

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO
Tercer Trimestre 2012

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 *Respeto y amabilidad en la atención.*
 - 4.1.2 *Rapidez o prontitud en la atención.*
 - 4.1.3 *Orientación en la resolución de inquietudes*
 - 4.1.4 *Dominio del tema consultado por parte del funcionario que lo atendió*
 - 4.1.5 *Grado de información que recibió usted sobre el tema consultado*
 - 4.1.6 *Satisfacción General con el servicio prestado*
5. *CONSOLIDADO GENERAL DE VARIABLES*
 - 5.1 *ANÁLISIS DEL INDICADOR INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL INS*
6. *CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS*
7. *ACCIONES DE MEJORAS*

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO

Tercer Trimestre 2012

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 (REG-A08.002.2000-005), 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 tres preguntas. La primera está enfocada a medir si la atención brindada con respeto, rapidez, orientación y dominio del tema, satisface sus expectativas, la segunda si el grado de información recibida por el tema consultado fue de utilidad para el usuario, y la tercera mide la satisfacción general con el servicio prestado.

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

RESPECTO:

Consiste en saber valorar los intereses y necesidades del usuario y utilizar adecuadamente los protocolos de atención con el fin de hacer cumplir los derechos de los usuarios del INS.

RAPIDEZ:

Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.

ORIENTACION:

Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

DOMINIO:

Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.

GRADO DE INFORMACION:

Calidad de la información que recibe el usuario sobre temas de salud pública y los servicios que presta.

SATISFACCIÓN GENERAL:

Indicador promedio, que siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

Durante el tercer trimestre que comprende de julio a septiembre de 2012, se realizaron 66 encuestas a los ciudadanos – clientes 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 TERCER TRIMESTRE 2012 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE):

4.1 PREGUNTAS

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas, se informara que personas calificaron Aceptable (3), Deficiente (2) o Insuficiente (1), en cada ítem, y al final se dará a conocer los ciudadanos que en todos los ítem calificaron Aceptable (3), Deficiente o Insuficiente (1). Se realiza el seguimiento a las personas y se darán a conocer los comentarios que opinaron.

4.1.1. Respeto y amabilidad en la atención

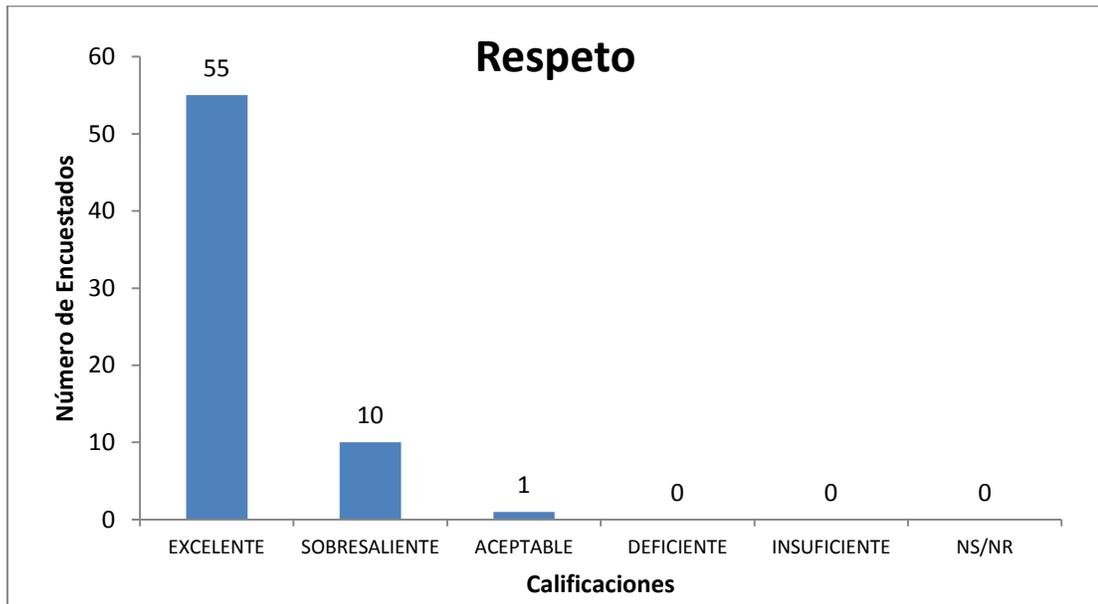


Gráfico No.1. Variable Respeto y amabilidad
(Tercer Trimestre 2012)

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 66 personas encuestadas, 65 calificaron la variable de respeto en excelente y sobresaliente.

