



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

Visítenos en
www.ins.gov.co





INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

PROGRAMA INTERLABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE - PICCAP

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Julio 2020



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 bajo la 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 Inter laboratorio de Control de Calidad de Agua Potable – PICCAP acreditado bajo el cód. 15-PEA-001



OBJETIVO DE LA MEDICIÓN

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 la ronda 1 del ciclo 2019.



ALCANCE

La presente medición, se realizó a Laboratorios de Salud Pública y Privada de los Departamentos de Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Barranquilla, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre y Valle.

METODOLOGÍA

Tabla No 1 Metodología del evento

NOMBRE DEL INFORME	Programa Inter laboratorio de Control de Calidad de Agua Potable PICCAP
DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	Dirección de Redes en Salud Pública
NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN	Evaluación del desempeño de laboratorios y bancos de sangre a nivel nacional
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Telefónica y virtual
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Teniendo una población total de 356 clientes, se realiza el cálculo del tamaño de la muestra obteniendo un total de 57 encuesta a aplicar con un nivel de confianza del 90%; como resultado se realiza la medición de satisfacción a 100 participantes.
No. DE ENCUESTADOS ANULADOS	Ninguno
FECHA DE LA APLICACIÓN	Mayo – Julio de 2020

Fuente: Información obtenida mediante registro de llamadas y correos electrónicos; analizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

ESCALA VALORATIVA

De acuerdo con los aspectos a evaluar durante la presente medición para determinar la satisfacción se cuenta con las siguientes variables:

Tabla No. 2 Escala valorativa

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Fuente: Definición de escala según POE-A08.0000-001



1. CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO

De los 102 encuestados, el 100% respondió de la siguiente manera para cada variable:

Excelente: 34

Muy Bueno: 19

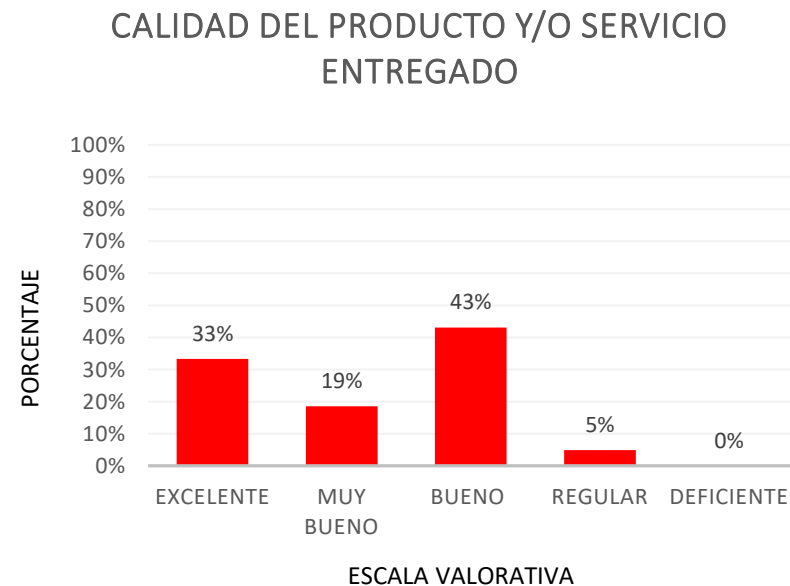
Bueno: 44

Regular: 5

Deficiente: 0

La calificación de calidad del producto y/o servicio se concluye de la siguiente manera gráficamente:

Gráfico No.1. Calidad del producto y/o servicio entregado.



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

2. ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

De los 102 encuestados, el 100% respondió de la siguiente manera para cada variable:

Excelente: 28

Muy Bueno: 22

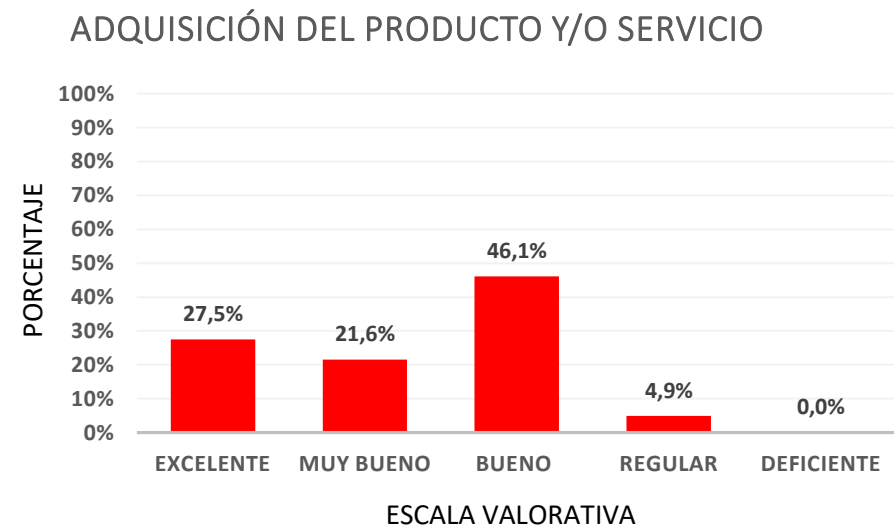
Bueno: 45

Regular: 5

Deficiente: 0

La calificación de la adquisición producto y/o servicio :
concluye de la siguiente manera gráficamente:

Gráfico No.2. Adquisición del producto y/o servicio.



