



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INFORME DE RESULTADOS

PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS INFORMES NACIONALES DE LA GESTIÓN DE LAS REDES DE LABORATORIOS, SANGRE Y DONACIÓN Y TRASPLANTES – DRSP

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 – 12 – 20

100
AÑOS
CUMPLIÉNDOLE A LA SALUD PÚBLICA
1917-2017

2017
el año de nuestro centenario

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, acreditado bajo la Norma NTC ISO/IEC 17025:2005 y NTC ISO/IEC 17043:2010 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 mejorar continua de nuestro proceso y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. La medición de la satisfacción se hará al producto o servicio: Informes nacionales de la gestión de las Redes de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes.-DRSP.



ALCANCE

El proceso de Redes en Salud Pública genera a lo largo del año diferentes informes nacionales para las 3 redes especiales: Laboratorios, Bancos de Sangre y Trasplantes, sin embargo los clientes que fueron encuestados son aquellos a los cuales se les brindó el servicio de Informes nacionales de la gestión de la Red de Bancos de Sangre aprovechando el encuentro nacional que se realiza anualmente.



METODOLOGÍA

TECNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicación de encuesta presencial.
PRODUCTOS-SERVICIOS	Informes nacionales de la gestión de las Redes de Laboratorios, Sangre y Donación y Trasplantes.
POBLACIÓN OBJETIVO	Se toma como población objetivo los ciudadanos/clientes asistentes a la reunión de Coordinadores de la Red de Bancos de sangre y servicios de trasfusión registrados por la Dirección de Redes en Salud Pública en el FOR.A08.2080.003.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	El total de la población objetivo fue de 48 y se determino el tamaño de la muestra con el diligenciamiento del FOR.A08.000.015 Calculo tamaño de la muestra para encuestas es de 28 de los cuales se obtuvo respuesta fiable.
FECHA DE APLICACIÓN	Diciembre 01 de 2017.

ESCALA VALORATIVA

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

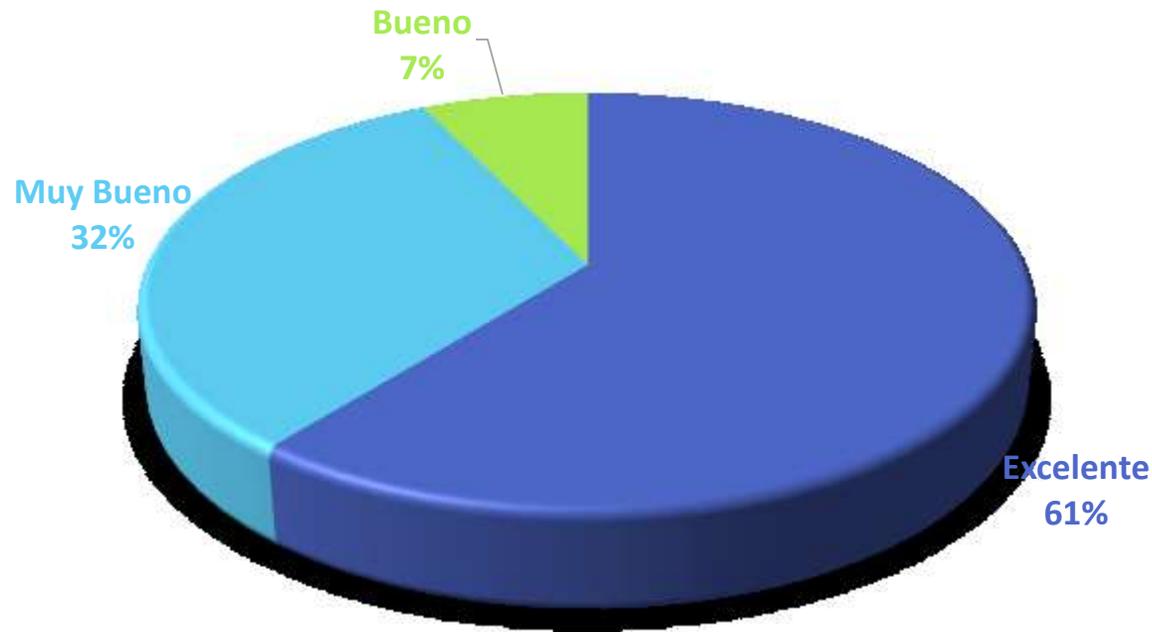
CALIFICACIÓN
Excelente
Muy Bueno
Bueno
Regular
Deficiente
No Aplica

PERCEPCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano mide la percepción de los productos y servicios de la Dirección de Redes en Salud Pública mediante la encuesta de satisfacción de productos y servicios FOR.A08.0000.003-V5, teniendo en cuenta como variables la conformidad, accesibilidad y oportunidad del producto, competencias del personal que atendió y pertinencia de la información proporcionada.

