

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS/CLIENTES  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2015**

<b>Nombre del Evento Evaluado:</b> ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS/CLIENTES INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2015	
<b>Responsable de la Actividad:</b> Dirección de Redes en Salud Publica	<b>Lugar:</b> INS
<b>No. De Encuestados:</b> encuestados 188	<b>Fecha del evento:</b> octubre 2015

### 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión SIG, el cual se encuentra certificado bajo la norma GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, ha diseñado varias herramientas para evaluar la satisfacción sobre los productos y servicios prestados. La encuesta fue realizada de manera telefónica y personalizada, a los ciudadanos/clientes que fueron atendidos durante el año 2015 por las diferentes dependencias de la entidad.

### 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tiene los ciudadanos/clientes con relación a los servicios y/o productos ofrecidos por el Instituto Nacional de Salud, con el fin de obtener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

### 3. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del ciudadano/cliente, se tomara como base lo siguiente:

#### Escala de valoración resultados

ESCALA DE VALORACION	NIVEL DE CALIFICACION
Deficiente	1
Regular	2
Bueno	3
Excelente	4
N/A	0

**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



#### 4. METODOLOGIA UTILIZADA

Con el fin de abarcar el seguimiento al servicio prestado por el INS a los ciudadanos/clientes durante la vigencia, se definieron diferentes herramientas y la utilización de los canales de atención para recolectar dicha información.

En lo referente a este informe se presentaran los resultados obtenidos de la evaluación de los siguientes ítems:

TIPO DE ENCUESTA	OBJETIVO	CANAL COMUNICACION
Encuesta satisfacción de productos y servicios	Evaluar las características del servicio prestado en cada uno de los productos generados por los Procesos misionales.	Telefónico Presencial
		Virtual
Evaluación servicio prestado en sitio	Evaluar la atención y servicio prestado por las diferentes dependencias que atienden ciudadanos/clientes dentro de las instalaciones de la entidad. Seguimiento trimestral.	Presencial

#### 4.1 PRODUCTOS INCLUIDOS

Para el año 2015, la encuesta incluyo los siguientes productos y servicios:  
Producción de bienes.

- Exámenes y ensayos de laboratorio.
- Atención en el área de central de muestras
- Programas de evaluación externa de desempeño de laboratorios – PEED

**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



## 4.2 VARIABLES EVALUADAS

### 4.2.1 VARIABLES RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **Utilidad:** Hace referencia a la adecuada información proporcionada al ciudadano/cliente para satisfacer sus necesidades
- **Confiabilidad:** En la calidad de la prestación del servicio o productos ofrecidos.
- **Calidad:** A instancias de un producto o un servicio, la calidad será la percepción que del mismo tiene el cliente, es decir, si satisface o no sus expectativas, serán las condiciones que determinarán la calidad del bien o servicio en cuestión.
- **Validez del resultado:** Hace referencia a la confianza que el ciudadano/cliente tiene sobre el resultado de ensayo entregado para el diagnóstico, referencia y vigilancia de los eventos de interés en Salud pública.
- **Conocimiento:** Significa las habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio o producto por parte del personal del INS.
- **Oportunidad:** Se refiere al cumplimiento en el tiempo definido por el INS para la prestación del servicio o producto.
- **Trato:** Se refiere al trato considerado y amable del personal del INS con al ciudadano/cliente.
- **Accesibilidad:** La accesibilidad es la posibilidad que tengan todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como ser culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto.
- **Confidencialidad:** Es el uso adecuado y reservado de la información.

### 4.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA

La encuesta de satisfacción será aplicada a una muestra de la población objetivo utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(z^2 \times p \times q \times N)}{(e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q)}$$

N= Total de la población a encuestar p = Proporción esperada (p= 0.5)

q = 1-p = 0.5

z= 1,96 (a=0,05, para el 95% de confiabilidad y 5% de error) o 2,58 (a=0,1, para el 90% de confiabilidad y 10% de error)

e= Error de estimación (5%= 0.05 o 10% = 0.1)

#### TAMAÑO DE LA MUESTRA

N 654 p 0,5 q 0,5 z 1,96 e 0,05

**TAMAÑO  
DE LA  
MUESTRA**

**n= 242**

**Nota:** Este número aplica para las encuestas realizadas sobre la satisfacción de los servicios y productos.

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



#### 4.4 CALIFICACION GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LA DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PUBLICA

##### 4.4.1 RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN GENERAL

Como resultado de la encuesta de satisfacción realizada a los ciudadanos/clientes sobre el servicio/producto entregado durante el año 2015 por el INS, demuestra que el **70%** de los encuestados opinan que es **BUENO**, mientras el **29%** responden que es **EXCELENTE** a la pregunta realizada “Califique en general el producto/servicio prestado/entregado por el INS”.



##### 4.4.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL POR VARIABLES

###### 4.4.2.1 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

Entre las variables que obtuvieron una mayor percepción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados se encuentran:

**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

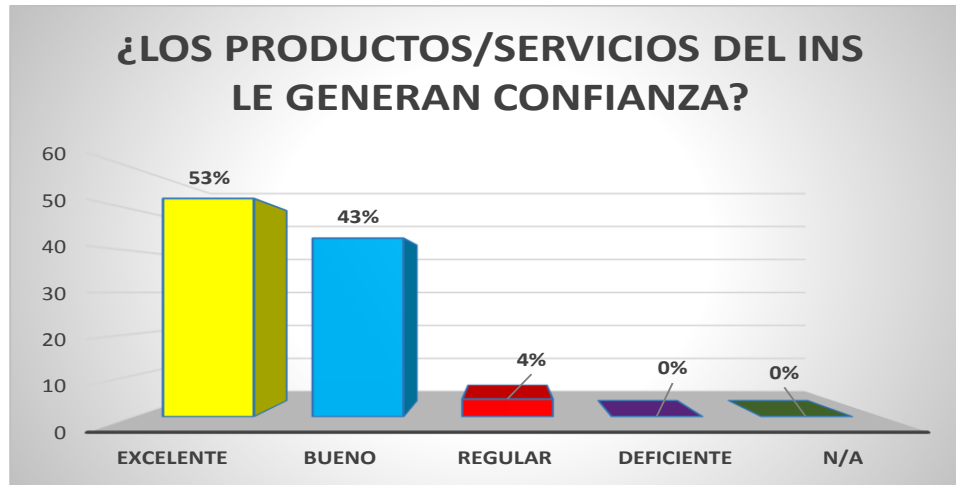
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

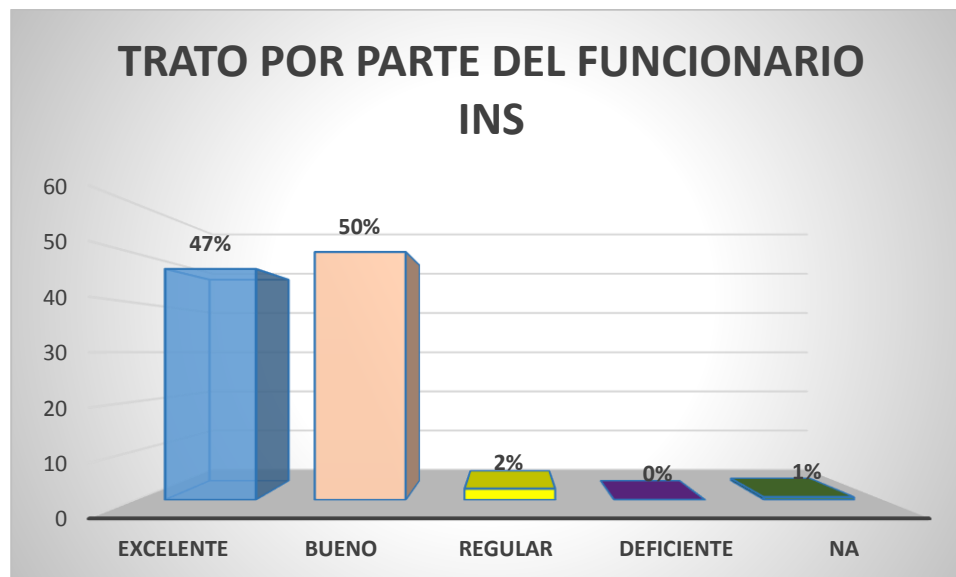
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿Los productos/servicios que ofrece el INS le generan confianza?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del 53% afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza, y **BUENO** con 43%.



A la pregunta “¿El funcionario que le prestó el servicio, o le entregó el producto, tiene las habilidades y conocimientos para dar respuesta a su requerimiento?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del 47% sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio y **BUENO** 50%.



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

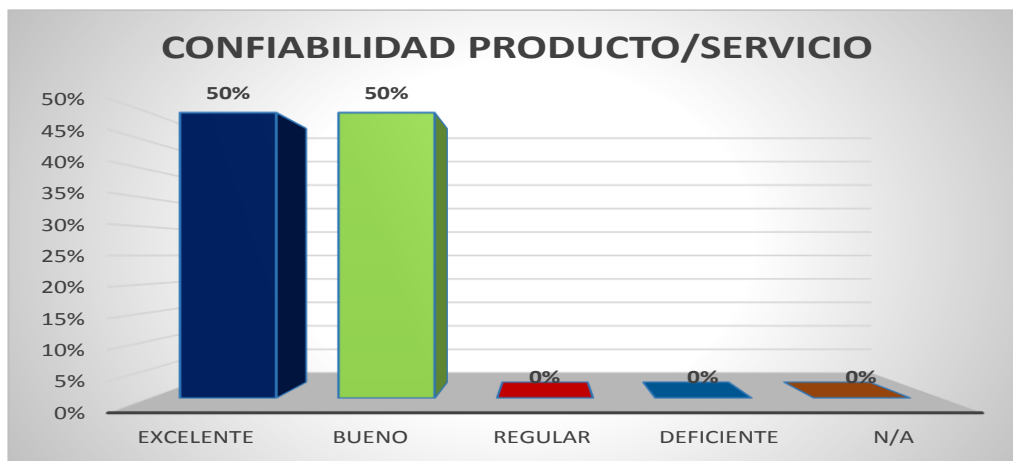
#### 4.4.2.2 CALIFICACIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LABORATORIO

##### LABORATORIO VIROLOGIA

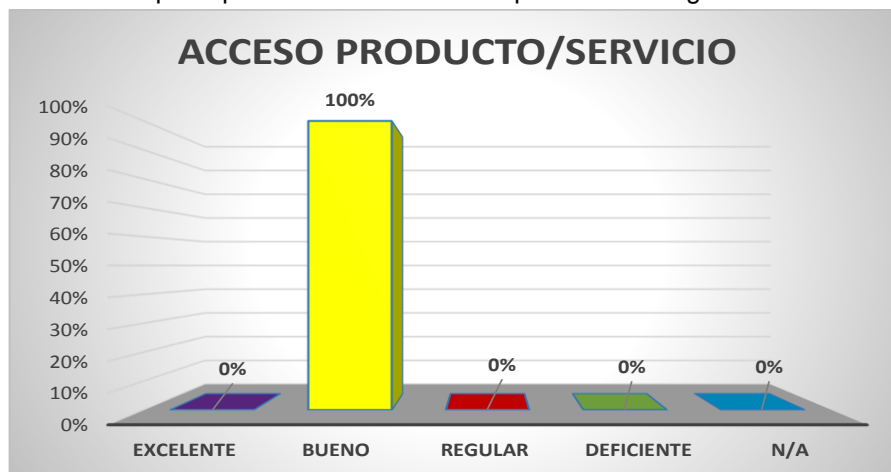
##### CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

Entre las variables que obtuvieron una mayor percepción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados se encuentran:

A la pregunta “¿Los productos/servicios que ofrece el INS le generan confianza?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **50%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza y **BUENO** con **50%**.



A la pregunta “¿El acceso al servicio o la adquisición del producto fue?” los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con un nivel de percepción del **100%** sobre el producto entregado.