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

3. DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL INS

De los 102 encuestados, respondió el 94% de la siguiente manera para cada variable:

Excelente: 30

Muy Bueno: 16

Bueno: 24

Regular: 5

Deficiente: 21

La disposición del funcionario se concluye de la siguiente manera gráficamente:

Gráfico No.3. Disposición del funcionario del INS que lo atendió.



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

4. UTILIDAD DE LA ASESORÍA BRINDADA

De los 102 encuestados, respondió el 94% de la siguiente manera para cada variable:

Excelente: 50

Muy Bueno: 16

Bueno: 27

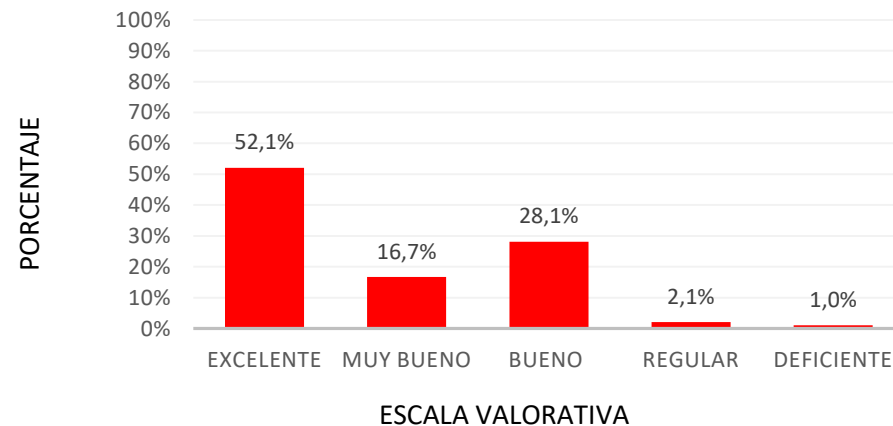
Regular: 2

Deficiente: 1

La calificación de la utilidad de la asesoría se concluye de la siguiente manera gráficamente:

Gráfico No.4. Utilidad de la asesoría brindada.

UTILIDAD DE LA ASESORÍA BRINDADA



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

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

De los 102 encuestados, el 100% respondió de la siguiente manera para cada variable:

Excelente: 22

Muy Bueno: 16

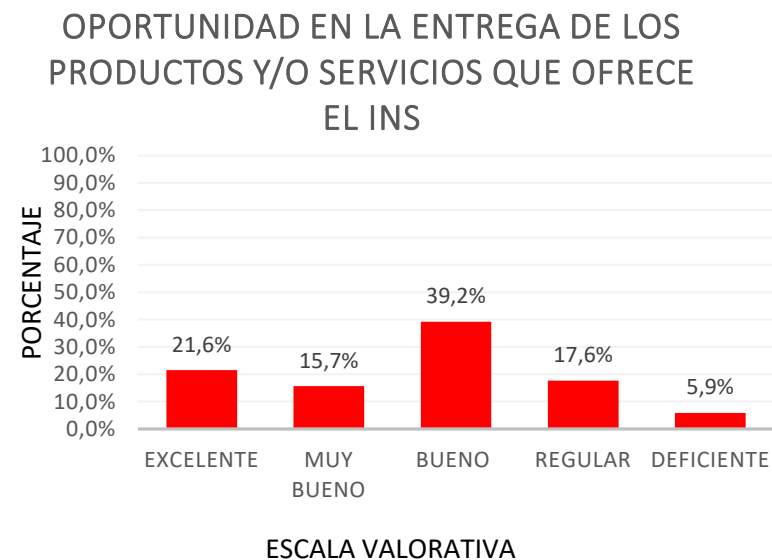
Bueno: 40

Regular: 18

Deficiente: 6

La calificación de la oportunidad en la entrega se concluye de la siguiente manera gráficamente:

Gráfico No. 5. Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios que ofrece el INS.