Resultados de la encuesta

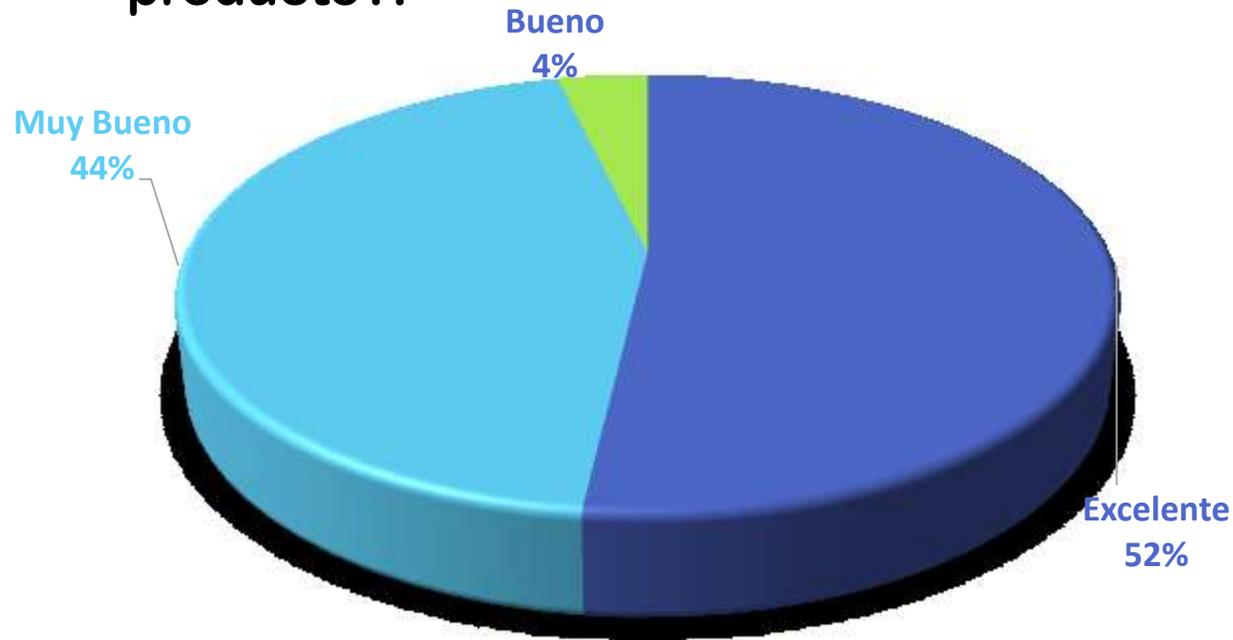
1. ¿La calidad del servicio/producto entregado?



De acuerdo a los datos recolectados el 61% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad de los productos y servicios, el 32% lo califica como MUY BUENO y el 7% considera que fue BUENO.