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

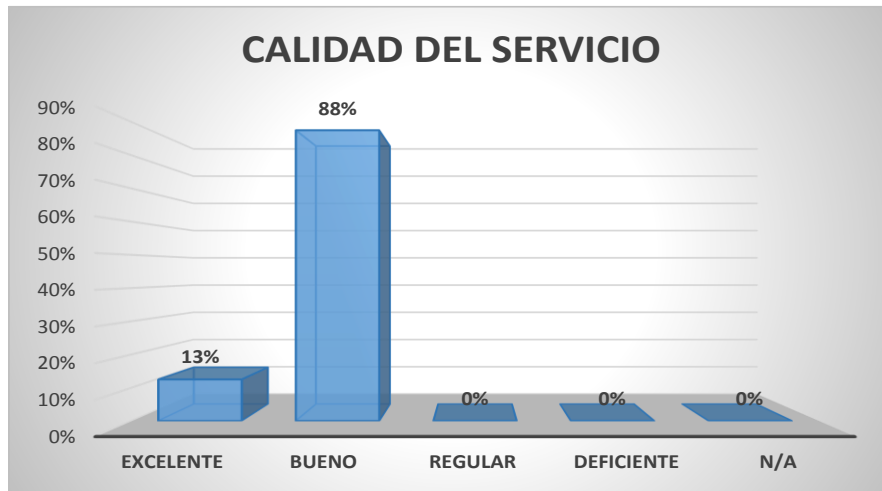
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

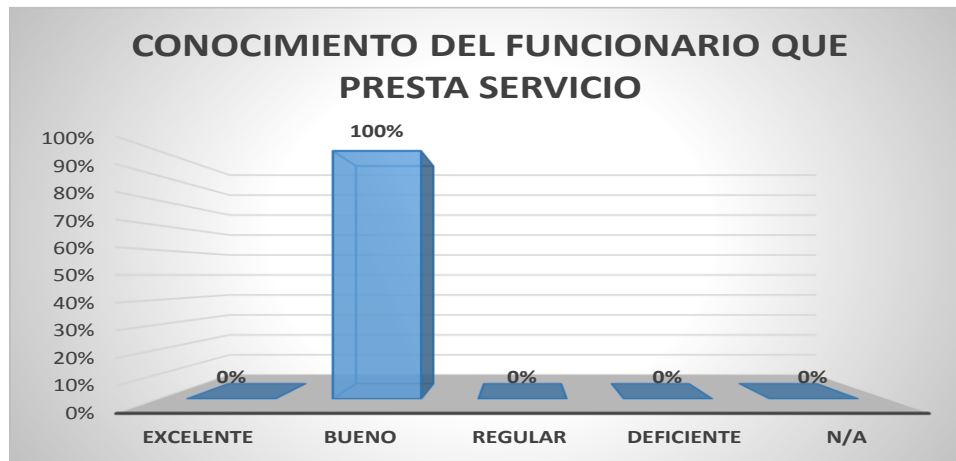
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “La calidad del servicio/producto entregado” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **13%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza y **BUENO** con **88%**.



A la pregunta “Los conocimientos e idoneidad del funcionario que le preste el servicio o le entrego el producto” los ciudadanos/clientes lo califican afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza con una calificación del **100%** como **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

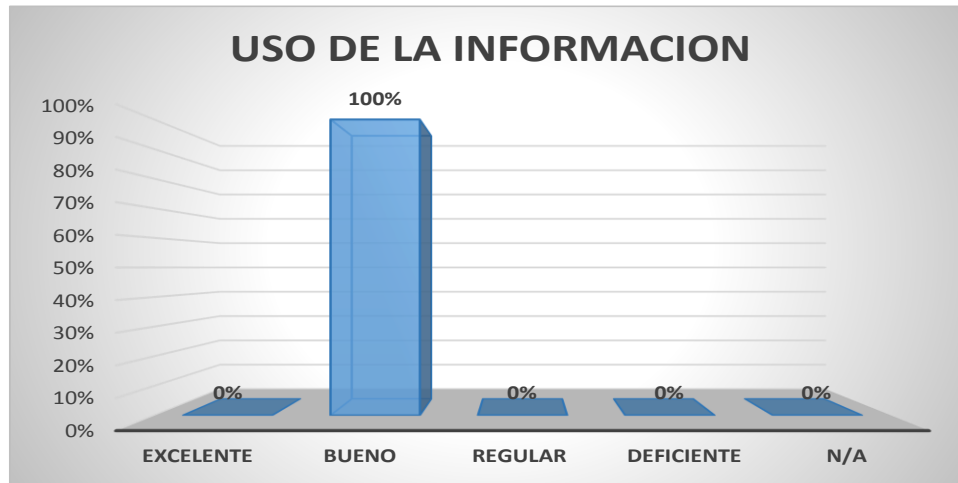
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

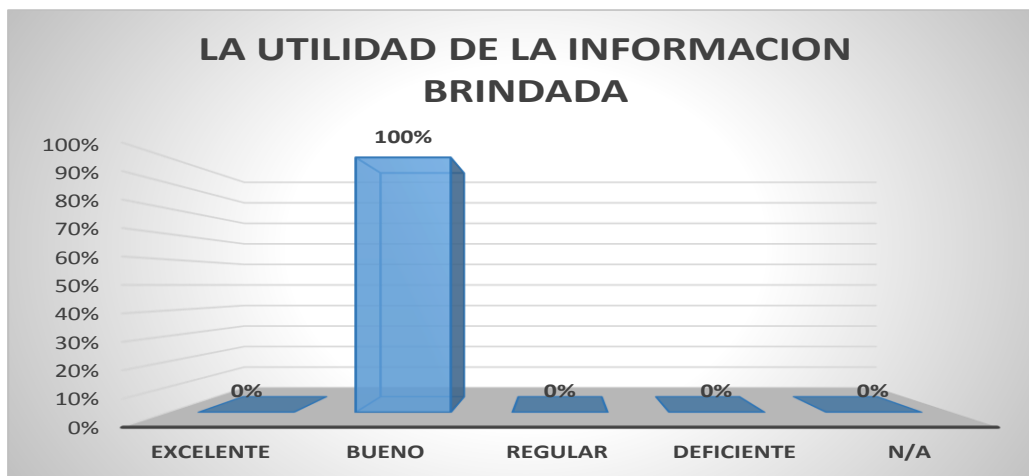
línea gratuita nacional: 018000 113 400



A la pregunta “El uso adecuado y reservado de la información entregado por usted al laboratorio” los ciudadanos/clientes lo califican como **100% BUENO**. De acuerdo a la experiencia de los encuestados.



A la pregunta La utilidad de la información o asesoría técnica brindada a los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con una calificación del **100%**, según las personas encuestadas



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

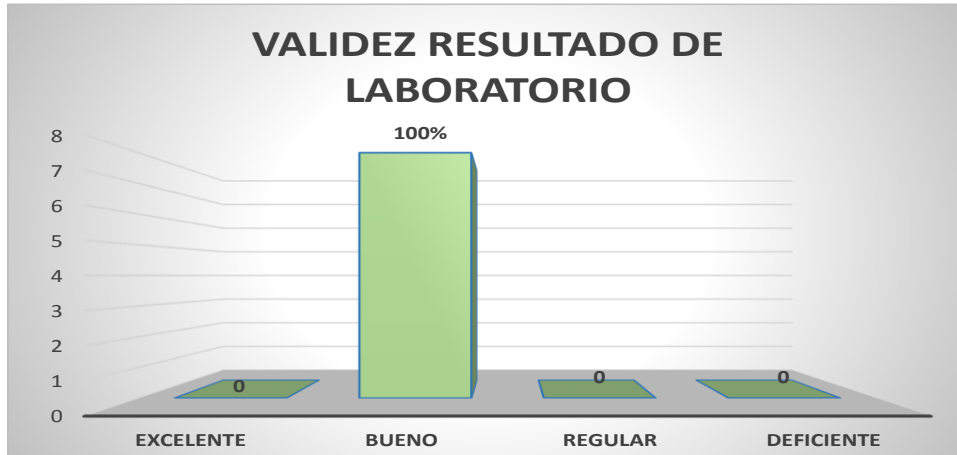
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

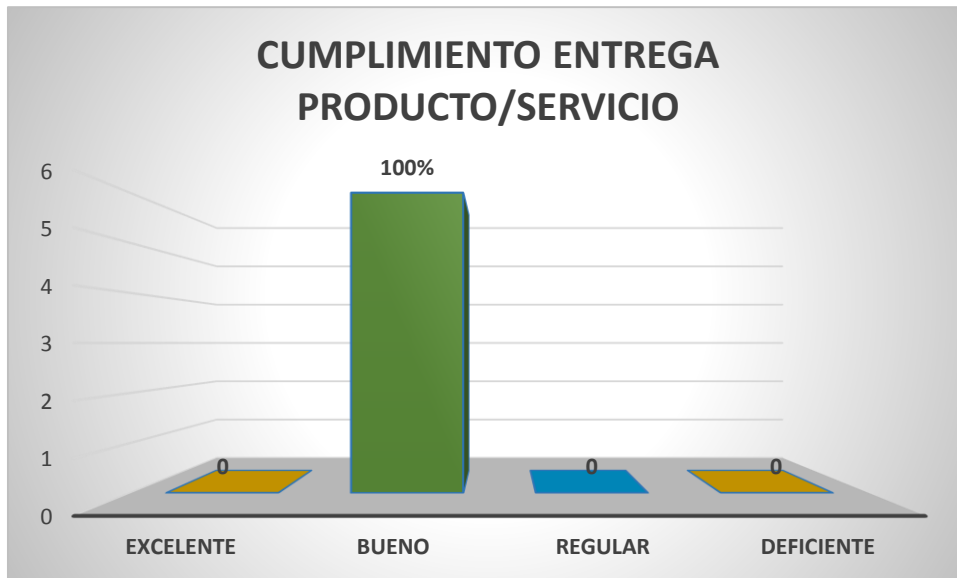




A la pregunta “¿la validez de los resultados de laboratorios entregados por el INS fue? lo califica como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **100%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza.



A la pregunta “El Cumplimiento en el tiempo de entrega del producto/servicio” los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con una calificación del **100%** según la percepción valorativa del ciudadano encuestado.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

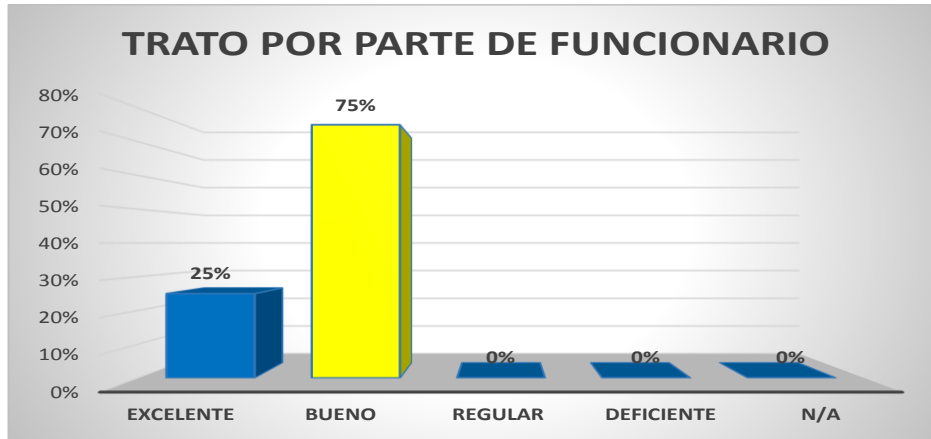
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

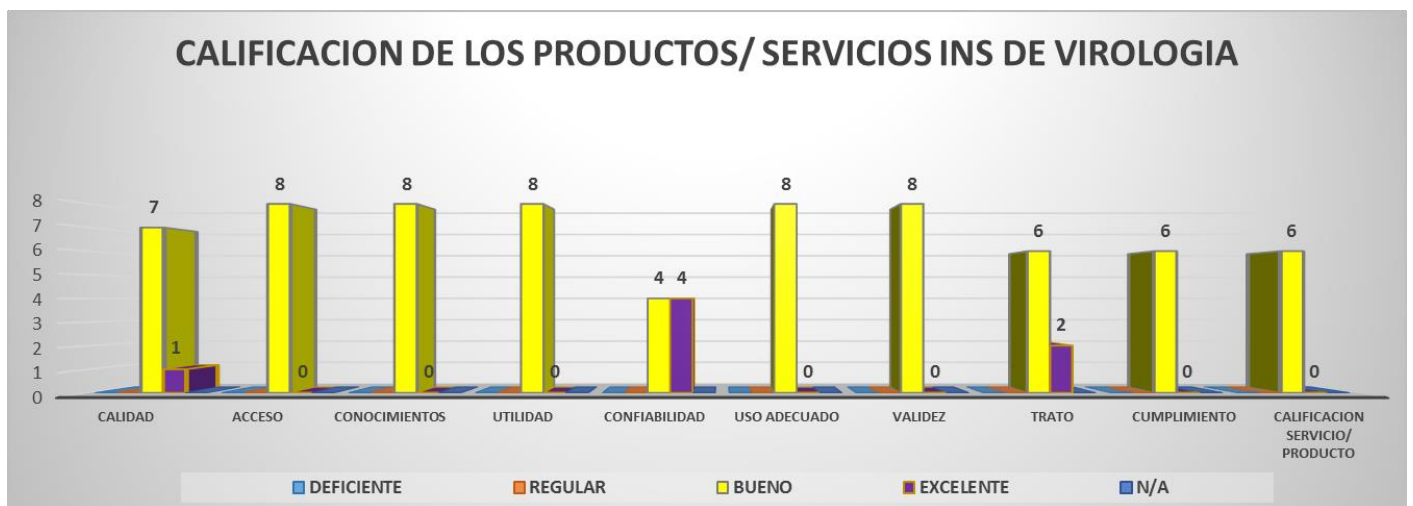
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿El trato por parte del funcionario que lo atendió fue? Según los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **25%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza y **BUENO** con **75%**.



