



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)





INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# PROGRAMA INTERLABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE - PICCAP

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

Abril 2019

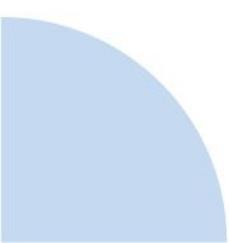


La salud  
es de todos

Minsalud

# SINOPSIS

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 acreditado 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 mejora continua y el incremento de la satisfacción de nuestros clientes. Esta medición de satisfacción se realizó al Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable – PICCAP acreditado bajo el cód. 15-PEA-001.



# OBJETIVO DE LA ENCUESTA

---

Determinar el grado de satisfacción respecto al Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable – PICCAP, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.7 de la norma ISO/IEC 17043 con el fin de obtener una retroalimentación de los clientes que participaron en el ciclo 2018.

# ALCANCE

---

La presente medición fue realizada para los laboratorios públicos y privados a nivel nacional que participaron en el Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable PICCAP ciclo 2018.

# METODOLOGÍA

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO EVALUADO</b>	Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable PICCAP.
<b>DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>	Dirección de Redes en Salud Pública
<b>NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN</b>	Evaluación del desempeño de laboratorios y bancos de sangre a nivel nacional.
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Telefónica
<b>TAMAÑO DE MUESTRA</b>	Teniendo una población total de 382 clientes, se realiza en cálculo del tamaño de la muestra obteniendo un total de 59 encuestas efectivas.
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	Abril de 2019.



## 2. ESCALA VALORATIVA

La escala de valoración para la presente medición fue:

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

Para lo cual se evaluaron las siguientes variables:

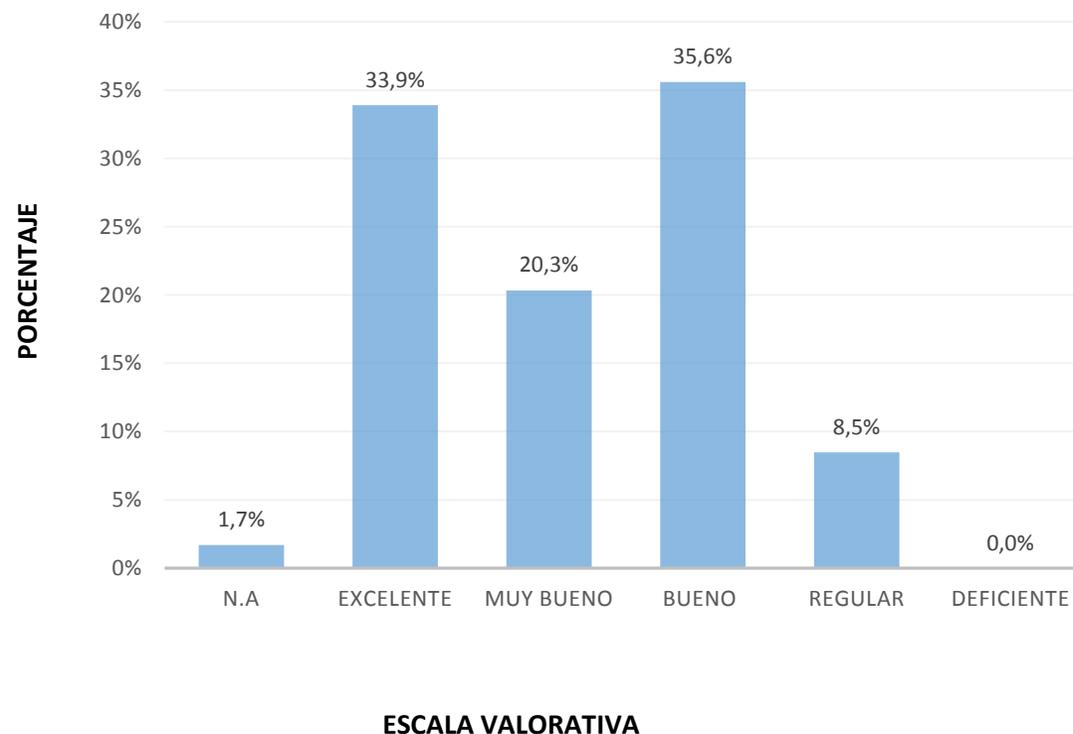


# 1. CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO

En este aspecto se resalta una calificación importante, según los datos obtenidos así:

- EXCELENTE: 33,9%
  - MUY BUENO: 20,3%
  - BUENO: 35,6%
  - REGULAR: 8,5%
  - DEFICIENTE: 0%
  - NO APLICA: 1,7%
- 89,8%

1. Calidad del producto y/o servicio entregado

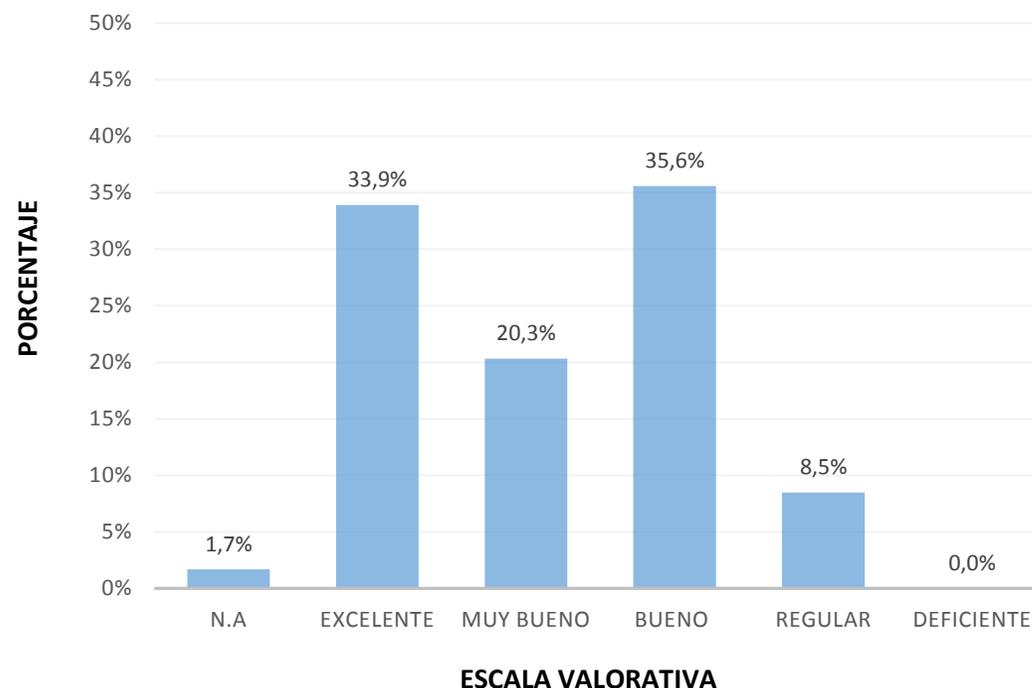


## 2. ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La satisfacción en este aspecto se encuentra en nivel satisfactorio discriminándose de la siguiente forma:

- EXCELENTE: 33,9%
  - MUY BUENO: 20,3%
  - BUENO: 35,6%
  - REGULAR: 8,5%
  - DEFICIENTE: 0,0%
  - NO APLICA: 1,7%
- 89,9%