ACEPTABLE (Calificación 3)

Analizando la gráfica 1 hubo un Ciudadano – cliente que calificó de aceptable el ítem de respeto, sin embargo, no se pudo realizar el seguimiento por parte del Proceso de Atención al Usuario, ya que el número que deja el encuestado es un número equivocado.

4.1.2. Rapidez o prontitud en la atención

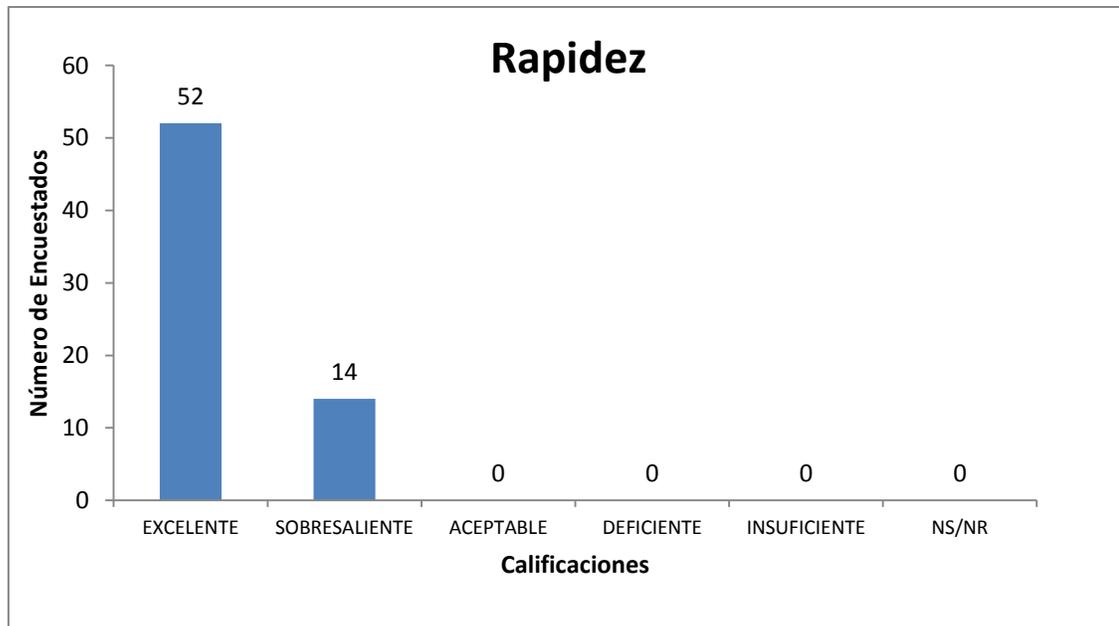
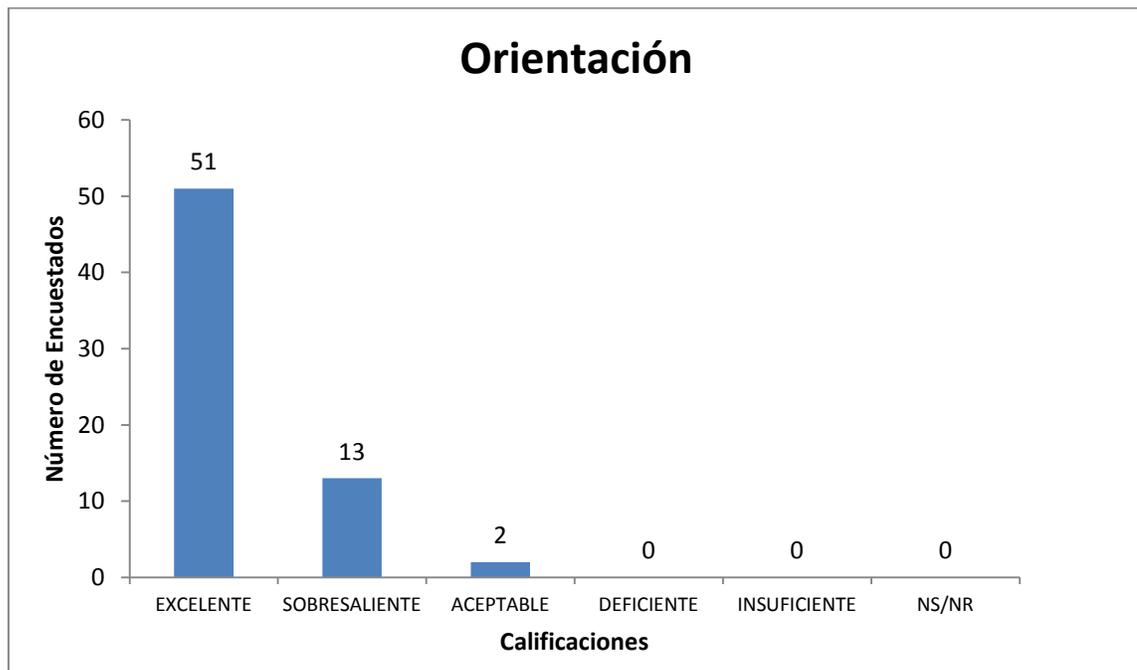