En la presente grafica evidenciamos de la totalidad de las 8 encuestas. Para Calidad 7 participantes lo califican como **BUENO**, 1 participante opina que fue **EXCELENTE**. Acceso: los ciudadanos/clientes opinan que fue **EXCELENTE** el acceso al servicio a la adquisición del producto. Conocimiento los ciudadanos/clientes opinan que fue **EXCELENTE**. Utilidad de la información fue **EXCELENTE**. Confiabilidad: 4 participantes le dieron una calificación de **BUENO** y los otros 4 ciudadano/cliente lo califican como **EXCELENTE** en Confiabilidad. Uso adecuado y reservado de la información entregada por usted al laboratorio los ciudadanos/clientes opinan que fue **EXCELENTE**. Para el trato por parte del funcionario que lo atendió lo califican 6 ciudadanos/clientes como **BUENO** y 2 ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE**. Cumplimiento y calificación servicio/producto solo fue calificado por 6 consideran que fue **BUENO**.



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

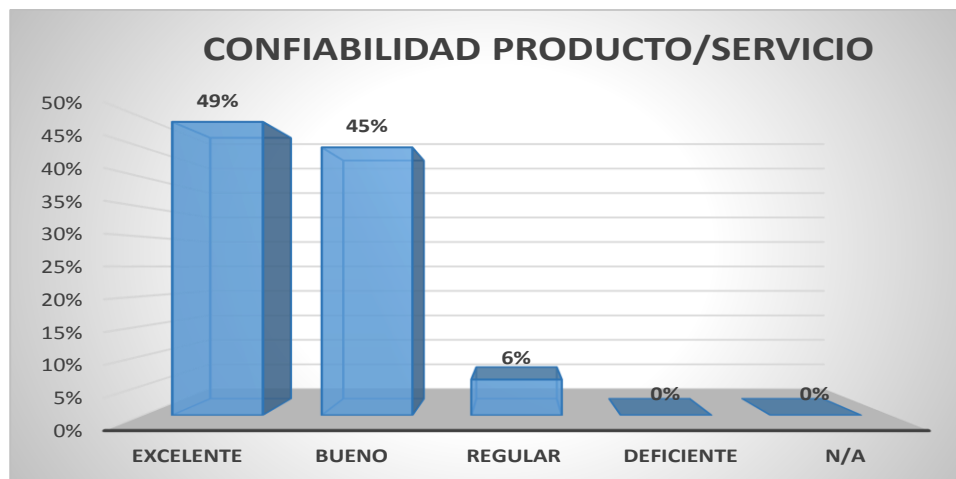
línea gratuita nacional: 018000 113 400

## LABORATORIO PARASITOLOGIA

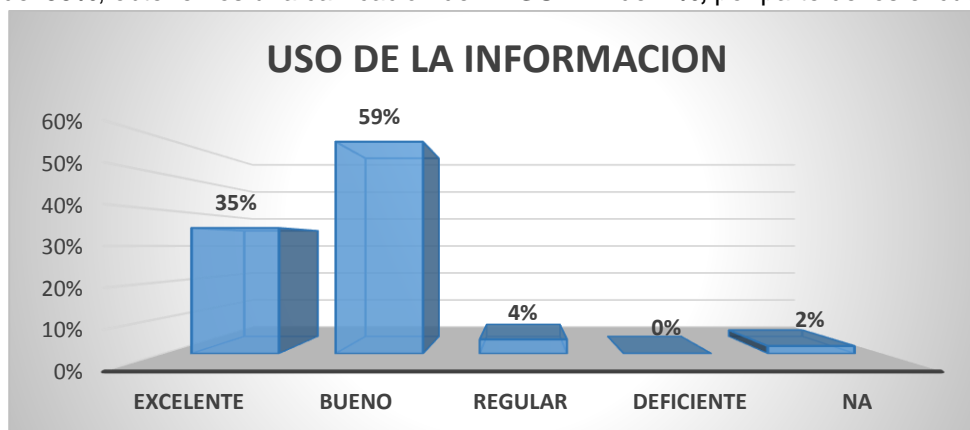
### CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

Entre las variables que obtuvieron una mayor percepción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados se encuentran:

A la pregunta “La confiabilidad de los productos/servicios que ofrece el INS” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **49%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza, con una calificación BUENO con **45%**, y con una calificación **REGULAR** con **6%**



A la pregunta “Uso adecuado y reservado de la información entregada por usted al laboratorio” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **35%**, y BUENO con una calificación del **59%**, obtenemos una calificación de **REGULAR** del **4%**, por parte de los encuestados.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

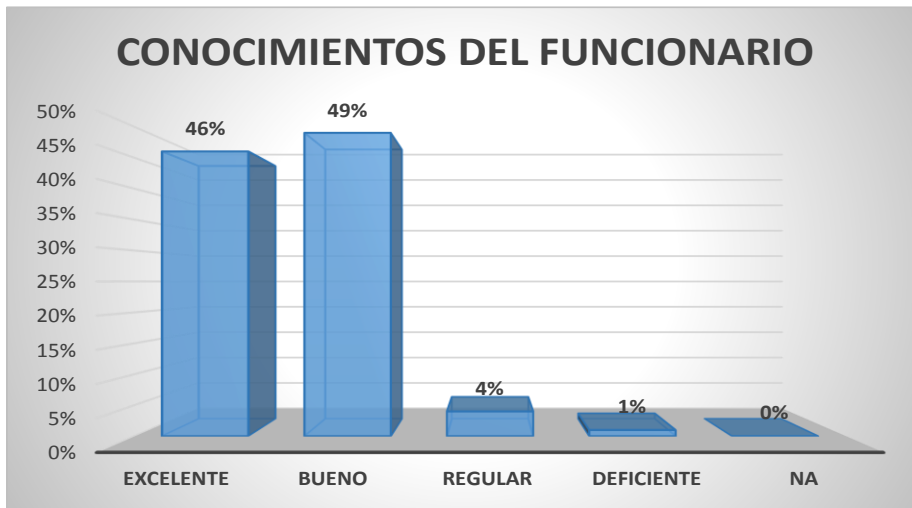
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

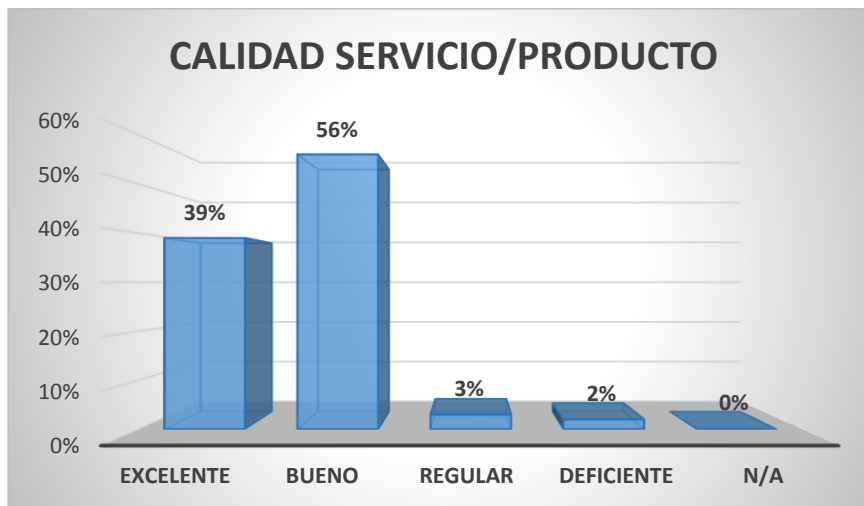
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “Conocimientos e idoneidad del funcionario que le presto el servicio, o le entrego el producto”. Los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **46%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Obtiene una calificación del **49% BUENO** y el **4%** como **REGULAR** con **1% DEFICIENTE** por parte de los encuestados.



A la pregunta “La calidad del servicio/producto entregado” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **39%** la confiabilidad manejada por el funcionario sobre la información entregada. **BUENO** con una calificación del **56%**, **REGULAR** con **3%** y una calificación **DEFICIENTE** con **2%** por parte de los encuestados.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

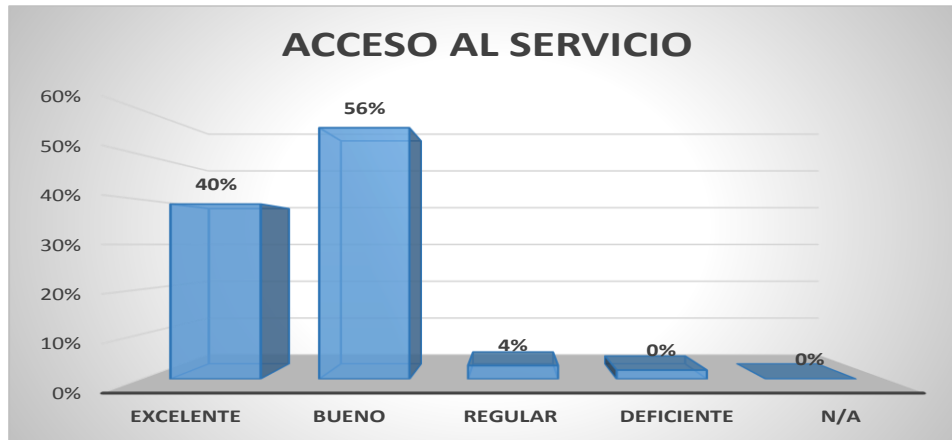
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

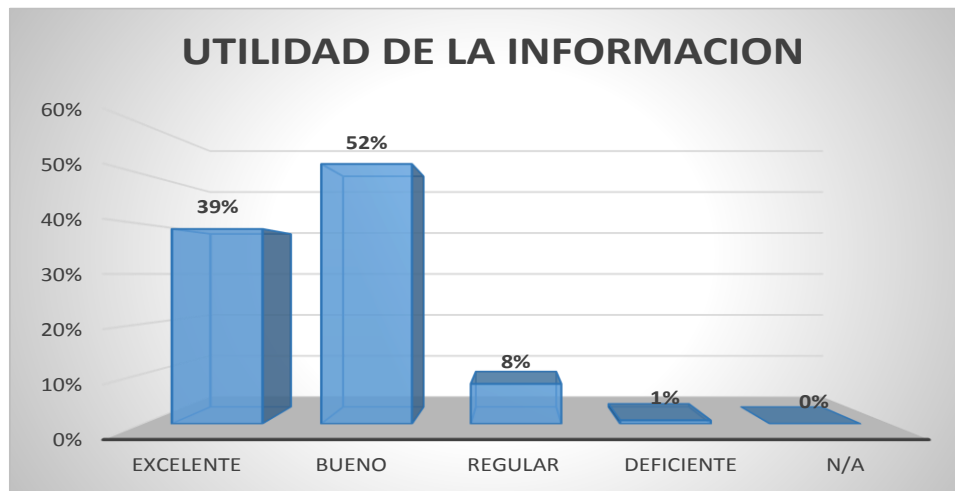
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “El acceso al servicio o a la adquisición del producto” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **40%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Y obtiene una calificación del **56%** como **BUENO** y el **4%** como **REGULAR**.



