{95\%}$$

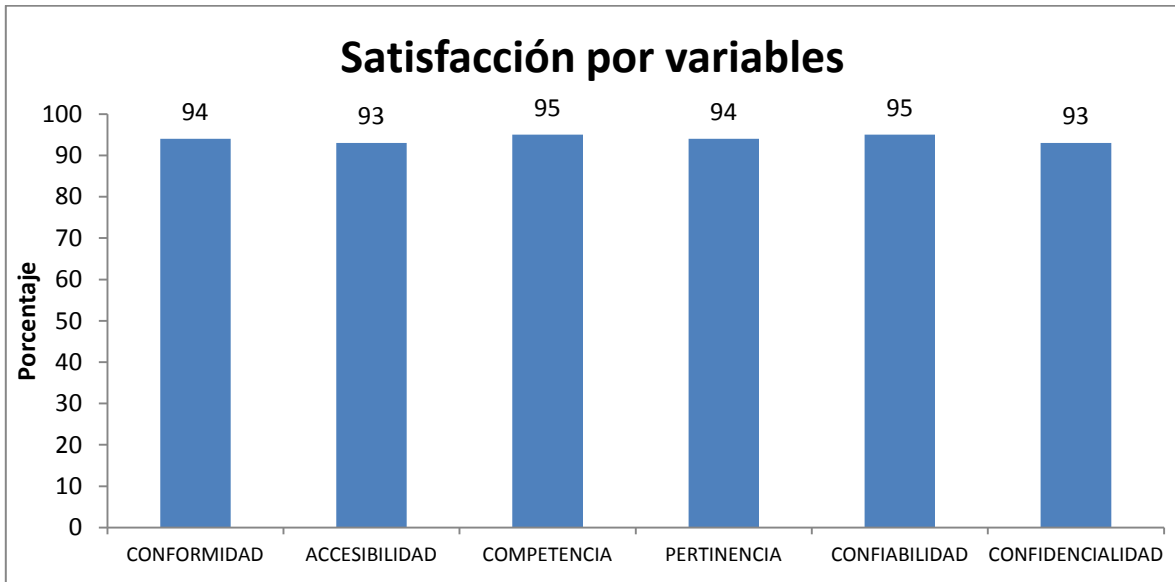


Gráfico No.8. Indicador de satisfacción por variables.

No. TOTAL ENCUESTAS ENTRE ABRIL Y JUNIO 2013:

219

6. CONCLUSIONES Y COMENTARIOS

- Se evidencia un aumento del número de encuestas para el segundo trimestre 2013.
- Por lo general son las mismas personas que califican toda la encuesta o la mayoría de los ítems de aceptable o deficiente.
- La gente no les gusta dejar datos lo cual nos afecta al momento de realizar la retroalimentación.
- El porcentaje n/a disminuye para este segundo trimestre.

Algunos comentarios que nos deja la gente en las encuestas se muestran a continuación:

- En mi caso no tengo sino que felicitarlos por tan excelente servicio que me han prestado de igual manera a los ciudadanos que lo requieren, muchas gracias por ser como son.
- Totalmente agradecida con ustedes por el excelente servicio que me prestaron. Muchas gracias por ser como son.
- Felicitaciones a todo el personal que labora en el INS. Por su responsabilidad y entrega al trabajo.
- Todo esto muy bien gracias por la atención
- Use la biblioteca como sitio de reunión de trabajo
- Letra de la encuesta muy pequeña
- Espacios de capacitación entendidos como el espacio físico, estuvieron acordes, sin embargo habría que direccionar hacia una sola persona el espacio físico para asignar actividad esa desarrollar, es decir se cursaron dos actividades en el mismo salón, afortunadamente hubo otro lugar disponible, de lo contrario se habría afectado la capacitación.
- Atendido con amabilidad y me dieron la orientación solicitada

Elaboró:
Proceso de Atención al Usuario
Secretaría General
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Ficha Técnica

Elaborada del 20/03/2013 al 20/06/2013

Lugar: Instalaciones Instituto Nacional de Salud

Tamaño de la Muestra: 219 visitantes

Procesos Evaluados. Vigilancia y análisis en Salud Pública, SIVIGILA, Genética, Biblioteca, Parasitología, Proyecto Malaria, Sala Groot, Audditorio, Red Chagas, Secretaria General, Control Interno.

Mujeres: 146

Hombres: 58

Anónimos: 15