Gráfico No.2. Variable Rapidez o prontitud en la atención
(Tercer trimestre 2012)

En la variable de oportunidad en la respuesta todos los encuestados (66) calificaron de excelente (5) y Sobresaliente (4) esta variable, obteniendo un 100% en la calificación general de variables. Gráfico 8.

4.1.3. Orientación en la resolución de inquietudes



*Gráfico No.3. Orientación en la resolución de las inquietudes
(Tercer Trimestre 2012)*

En la gráfica 3 se tiene que 64 personas del total de los encuestados calificaron excelente (5) y sobresaliente (4) la orientación que recibieron por parte de los funcionarios del INS.

ACEPTABLE (Calificación 3)

Dos ciudadanos – clientes calificaron este ítem en aceptable al momento de hacer la retroalimentación con los encuestados se llama a la señora quien califica de aceptable pero el número parece estar erróneo, y el otro ciudadano es el mismo que califica de aceptable el ítem de Respeto y quien da un número equivocado.

4.1.4. Dominio del tema consultado por parte del funcionario que los atendió

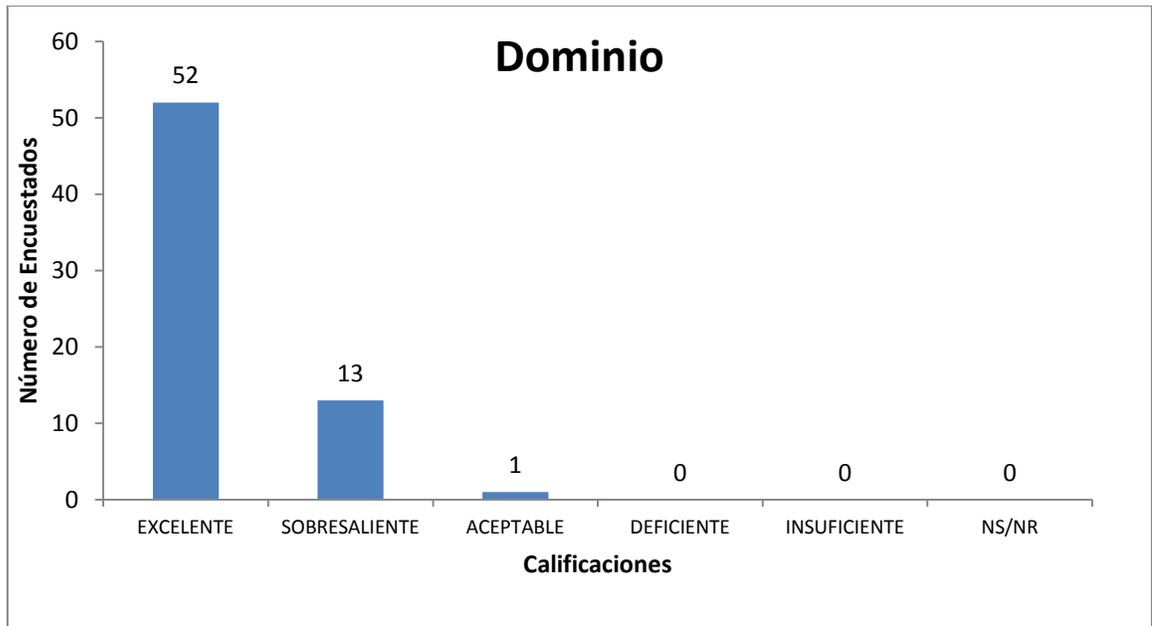


Gráfico No.4. Dominio del tema consultado por parte del funcionario que lo atendió (Tercer Trimestre 2012)