A la pregunta “La utilidad de la información o asesoría técnica brindada” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **39%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Y obtiene una calificación del **52%** **BUENO** y el **8%** como **REGULAR** con **1% DEFICIENTE**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

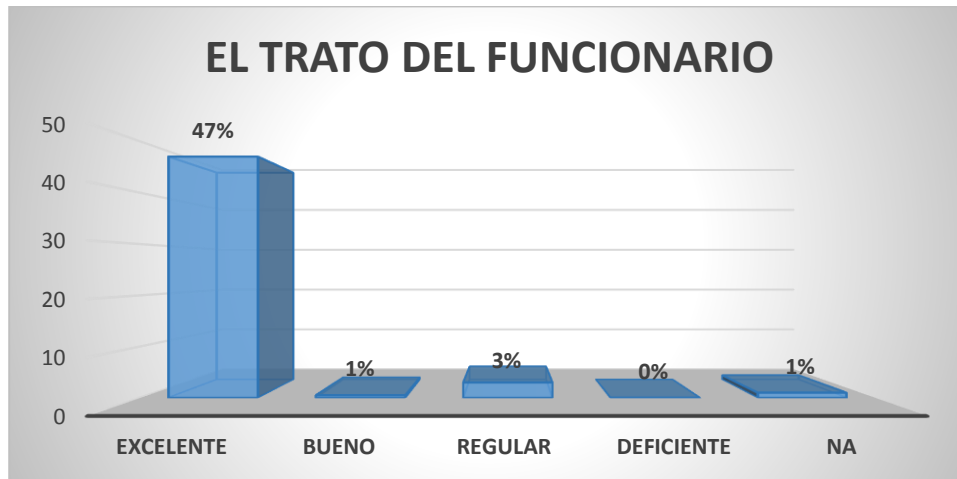
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

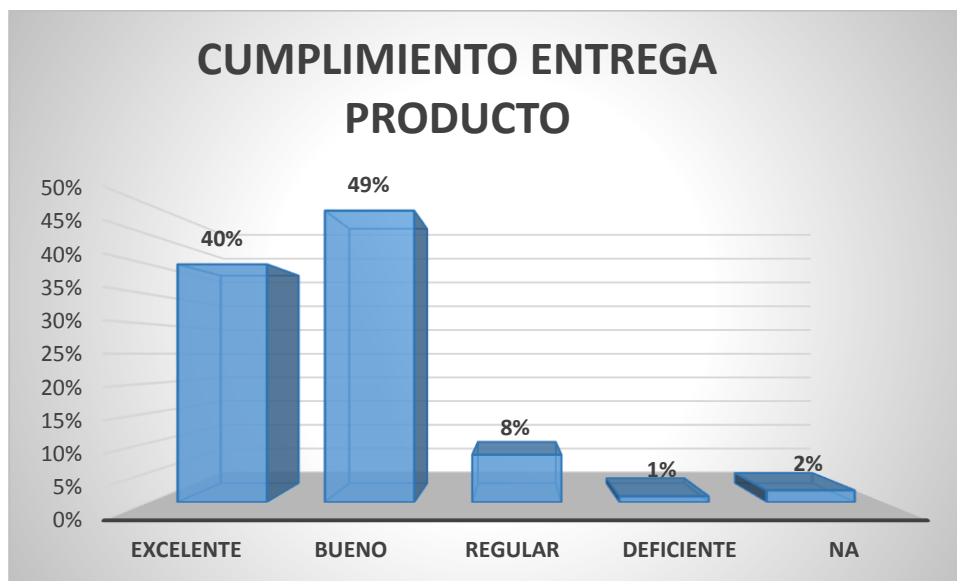
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “El trato por parte del funcionario que lo atendió” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **47%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Y obtiene una calificación del **1% BUENO** y el **3%** como **REGULAR**.



A la pregunta “El cumplimiento de entrega del producto/servicio” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **40%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Obtiene una calificación del **49% BUENO** y el **8%** como **REGULAR** con una calificación de **1% DEFICIENTE**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

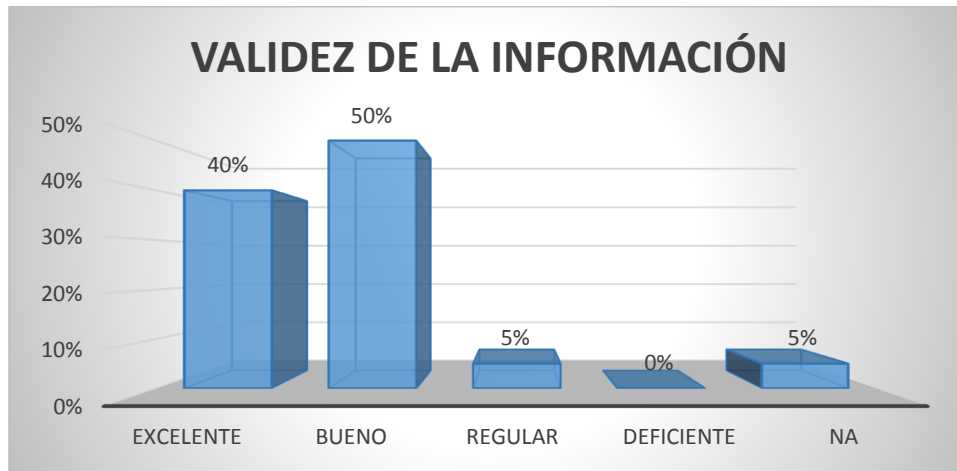
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

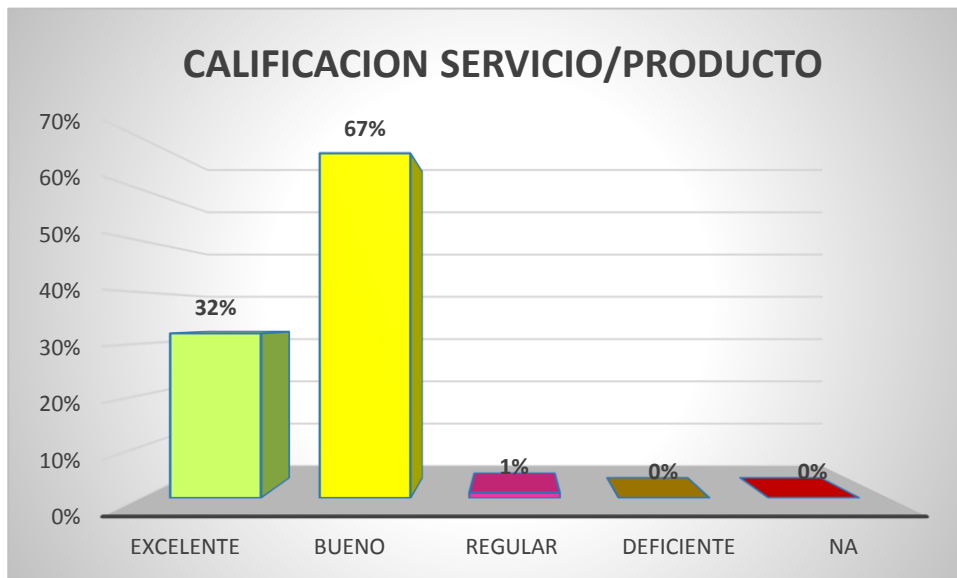
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “La validez de los resultados de laboratorio entregados por el INS” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **40%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Obtiene una calificación del **50%** como **BUENO** y el **5%** como **REGULAR**.



A la pregunta “Califique el servicio/producto prestado/entregado por el INS” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **32%** la confidencialidad manejada por el funcionario sobre la información entregada. **BUENO** con una calificación del **67%**, obtenemos una calificación de **REGULAR** del **1%**, por parte de los encuestados.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

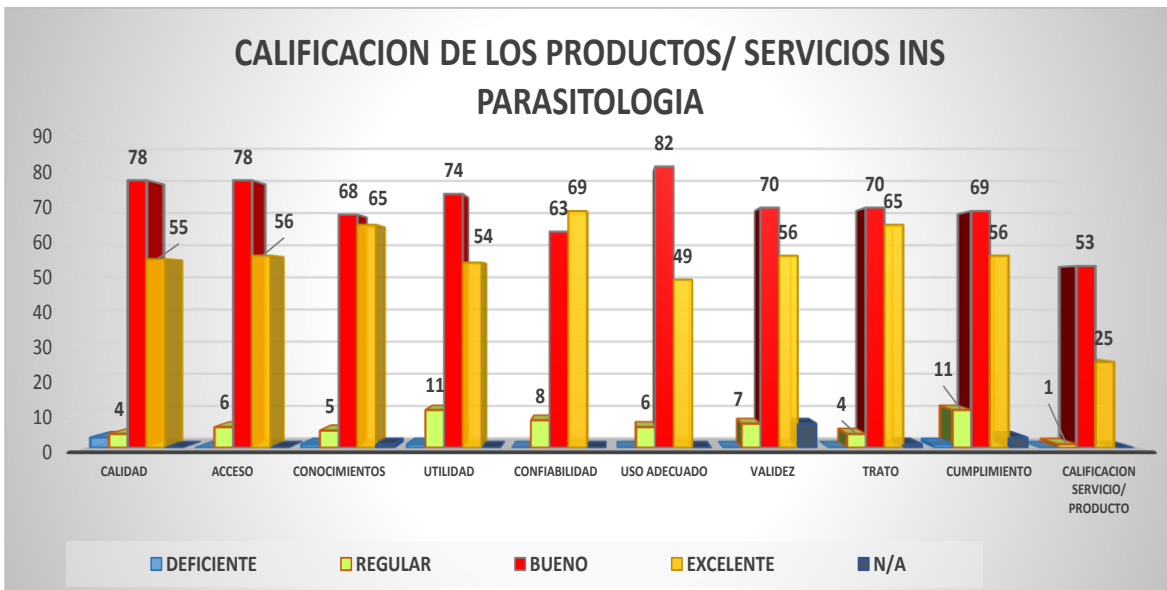
fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



En la presente grafica de los 142 encuestados, para una calificación de la calidad 4 como **REGULAR**, 78 encuestados opinan que fue **BUENO** y 55 participantes opinan **EXCELENTE**. Acceso con 6 participantes que lo califican como **REGULAR**, los 78 participantes opinan que fue **BUENO** mientras que 56 lo califican como **EXCELENTE**. Conocimientos 5 participantes lo califican como **REGULAR**, 68 opinan que fue **BUENO**, los 65 participantes consideran que fue **EXCELENTE**. Calificación de utilidad 11 participantes opinan que fue **REGULAR**, 74 opinan que fue **BUENO**, 54 participantes opinan que fue **EXCELENTE**. Calificación de cumplimiento, 11 participantes opinan que fue **REGULAR**, 69 encuestados opinan que fue **BUENO** y 56 participantes lo califican como **EXCELENTE**. Calificación servicio/producto: 1 participante opina que fue **REGULAR** los 53 ciudadanos/clientes consideran que fue **BUENO** y 25 participantes que respondieron la encuesta opinan que fue **EXCELENTE**.



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

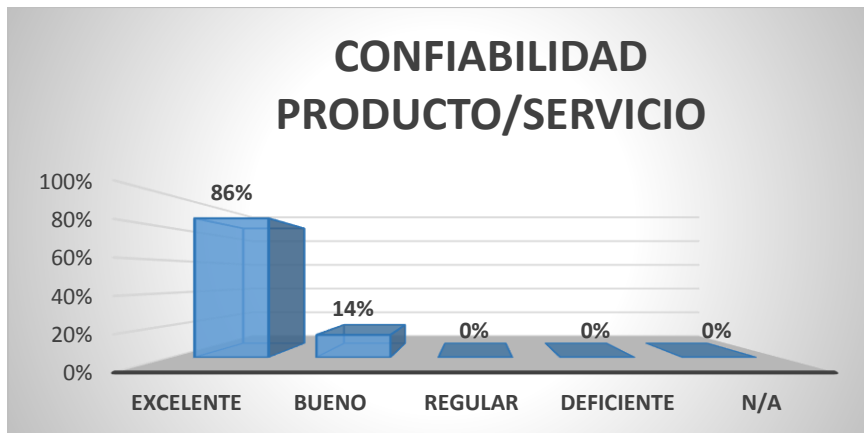


**LABORATORIO MICROBACTERIAS**

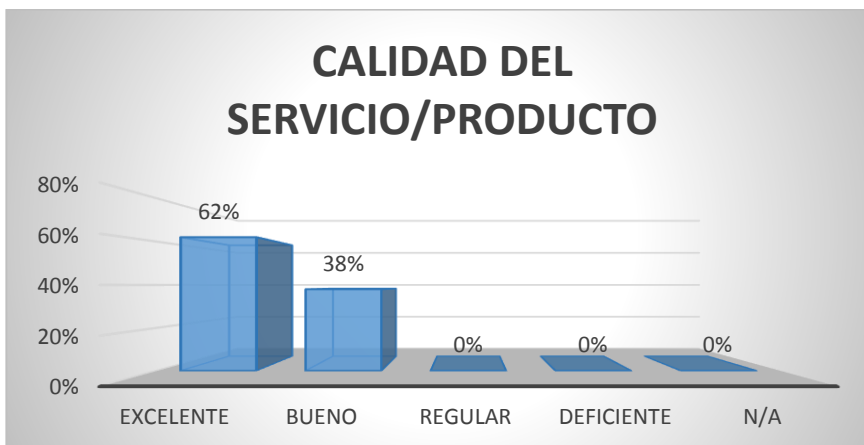
**CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO**

Entre las variables que obtuvieron una mayor percepción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados se encuentran:

A la pregunta “Confiabilidad de los productos/servicios que ofrece el INS” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **86%** sobre el producto entregado y califican como **BUENO** el **14%**.