2. La adquisición del producto y/o servicio

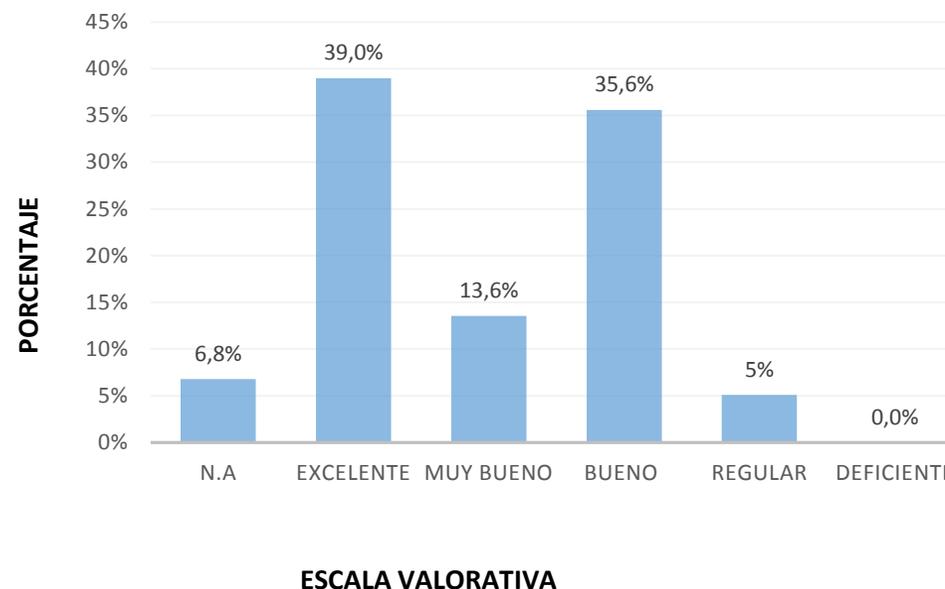


### 3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL INS

La satisfacción en este aspecto se encuentra en nivel satisfactorio discriminándose de la siguiente forma:

- EXCELENTE: 39%
  - MUY BUENO: 13,6%
  - BUENO: 35,6%
  - REGULAR: 5%
  - DEFICIENTE: 0%
  - NO APLICA: 6,8%
- } 88,2 %

3. Disposición del funcionario que lo atendió en el INS

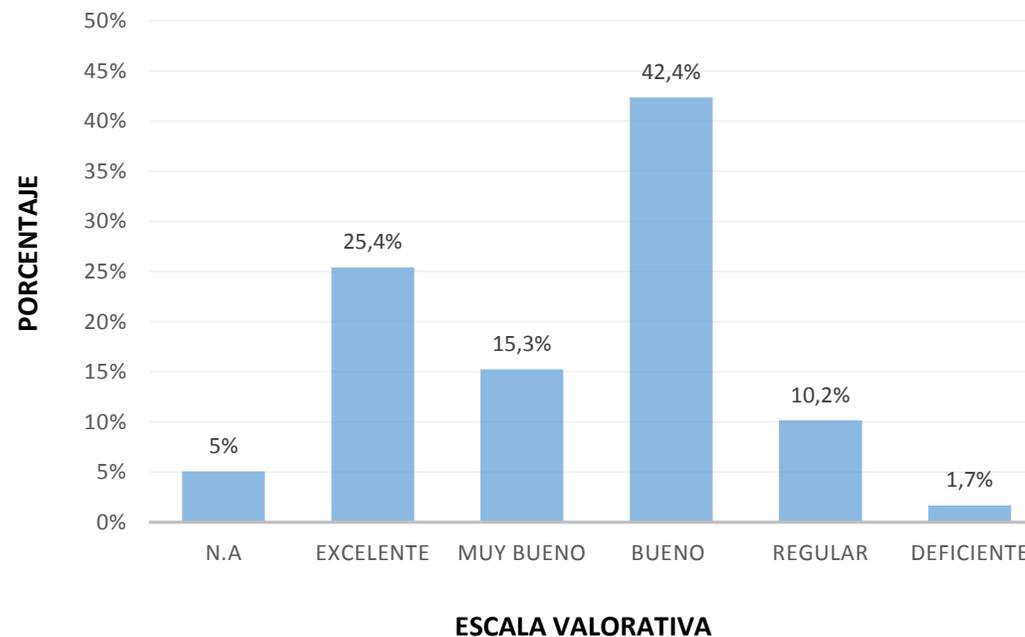


## 4. UTILIDAD DE LA ASESORÍA BRINDADA

En este aspecto se destaca la claridad en la información brindada, garantizando con ello un alto grado de satisfacción discriminado de la siguiente forma:

- EXCELENTE: 25,4%
  - MUY BUENO: 15,3%
  - BUENO: 42,4%
  - REGULAR: 10,2%
  - DEFICIENTE: 1,7%
  - NO APLICA: 5%
- } 83,1 %

4. La utilidad de la asesoría brindada por el funcionario del INS

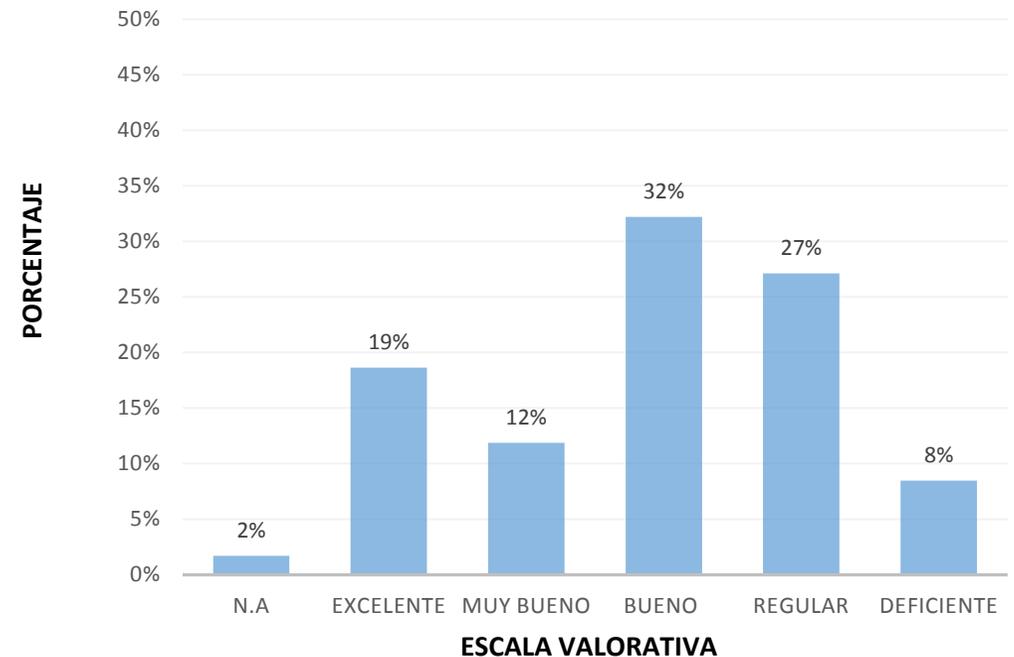


## 5. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE EL INS

En este aspecto el consolidado se obtuvo así:

- EXCELENTE: 19%
  - MUY BUENO: 12%
  - BUENO: 32%
  - REGULAR: 27%
  - DEFICIENTE: 8%
  - NO APLICA: 2%
- 63%

5. Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios que ofrece el INS



# CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



De acuerdo a los datos recopilados durante la medición, se evidencia que el 32% de las personas encuestadas calificaron como EXCELENTE la calidad del producto y/o servicios, encontrando que la satisfacción de este producto y/o servicio se encuentra en 83,5%, destacando la buena percepción institucional por parte del cliente externo.

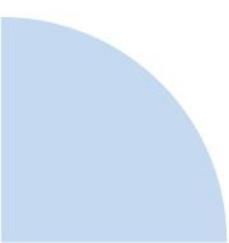


# **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS**

En este espacio se registran algunas de las observaciones obtenidas por los clientes encuestados, se realiza la discriminación de acuerdo a la categoría a la cual se hace alusión la observación.

**ADQUISICIÓN:** respecto a este aspecto, se refieren comentarios como:

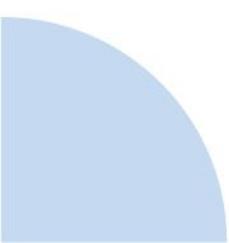
1. La dificultad para la inscripción al programa como consecuencia del incumplimiento de los cronogramas propuestos e inconformidad por contar con la misma Resolución de acreditación por parte del MSPS desde el año 2015.
2. Un producto muy costoso y poco efectivo para laboratorios pequeños.
3. Inconformidad respecto a la demora en la adquisición del producto, la calidad entregada y la organización de las fechas para realizar los envíos.
4. La adquisición del servicio es muy complicada, en la inscripción y pago; se ha solicitado varias cotizaciones hace más de un mes sin obtener respuesta aún, además no envían factura original ni copia.