Se observa en la gráfica que los funcionarios del Instituto Nacional de Salud dominan el tema a consultar por parte del ciudadano - cliente logrando la satisfacción del cliente. Con un total de 65 encuestas positivas.

ACEPTABLE (Calificación 3)

Solo una persona califica de aceptable este ítem. El encuestado es anónimo, pues no deja ningún dato dentro de la encuesta para poder contactarlo y así hacer la retroalimentación.

4.1.5 Grado de información que recibió usted sobre el tema consultado

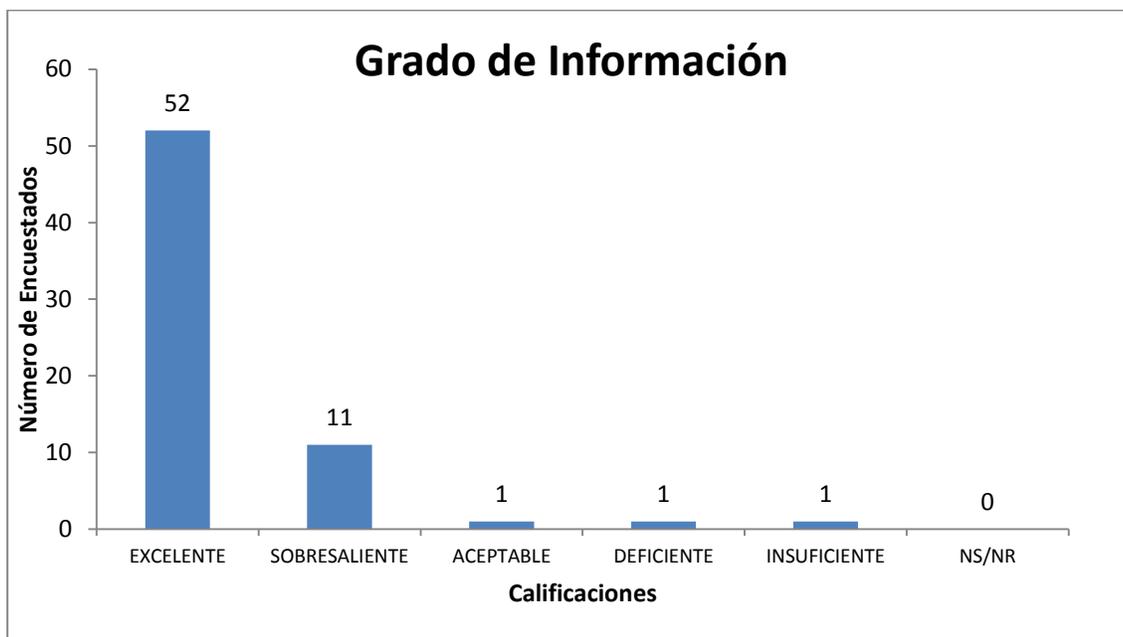


Gráfico No.5. Grado de Información que recibió sobre el tema consultado.
(Tercer Trimestre 2012)

Según el Grado de Información que recibieron los encuestados fue la variable con menor resultados en excelente y sobresaliente, con un porcentaje del 95%. Gráfica 8.

ACEPTABLE (Calificación 3)

Se contacta al ciudadano – cliente y se hace la retroalimentación con la ciudadano cuya respuesta fue que no conocían la información exacta del proceso a consultar, esta señora se dirigió a la oficina de Gestión Contractual.

DEFICIENTE (Calificación 2)

Se observa que una persona califica deficiente este ítem, se realiza retroalimentación se dirige al área de parasitología, en donde dice que la atendieron muy bien, muy atentos, el inconveniente fue cuando le pregunto a varias personas y no la ubicaron correctamente, para lograr llegar hasta la Dependencia solicitada.