A la pregunta “La Calidad del servicio/ producto entregado” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **62%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza. Se obtiene también un **38%** de calificación en valor **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

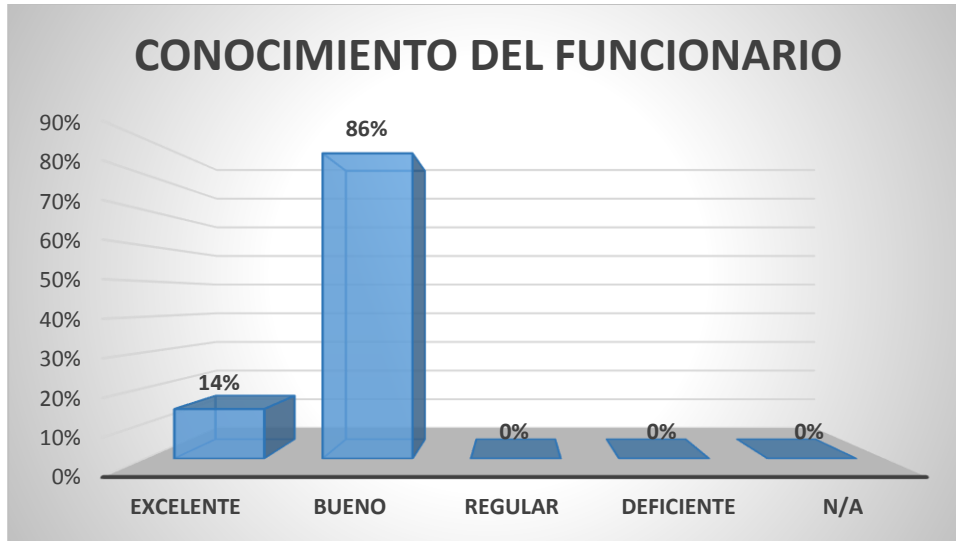
fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

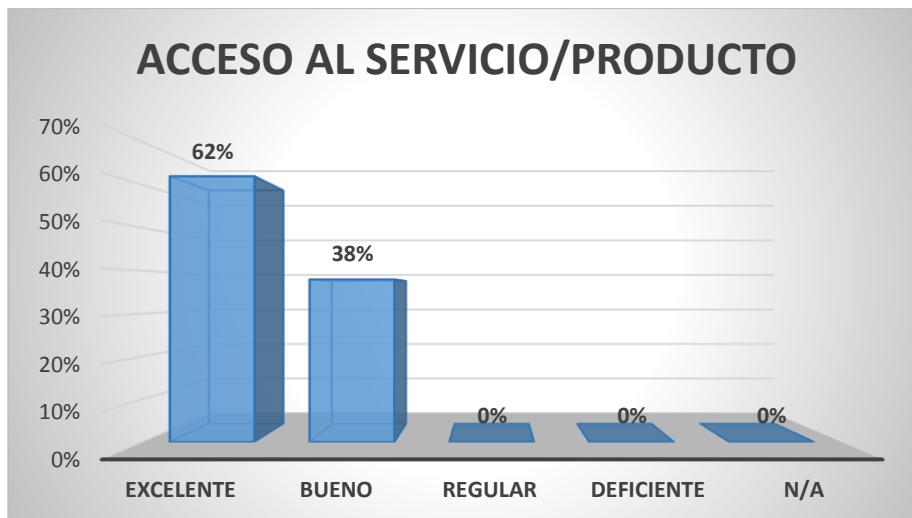
línea gratuita nacional: 018000 113 400



A la pregunta “Los conocimientos e idoneidad del funcionario que le presto el servicio” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **14%** sobre el conocimiento y manejo brindado por los funcionarios que les prestaron el servicio. Se evidencia también que el **86%** de los encuestados califican como **BUENO**.



A la pregunta “El acceso al servicio o la adquisición del servicio” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **62%** afirmando que se obtuvo acceso fácil a lo solicitado y un **38%** como **BUENO** según los participantes.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

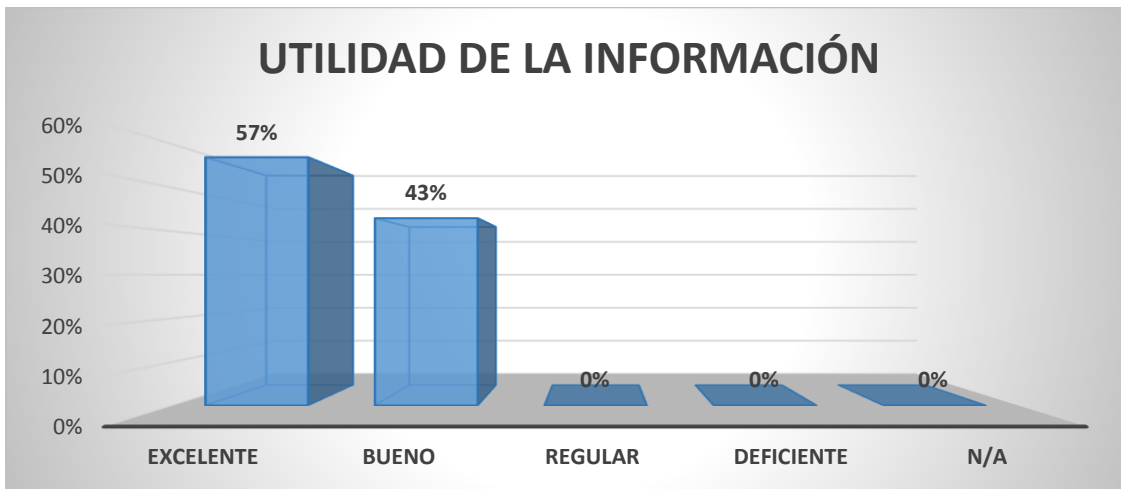
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

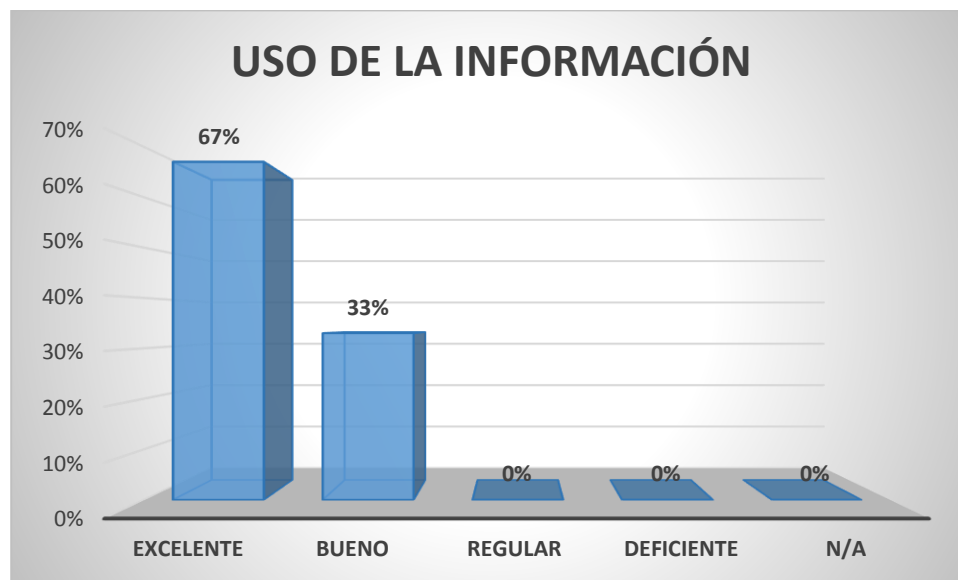
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **57%** afirmando que la información que solicitó fue útil y un **43%** como **BUENO**.



A la pregunta “El uso adecuado y reservado de la información entregada por usted al laboratorio” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **67%** afirmando que se le dio buen uso a la información y un **33%** como **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

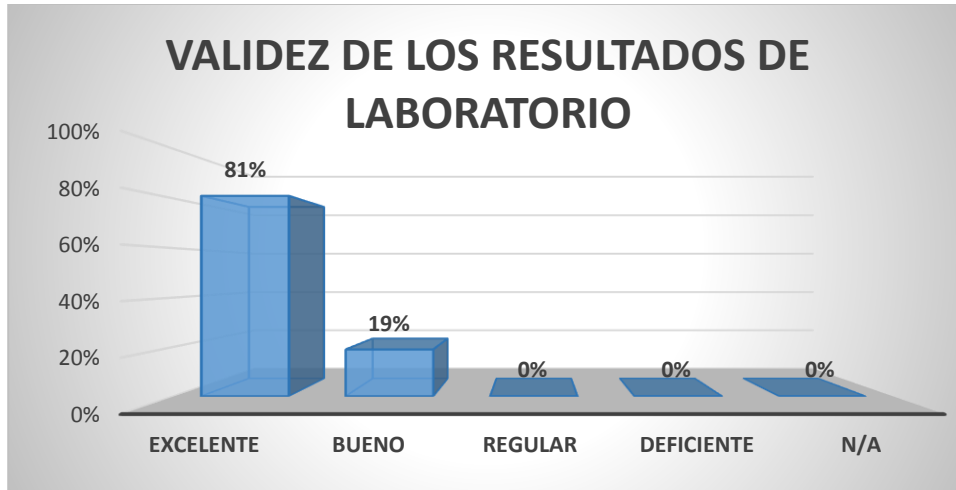
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

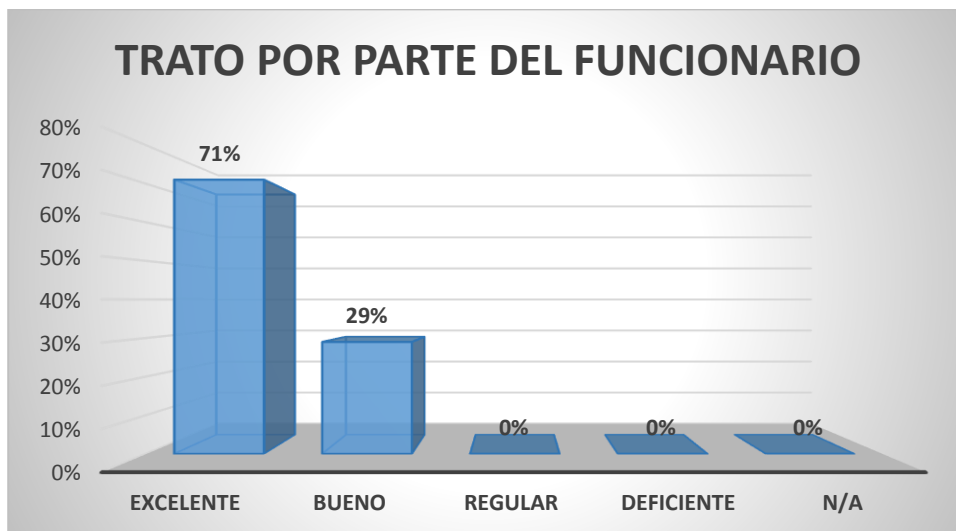
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “la validez de los resultados de laboratorio entregados por el INS” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **81%** afirmando que fueron validos los resultados obtenidos de laboratorio y un **19%** de los participantes valoraron como **BUENO**.



A la pregunta “¿El trato por parte del funcionario que lo atendió?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **71%** afirmando que obtuvo un buen trato por parte del funcionario que lo atendió y un **29%** como **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

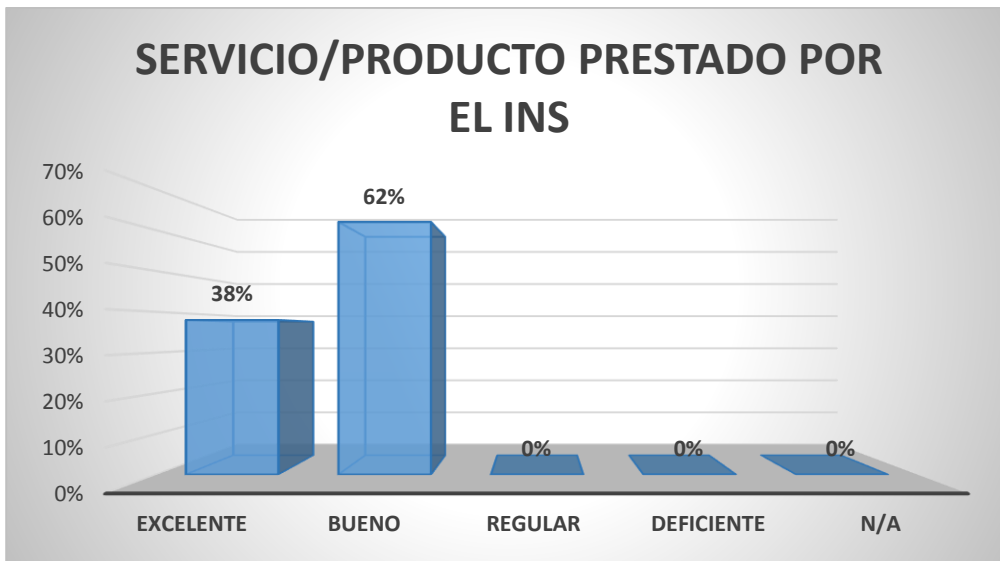
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “El cumplimiento en el tiempo de entrega del producto/ servicio” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **10%** afirmando que se cumplió con la entrega del producto/servicio y un **76%** calificó como **BUENO** adicionalmente un **14%** con una calificación **REGULAR**.