# **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS**

**CALIDAD:** los comentarios de los encuestados refieren inconformidad respecto a la calidad entregada y la organización de las fechas para realizar los envíos, entre otros aspectos

1. Algunos analitos llegaron vacíos y al hacer la dilución no estaba contenido el volumen completo.
2. Antes se enviaban correos de alertas o notificaciones ahora hay que entrar continuamente a la plataforma para validación de fechas y en muchos casos ya han pasado y no es posible realizar la inscripción.
3. Se presentaron inconvenientes al momento de descargar el informe en el aplicativo el cual presento fallas y al llamar por asesoría no hubo solución alguna.
4. Antes se enviaba la lista de chequeo en físico pero ahora se encuentra en la plataforma, nunca se presentó una socialización del cambio.
5. Al revisar los históricos de los informes finales cambiaron la forma de presentación y no fue de fácil entendimiento, cambiaron los ítems (1 y 2) y a veces solo se reporta un resultado.



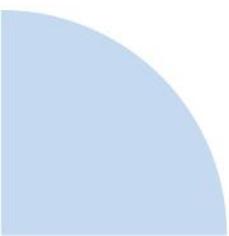
# **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS**

## **DISPOSICIÓN DE QUIEN LO ATENDIÓ EN EL INS:**

1. La mayoría de los clientes encuestados, refieren haber contado con una buena disposición y un trato cordial al comunicarse con el referente de PICCAP, sin embargo, también refieren dificultad en la comunicación y bastantes direccionamientos antes de poder hablar con la parte técnica que maneja el programa.
2. Se solicita mayor acompañamiento de parte del INS para interpretación de la información, capacitación, soporte técnico, ya que solo asistió a una reunión técnica en 2012.

## **LA UTILIDAD DE LA ASESORÍA BRINDADA:**

1. Gran cantidad de usuarios refieren no haber requerido acompañamiento por parte del personal, sin embargo, los clientes que solicitaron información técnica fue de gran ayuda para la realización de las pruebas y el éxito en sus resultados.



# **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS**

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

La gran mayoría de los clientes encuestados, refieren inconformidad sobre la oportunidad en la emisión de resultados, a continuación los comentarios de los usuarios:

1. Se demoraban mucho en la entrega y en algunos casos les tocó buscar terceros para suplir las necesidades en auditorias.
2. Incumplimiento en la entrega de informes, en el calendario habían cambios y no los notificaban.
3. Es entendible la demora teniendo en cuenta el volumen de información que recopila el INS, pero no es entendible como de una muestra enviada en noviembre, se recibe resultado en febrero; se debe mejorar oportunidad de respuesta.

# CONCLUSIONES

---

- De los resultados obtenidos en la encuesta se evidencia que los clientes encuentran satisfactorio el producto y/o servicio del programa PICCAP con un total del 83,5%, así mismo se encuentran gran variedad de comentarios para el análisis de la Dirección de Redes en Salud Pública y determinar mejoras en el proceso, dicha información se encuentra registrada en el presente informe.
- Se aprecia que la calidad y el acceso al producto y/o servicio son los componente de mayor fortaleza durante la prestación del Programa Inter laboratorios de Control de Calidad de Agua Potable, el cual supera el nivel de satisfacción promedio obtenido durante la medición.
- Teniendo en cuenta que el componente con el menor registro de satisfacción corresponde a la oportunidad en la entrega de los productos del INS, por lo cual se recomienda adecuar mejoras al proceso frente a este aspecto.

**Elaboró:** Juliana Alexandra Rivera Hernández – Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia. Comunicado 16/04/19.

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

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





**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD**  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

@INSColombia



Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