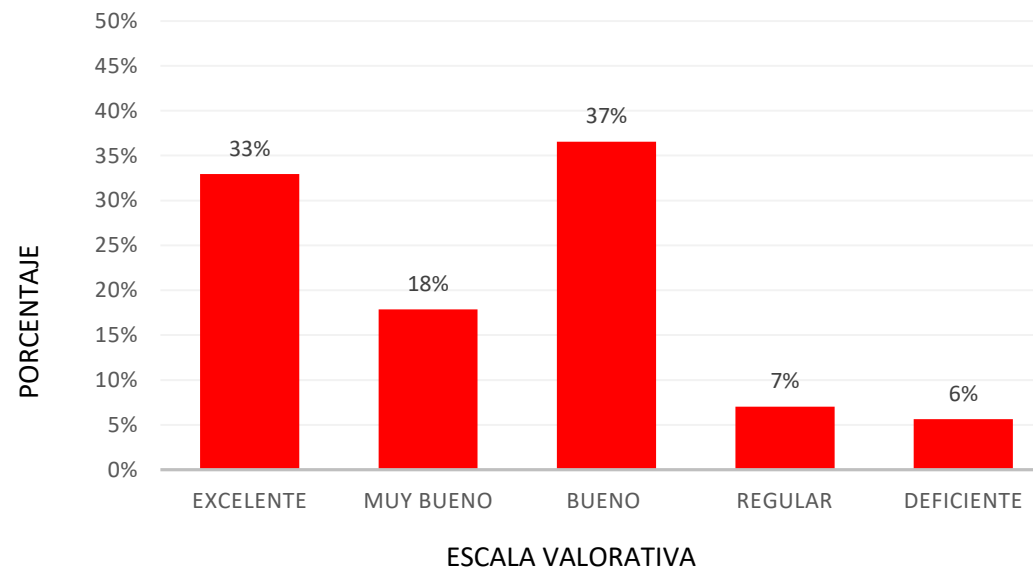
Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción total de la presente medición, es de 88% comprendido entre el resultado del Excelente 33%, Muy Bueno 18% y Bueno 37%

Gráfica No. 6 Calificación de la satisfacción

CALIFICACIÓN SATISFACCIÓN

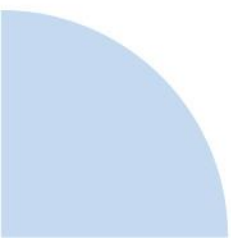


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Los participantes registraron las siguientes observaciones generales frente al desempeño del programa:

- Un fuerte agradecimiento a la Dra. Marisol que es con quien se ha tenido comunicación y es excelente profesional.
- En las últimas entregas se han demorado en la entrega de los informes, también se han generado cambios en el calendario, se sugiere mejorar y cumplir los tiempos establecidos.
- Se indica que no responde con "Excelente" porque los resultados se han visto afectados por los cambios de administración, generando diferencias en los informes.
- Refieren no haber requerido asesoría, por tanto no responden a la pregunta 3 y 4.
- Se sugiere aumentar el tiempo para realizar el reporte de los resultados, pues en ocasiones la plataforma se congestiona y no es posible incluir los datos en el tiempo estipulado.
- En una ocasión el paquete llegó dos semanas después porque la transportadora la llevó a Barranquilla y del INS remitieron otra muestra, a veces los envíos se demoran en llegar y cuando llegan ya están sobre el tiempo para dar respuesta.
- Participante indica que la calidad del producto se recibe en óptimas condiciones, su adquisición es rápida, la disposición de los funcionarios es apta a la necesidad, la asesoría brindada es versátil y la oportunidad de entrega es a tiempo y con buena disposición.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Los participantes que calificaron como Regular y Deficiente indican las siguientes observaciones, que se clasifican de acuerdo a la pregunta:

Calidad del producto y/o servicio entregado

- No se cuenta con cadena de custodia de las muestras, viene poca cantidad de los reactivos y el recipiente que se envía es muy incómodo para hacer el respectivo análisis. Los ítems son muy inestables.
- Es una matriz muy simple y sus costos son altos.
- El alcance de ensayo de actitud es limitado, el laboratorio es acreditado y hace ensayos de actitud a nivel internacional lo que genera una limitación en los laboratorios acreditados. Se sugiere ampliar el alcance y las metodologías incluidas en la Resolución 2115, o en caso contrario se valga la condición de laboratorio acreditado para el tema de autorización.
- El alcance de la acreditación solo es para el ensayo de microbiología, debería ampliarse también a las pruebas físico químicas. Adicionalmente menciona que se debe recuperar la acreditación de los ensayos, pues es doble gasto al invertir en el PICCAP y en un ensayo para acreditación ante ONAC.