A la pregunta “califique el servicio/producto prestado /entregado por el INS” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **38%** y un **62%** considera que fue como **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

En la presente grafica la calificacion de calidad: 55 participantes opina que fue **EXCELENTE** y 78 participantes lo califican como **BUENO**.

Acceso: se percibe una calificacion por parte de 56 participantes que lo califican como **EXCELNTE** y 78 lo califican como **BUENO**. Conocimientos: lo califican como **BUENO** 68 participantes y 65 consideran que fue **EXCELENTE**.

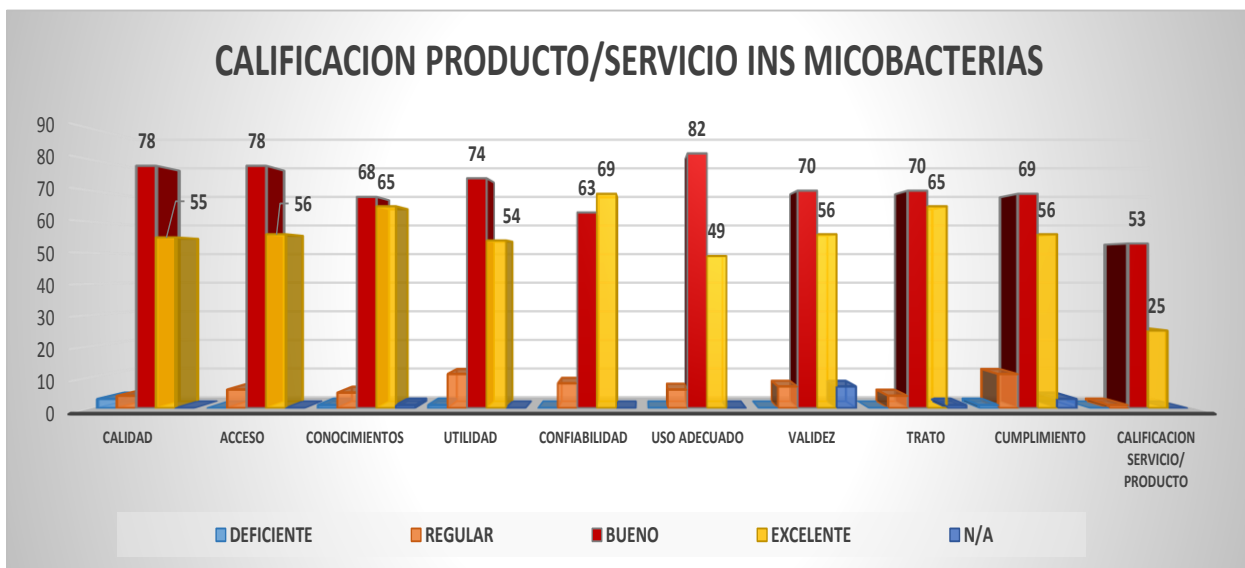
Calificación de utilidad 74 participantes opinan que fue **BUENO**, 54 participantes opinan que fue **EXCELENTE**.

Confiabilidad; 63 participantes opinan que fue **BUENO**, 69 encuestados opinan que fue **EXCELENTE**.

Uso adecuado; 82 participantes opinan que fue **BUENO**, 49 participantes opinan que fue **EXCELENTE**.

Validez: lo califican como **BUENO** 70 participantes y 56 consideran que fue **EXCELENTE**. TRATO lo califican como **BUENO** 70 participantes y 65 consideran que fue **EXCELENTE**. Cumplimiento; lo califican los 69 participantes como **BUENO** y 56 participantes opinan que fue **EXCELENTE**

Calificación servicio/producto: lo califican 53 como BUENO y 25 participantes consideran que fue **EXCELENTE**.



#### ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- ✓ Antes se entregaban los resultados a los profesionales del laboratorio a diferencia de ahora así mismo Antes había más talleres de socialización del área de Micobacterias, había más acompañamiento de la Calidad.
- ✓ Las pruebas moleculares deberían tener prioridad en la entrega de resultados.
- ✓ Los pacientes que están en tratamiento en primera fase, los resultados tardan en llegar
- ✓ A veces los resultados no llegan, o se demoran los reportes de los resultados, se sugiere hacer llegar un reporte previo.

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



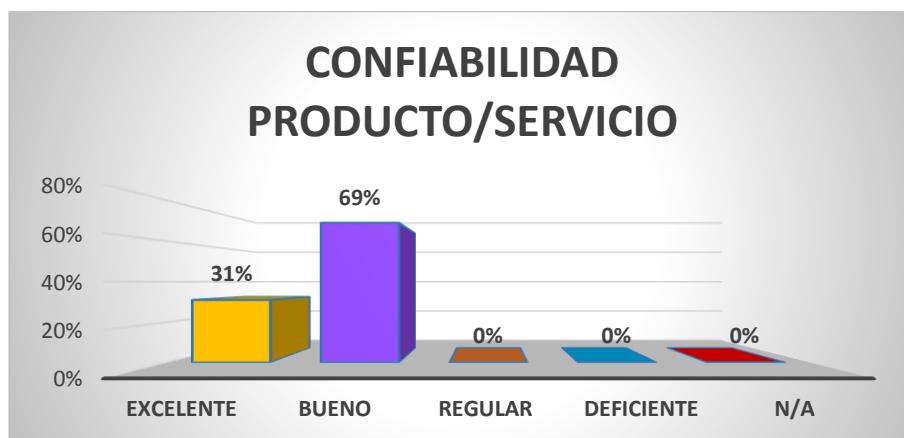


**LABORATORIO ENTOMOLOGIA**

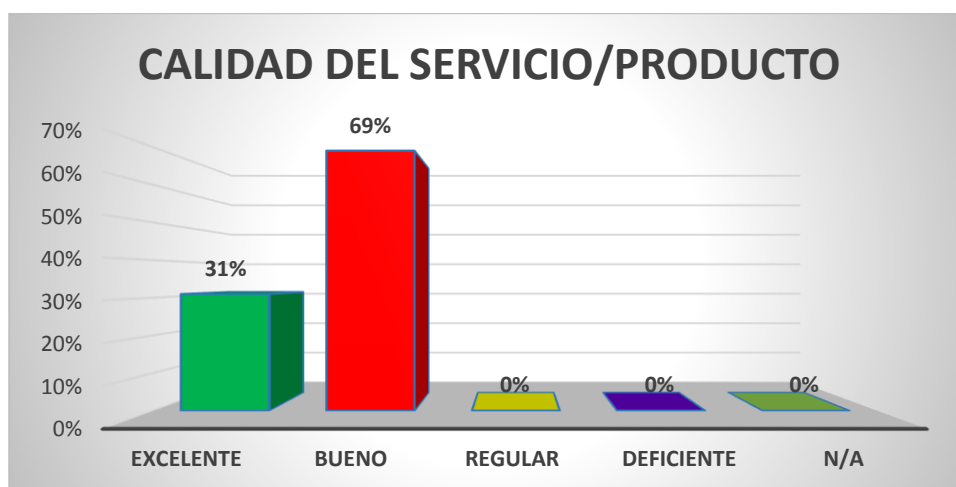
**CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO**

Entre las variables que obtuvieron una mayor percepción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados se encuentran:

A la pregunta “¿Los productos/servicios que ofrece el INS le generan confianza?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **31%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza. Y califican como **BUENO** un **69%** de los encuestados.



A la pregunta “¿La calidad de servicio /producto entregado?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **31%** sobre el producto entregado y un **69%** considera que fue **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

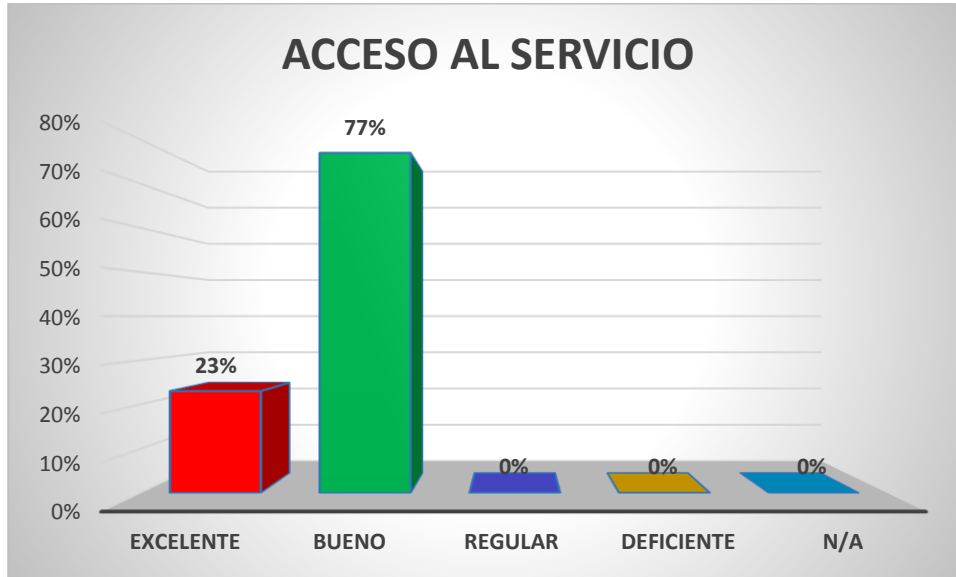
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

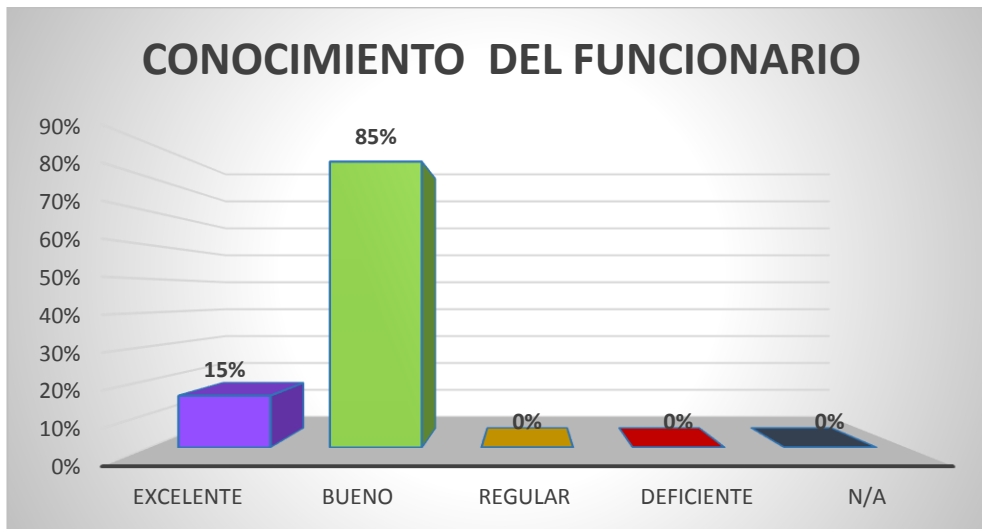
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **23%** en relación al acceso al producto/servicio y un **77%** como **BUENO**.