Resultados de la encuesta

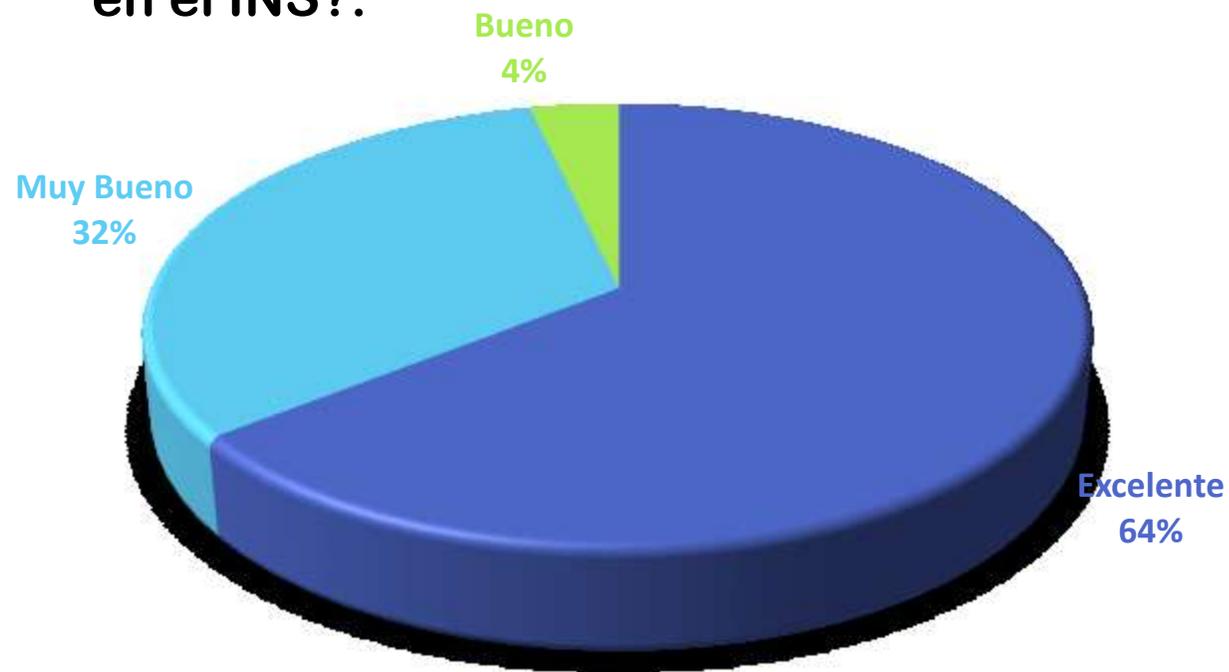
2. ¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?.



Para el Ítem de acceso al servicio, los encuestados lo calificaron como **EXCELENTE** en un 52%, también fue calificado como **MUY BUENO** por el 44%, y finalmente el 4% lo considera como **BUENO**.

Resultados de la encuesta

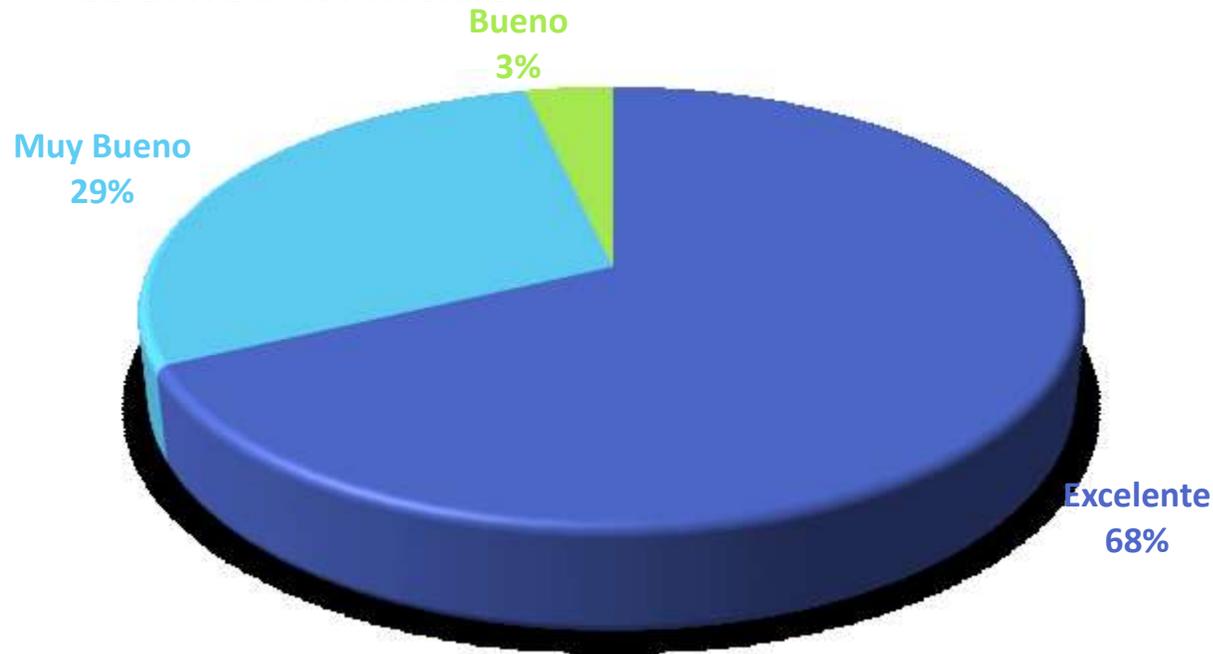
3. ¿Disposición del funcionario(s) que lo atendió en el INS?.