Adquisición del producto y/o servicio

- Por los altos costos y retroalimentación es pobre.
- Realizar los pago es complicado y muy demorado.
- El año pasado aunque llegó tarde a todas las entidades, a la que refiere el participante no había llegado.
- Hubo demora en el proceso de inscripción, por tanto se radicó queja No. 2019-165.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

Disposición del funcionario que lo atendió

- La comunicación es muy limitada, nunca contestan las extensiones o es muy demorada y solo puede haber comunicación por medio de correos electrónicos, no hay posibilidad de comunicación directa con el programa. No hay facilidad en la comunicación, se envían correos y nunca los contestan, excepto esta vez para informar que se cancelaba.
- Durante las vigencias anteriores, los laboratorios requerían información correspondiente a la Resolución generada por el MSPS, sin embargo, al preguntar en el INS la respuesta fue que era directamente en el Ministerio donde obtenía la información y al preguntar en el Ministerio, decían que la respuesta la tenía el INS; se "tiraban la pelota de uno a otro" sin resolver las necesidades.
- Los laboratorios cumplen todos los requisitos, sin embargo, el INS no tiene una respuesta oportuna; las direcciones de recepción de las muestras se actualizan anualmente pero los envíos no llegan al lugar indicado. Se pagan las pruebas y en ocasiones no se realizan porque el cronograma no se cumple, no se cuenta con comunicación oportuna ni por teléfono ni por correo electrónico.

Utilidad de la asesoría brindada

- El participante indica que no le brindaron ninguna asesoría.
- Se remite a otras áreas (facturación) para inquietudes de pago.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS PARTICIPANTES

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

- El INS se demora en emitir resultados; las fechas publicadas no se cumplen, siempre hay ampliación; hay mucha demora en los ciclos porque se maneja la información de los ciclos de vigencias anteriores. Sería importante que si en la vigencia se generan tres o cuatros ciclos, que sean durante la misma vigencia. Al momento de solicitar información, dan nuevas fechas que tampoco son cumplidas. Se tiene un atraso desde el año 2018 ya que no hubo programa y se generó pago, por lo que es importante mejorar en la oportunidad. No se suministra información en referencia a los tiempos de evaluación y en las plataformas tampoco se encuentra información al respecto.
- Siempre hay problemas de retrasos en lo que respecta a la programación de los ítem de ensayo y en el envío del informe del mismo, se mandan a procesar muestras y luego se cancela el envío, no reciben las muestras. Al no cumplir con el calendario propuesto, conlleva a cambios en calendarios internos planeados por el laboratorio, afectando las certificaciones a los laboratorios en Salud Pública y las acreditaciones.
- Debería ser como se manejaba cuando estaba el Dr. Jaime Ortiz, que nunca se presentaron retrasos.
- Antes los resultados se entregaban por laboratorio, ahora están mezclados todos los resultados de todos los laboratorios.
- Favor no enviar muestras después del 15 de noviembre.
- La transportadora en la que se realiza en el envío se demora mucho en llegar, en ocasiones se indica que el producto está próximo a llegar y realmente sucede tres días después.
- Las muestras de los ensayos llegan pronto, la transportadora es eficaz.
- Las resoluciones emitidas son ilegibles, especialmente en la numeración.
- El INS los ha dejado "solos", refiriéndose a que se ha enviado comunicación desde el año 2016 para que quede incluido en la resolución de los laboratorios que cuentan con acreditación, sin embargo, hasta el momento no se ha surtido; generando inconvenientes con los clientes al no estar incluidos en la Resolución teniendo la acreditación. Desde el año 2015 no salía resolución, sin embargo, desde esa época solicitaron un documento que diera aval, pues al no contar con este documento perdieron muchos contratos, finalmente la resolución salió el año pasado.
- Este laboratorio en salud pública se encuentra acreditado ante ONAC y debe hacer doble gasto con la prueba de aptitud con el INS, sugiere que el INS acredite todos los ensayos.

CONCLUSIONES

- Se sugiere mejorar la gestión de los canales de atención que tiene el “Programa Inter laboratorio de Control de Calidad de Agua Potable” de manera que los referentes de los laboratorios de salud pueda tener más confianza en la ejecución y resolver dudas que surgen, lo que conlleva a mejorar la percepción del servicio y tener una relación más dinámica con los referentes.
- Es importante revisar la planeación de los ciclos o los recursos requeridos para su realización, y tener mayor oportunidad en la entrega del producto, con el fin de evitar malestar en los clientes, ya que ellos han generado un valor por su adquisición, así como desarrollan cronogramas internos que tienen los laboratorios para su cumplimiento.
- La calificación de la satisfacción es sobresaliente, con un 88% de aceptación, la variable de menor grado de satisfacción corresponde a la disposición del funcionario que lo atendió en el INS, por tanto se sugiere implementar acciones preventivas para aumentar su percepción en próximas mediciones.

Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández – Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano. Correo electrónico. 07-04-2020

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





La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Ciencia, Tecnología e Innovación

Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

contactenos@ins.gov.co

2020

@INSColombia



Visítenos en
www.ins.gov.co