INSUFICIENTE (Calificación 1)

Se realiza la retroalimentación con la ciudadana y dice que se dirigió a la Subdirección de la Red Nacional de Laboratorios, en donde nadie sabía de la convocatoria publicada en la página web en días anteriores.

4.1.6 Satisfacción General con el servicio prestado



*Gráfico No.6. Satisfacción General con el servicio prestado.
(Tercer Trimestre 2012)*

Para el tercer trimestre tenemos que 64 personas quedaron satisfechas con el servicio prestado, lo que nos permite alcanzar una buena percepción de los usuarios del INS.

ACEPTABLE (Calificación 3)

El ciudadano- cliente al momento de diligenciar la encuesta deja un número equivocado dicen que no vive allí, por lo que no se logra obtener una retroalimentación por parte del encuestado.

INSUFICIENTE (Calificación 1)

Es la misma persona que califica el ítem anterior (Grado de Información) de insuficiente, por que los funcionarios no conocían acerca de la convocatoria de la cual ella estaba interesada.

5. CONSOLIDADO GENERAL DEL ANALISIS DE LAS VARIABLES:

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

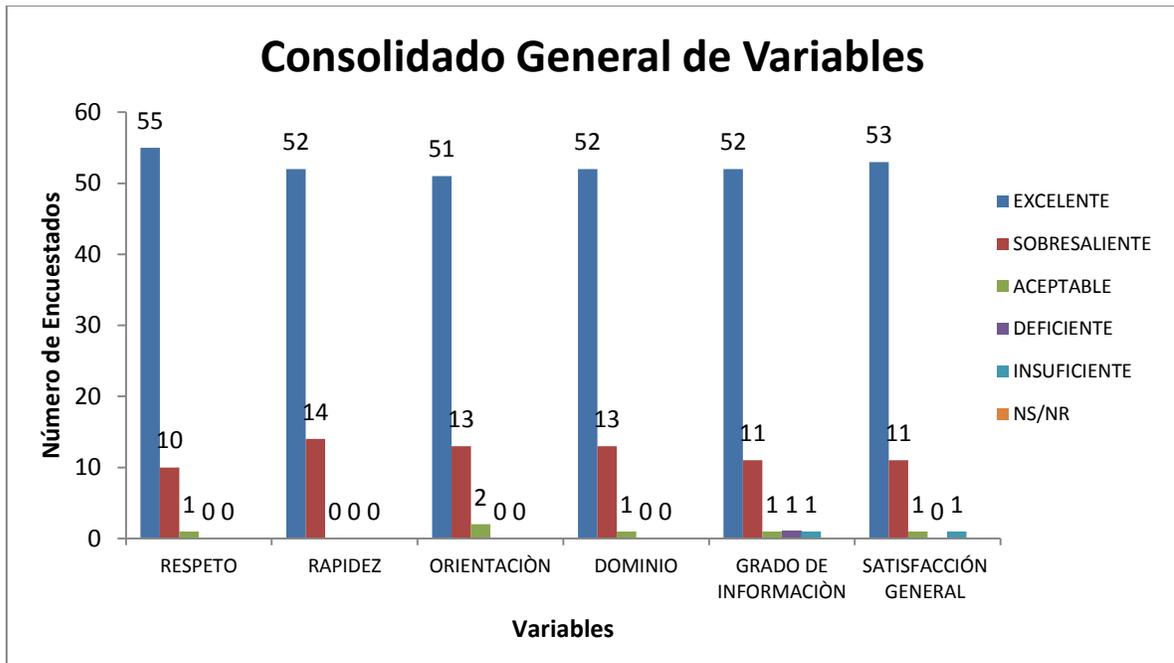


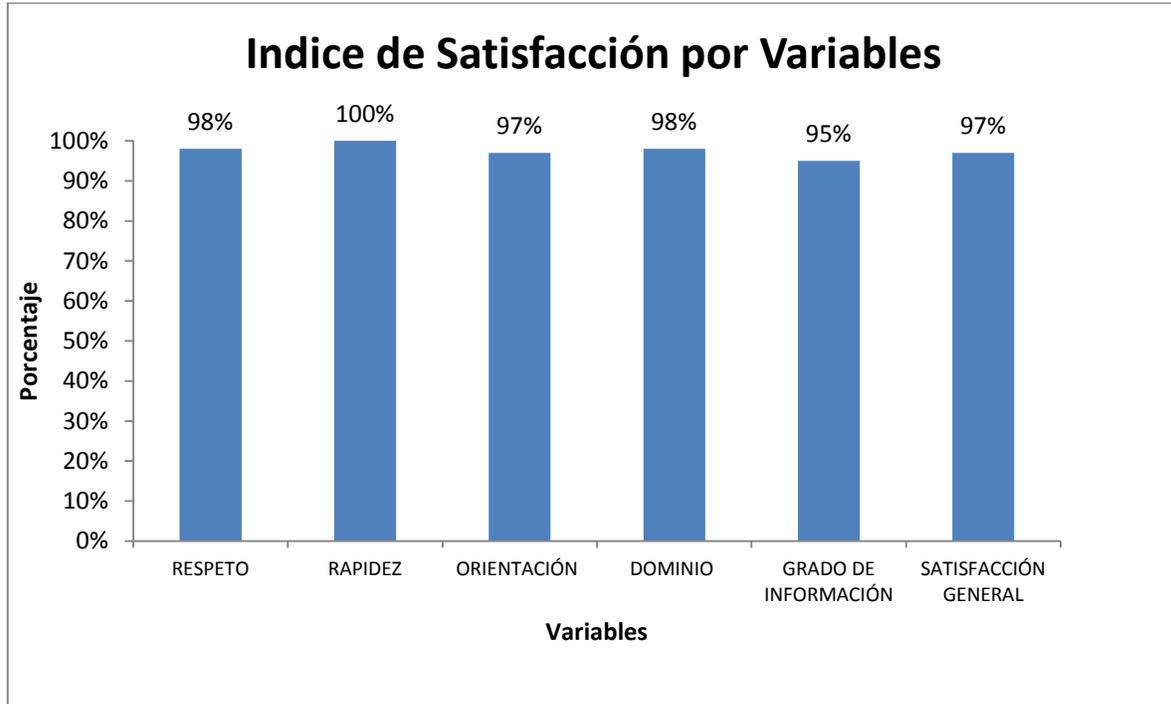
Gráfico No.7. Consolidado general de variables.
(Tercer trimestre 2012)

Para el tercer trimestre del 2012 se tiene que la oportunidad en la respuesta fue la variable mejor calificada con el total de 66 personas encuestadas, que califican excelente y sobresaliente el ítem, seguida de las variables Respeto y Dominio del tema con el 98 % cada variable, quedaron satisfechos en su totalidad.

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