A la pregunta “¿Los conocimientos e idoneidad del funcionario que le presto el servicio, o le entrego el producto?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **15%** afirmando que los servicios/productos que le prestaron fueron idóneos. Y califican como **BUENO** un **85%** de los encuestados.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

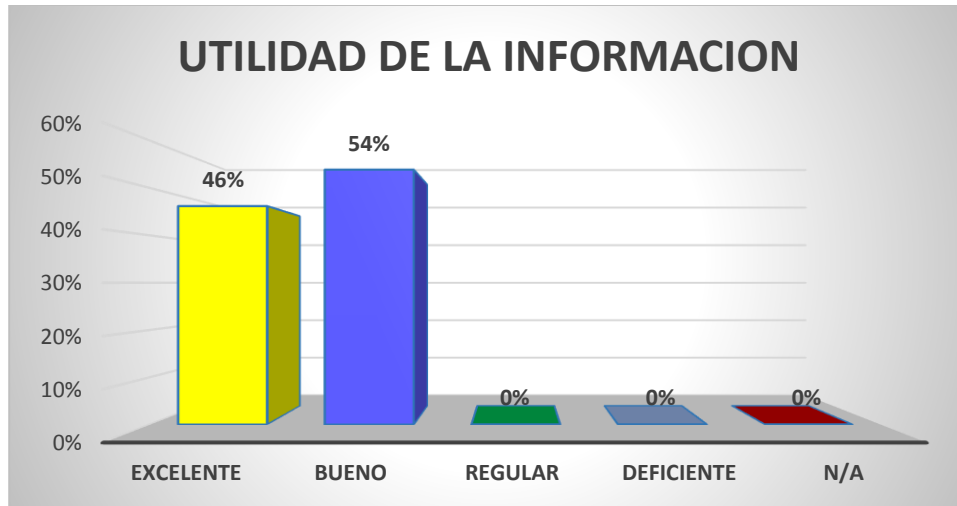
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

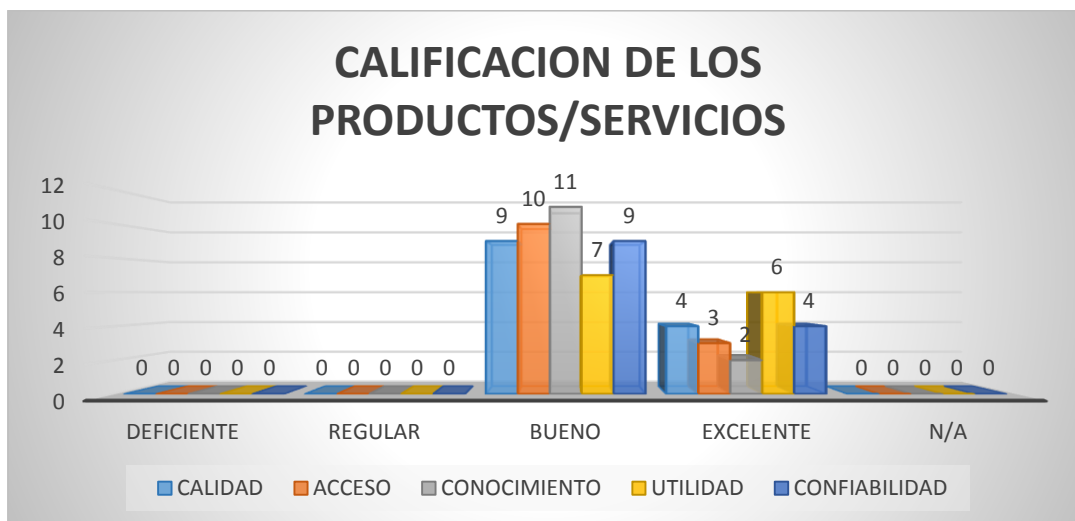
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **46%** afirmando que se obtuvo una buena asesoría y un **54%** como **BUENO** según los participantes.



En la siguiente grafica los ciudadanos/clientes consideran que la calidad, el acceso, conocimiento, utilidad y confiabilidad lo califican como **BUENO** y **EXCELENTE** los productos/servicios para los 13 participantes.



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

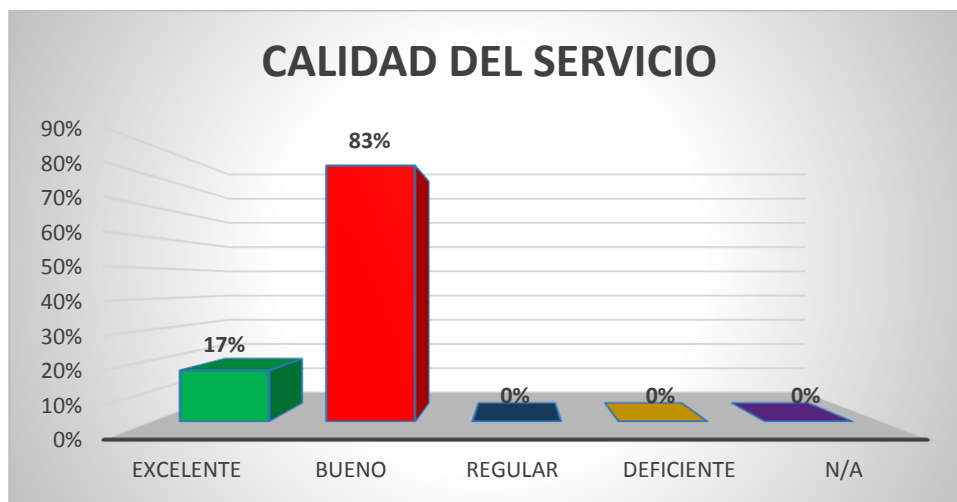
línea gratuita nacional: 018000 113 400

## LABORATORIO SALUD AMBIENTAL

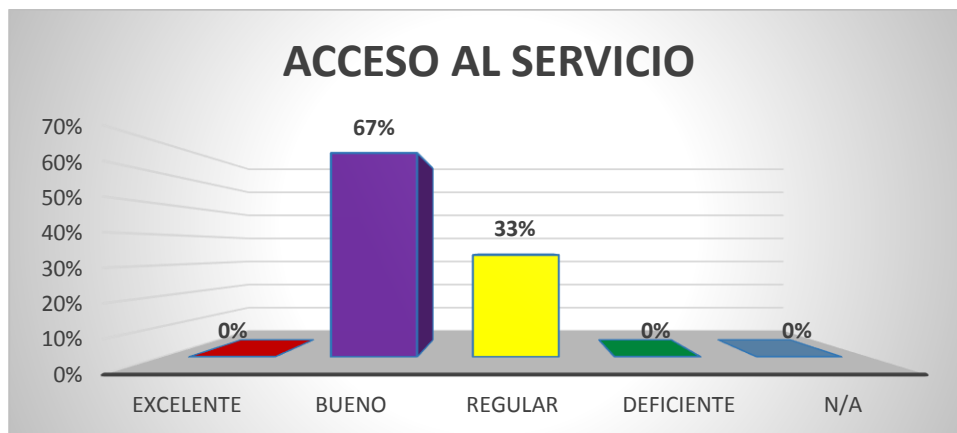
### CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

Entre las variables que obtuvieron una mayor percepción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados se encuentran:

A la pregunta “¿La calidad del servicio/producto entregado?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **17%** sobre el producto entregado y califican como **BUENO** **83%**.



A la pregunta “¿El acceso al servicio o la adquisición del producto?” Los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con un nivel de percepción del **67%**, por otra parte los participantes consideran como **REGULAR** con **33%**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

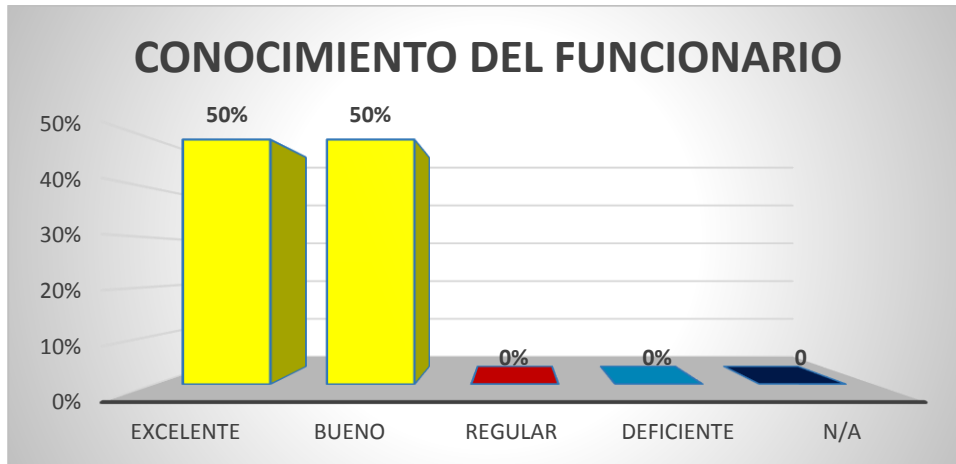
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

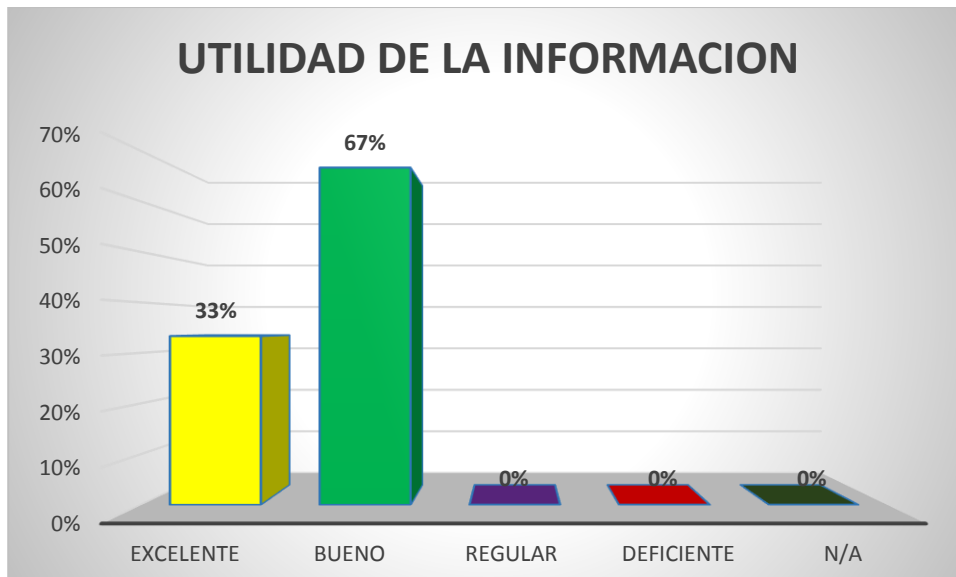
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿Los conocimientos e idoneidad del funcionario que le presto el servicio, o le entrego el producto?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **50%** afirmando que los conocimientos servicio/producto entregados les generan certeza. Y califican como **BUENO** un **50%** de los encuestados.



A la pregunta “¿La utilidad de la información o asesoría técnica brindada?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **33%** afirmando que se obtuvo una buena asesoría y un **67%** como **BUENO** según los participantes.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

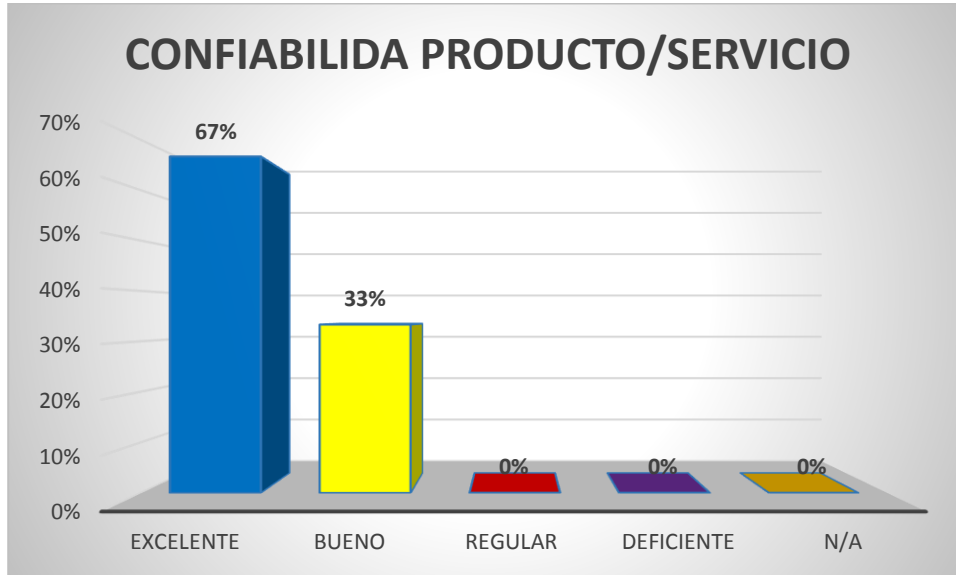
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

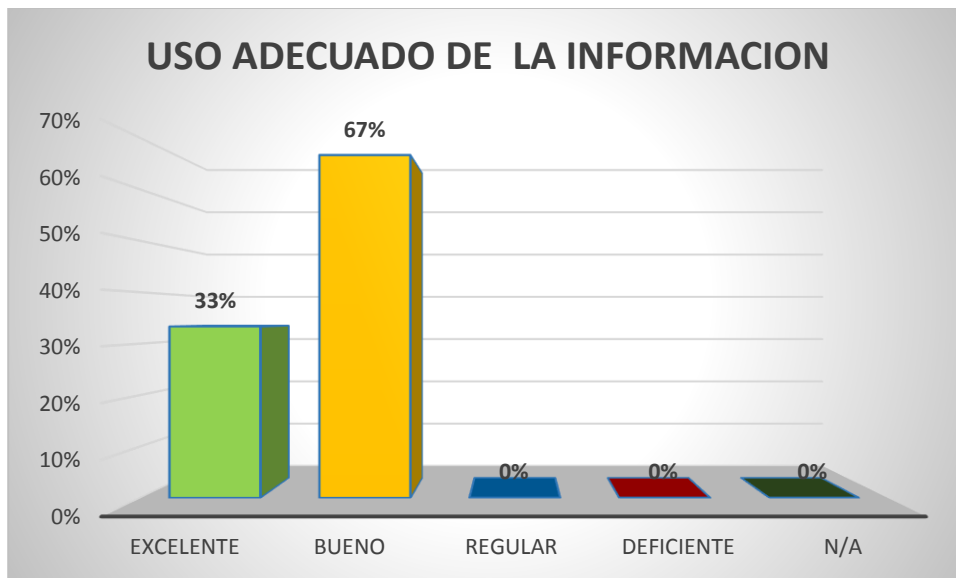
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta ¿La confiabilidad de los productos que ofrece el INS le generan confianza? los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **67%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza. Y califican como **BUENO** un **33%** de los encuestados.