De acuerdo a los datos recolectados el 64% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la disposición del funcionario, el 32% lo califican como MUY BUENO y el 4% considera que fue BUENO.

Resultados de la encuesta

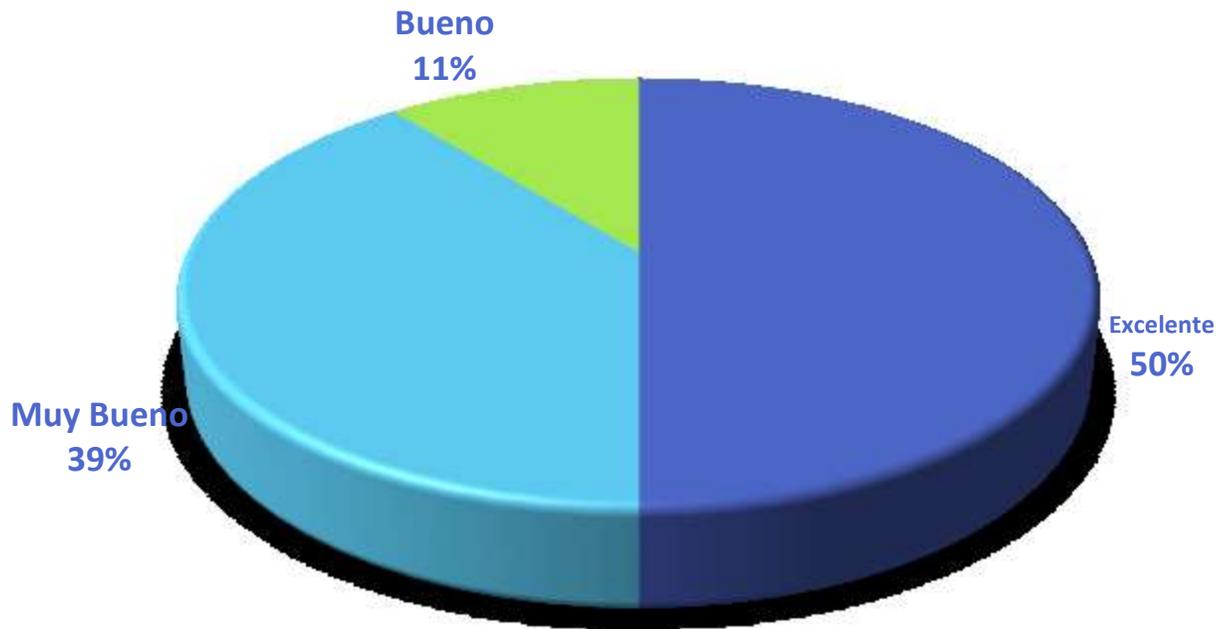
4. ¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada.



De acuerdo a los datos recolectados el 68% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la información o asesoría brindada, el 29% lo califico como **MUY BUENO** y el 3% considera que fue **BUENO**.

Resultados de la encuesta

5. oportunidad en la entrega de los productos/servicios que ofrece el INS.



De acuerdo a los datos recolectados el 50% de las personas encuestadas calificaron como **EXCELENTE** la oportunidad de entrega del producto o servicio, el 39% lo califico como **MUY BUENO**, y finalmente el 11% lo considero como **BUENO**.

CONCLUSIONES

- Se evidencia que los productos/servicios ***“INFORMES NACIONALES DE LA GESTIÓN DE LAS REDES DE LABORATORIOS, SANGRE Y DONACIÓN Y TRASPLANTES.”*** encuestados de la Dirección de Redes en Salud Pública se encuentran en rango satisfactorio para las variables de conformidad, accesibilidad y disposición del funcionario.
- Se demuestra que la utilidad de la información o asesoría técnica de este producto o servicio se encuentra en un rango alto de satisfacción para los encuestados.
- La oportunidad en la entrega se encuentra en alto rango evidenciando muy buena aceptación por parte de los encuestados.