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

$$Y = 65 / 66 * 100 = \underline{98\%}$$



*Gráfico No.8. Indicador de satisfacción por variables.
(Tercer Trimestre 2012)*

No. TOTAL ENCUESTAS ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE DE 2012:

66

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Se evidencia una disminución de número de encuestas para el tercer trimestre.
- Se realiza el seguimiento a cada una de las encuestas las cuales tuvieron calificación igual o menor a aceptable, llamando a los encuestados, con el fin de tomar las debidas acciones de mejoras.
- Los visitantes no les gusta dejar datos personales, pues en muchas ocasiones dejan un número que no es correcto, o simplemente no lo diligencian, y no llenan la opción de a que dependencia visitan.

7. ACCIONES DE MEJORA

- Se tiene programado la modificación de las encuestas de satisfacción para que sea más fácil su diligenciamiento, sin colocar tantos valores de calificación.
- Se realiza la apertura del buzón de sugerencias en compañía de la oficina de Control Interno, para que haya un veedor al momento del procedimiento.

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

Ficha Técnica

Elaborada del 01/07/2012 al 20/09/2012

Lugar: Instalaciones Instituto Nacional de Salud

Tamaño de la Muestra: 66 visitantes

Promedio de Edad: 37 años

Procesos Evaluados: Biblioteca, Sub Vigilancia y Control en Salud Pública, RRHH, Genética, Virología, Medios de cultivo, Gestión Contractual, Trasplantes, Microbiología, Secretaría General, Facturación, Entomología, Jurídica.

Mujeres: 32

Hombres: 31

Elaboró: Grupo de Atención al Usuario.