A la pregunta “¿El uso adecuado y reservado de la información entregada por usted al laboratorio?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **33%** afirmando que se le dio buen uso a la información y un **67%** como **BUENO**.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

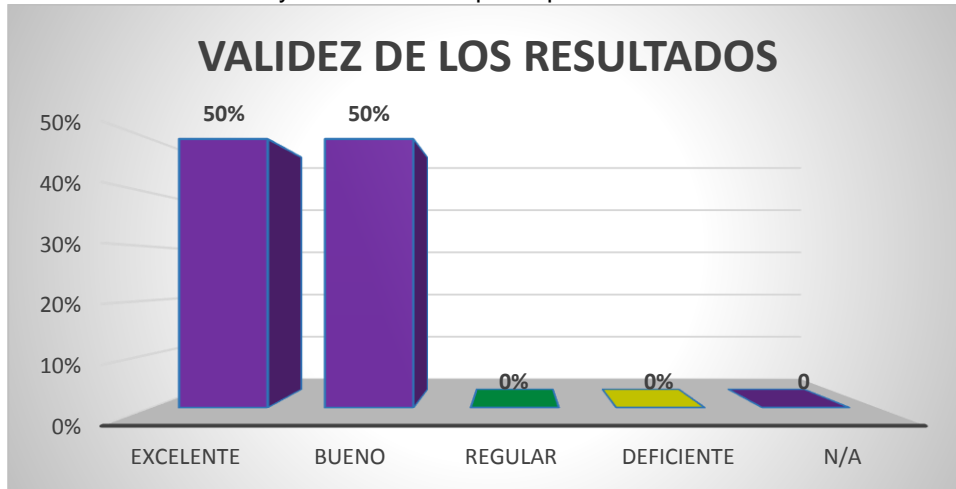
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

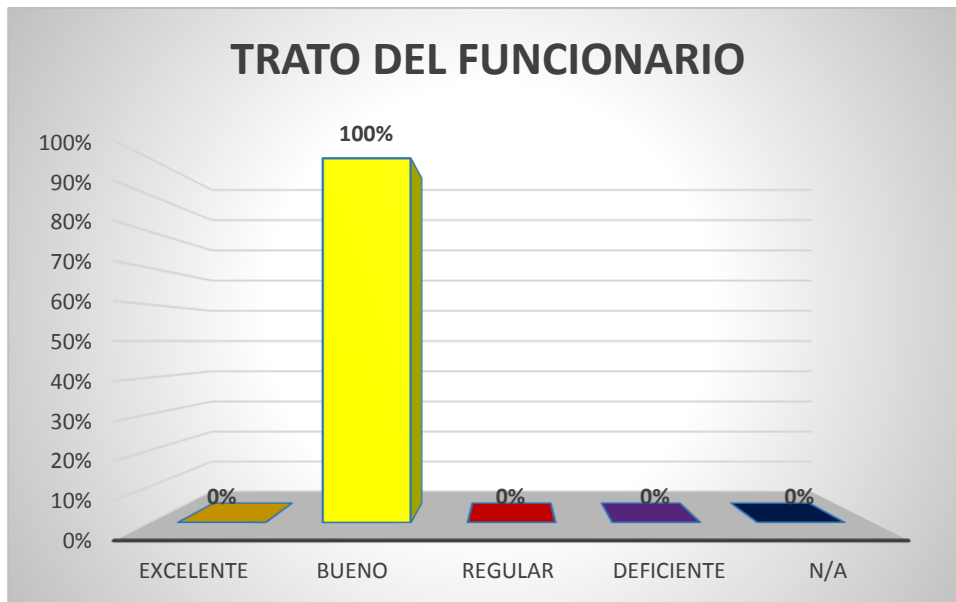
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta “¿la validez de los resultados de laboratorio entregados por el INS?” los ciudadanos/clientes lo califican como **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **50%** afirmando que fueron validos los resultados obtenidos de laboratorio y un **50%** de los participantes valoraron como **BUENO**.



A la pregunta “¿El trato por parte del funcionario que lo atendió?” los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con un nivel de percepción del **100%** afirmando que obtuvo un buen trato por parte del funcionario que lo atendió.



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

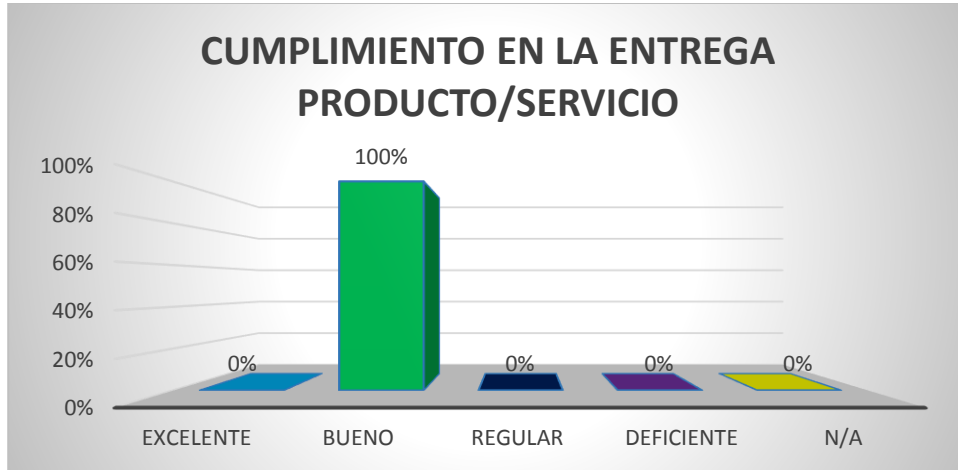
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

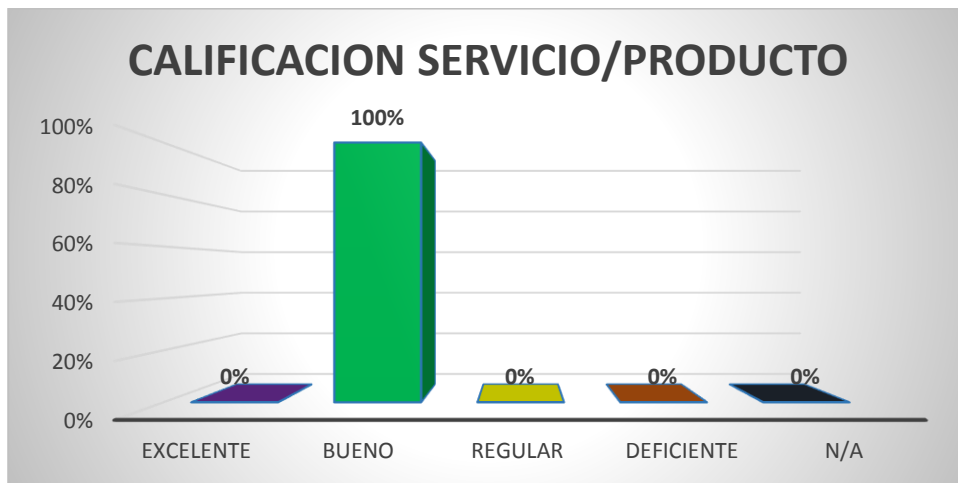
línea gratuita nacional: 018000 113 400



A la pregunta “¿El cumplimiento en el tiempo de entrega del producto/ servicio?” los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con un nivel de percepción del **100%** afirmando que se cumplió con la entrega del producto/servicio.



A la pregunta “Calificación el servicio/producto prestado/entregado” los ciudadanos/clientes lo califican como **BUENO** con un nivel de percepción del **100%** afirmando que los servicios/productos entregados les generan certeza.



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

En la presente grafica la calificacion de calidad: 1 participante opina que fue **EXCELENTE** y 5 participantes lo califican como **BUENO**.

Acceso: se percibe una calificacion de **REGULAR** por parte de 2 participantes y 4 lo califican como **BUENO**.

Conocimientos: lo califican como **BUENO** 3 participantes y 3 consideran que fue **EXCELENTE**.

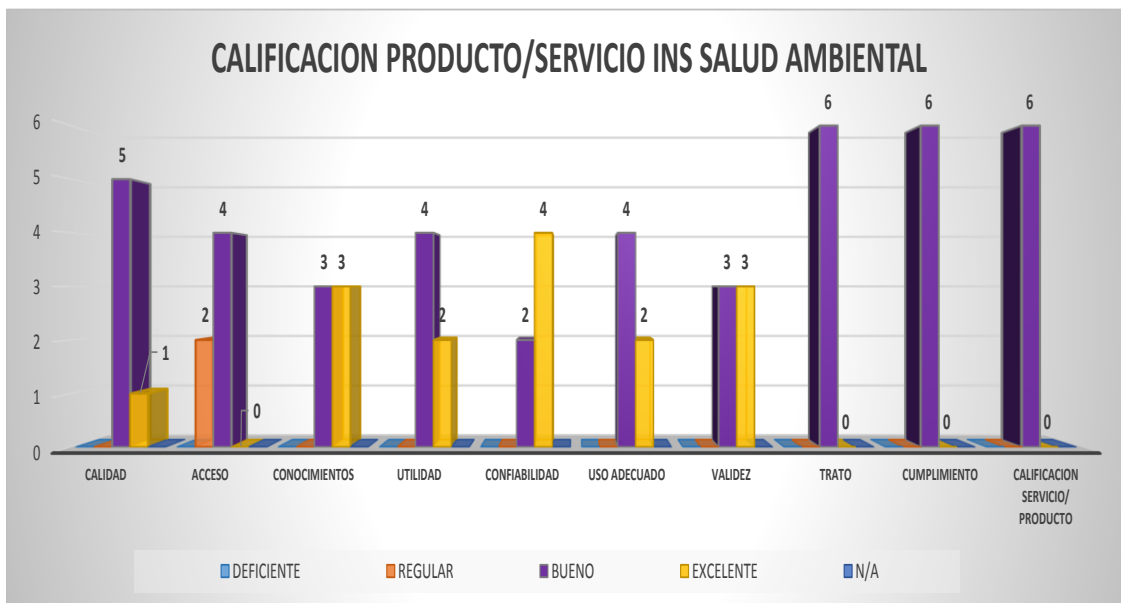
Calificación de utilidad 4 participantes opinan que fue **BUENO**, 2 participantes opinan que fue **EXCELENTE**.

Confiabilidad; 2 participantes opinan que fue **BUENO**, 4 encuestados opinan que fue **EXCELENTE**.

Uso adecuado; 4 participantes opinan que fue **BUENO**, 2 participantes opinan que fue **EXCELENTE**.

Validez: lo califican como **BUENO** 3 participantes y 3 consideran que fue **EXCELENTE**. **TRATO** lo califican como **BUENO** los 6 participantes. Cumplimiento; lo califican los 6 participantes como **BUENO**.

Calificación servicio/producto: los 6 participantes opina que fue **BUENO**.



#### ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- ✓ Fortalecer el servicio de plaguicidas y tener más analistas.

Elaborado: **Alejandra Velásquez**  
Revisado: **Fernando Neira Escobar**  
Bogotá D.C., 27 de noviembre del 2015

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

