

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

Nombre del Evento Evaluado: ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS/CLIENTES INSTITUTO NACIONAL DE SALUD 2015	
Responsable de la Actividad: Dirección de Redes en Salud Publica	Lugar: INS
No. De Encuestados: encuestados 188	Fecha del evento: 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 Página web: 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 Página web: 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 Página web: www.ins.gov.co

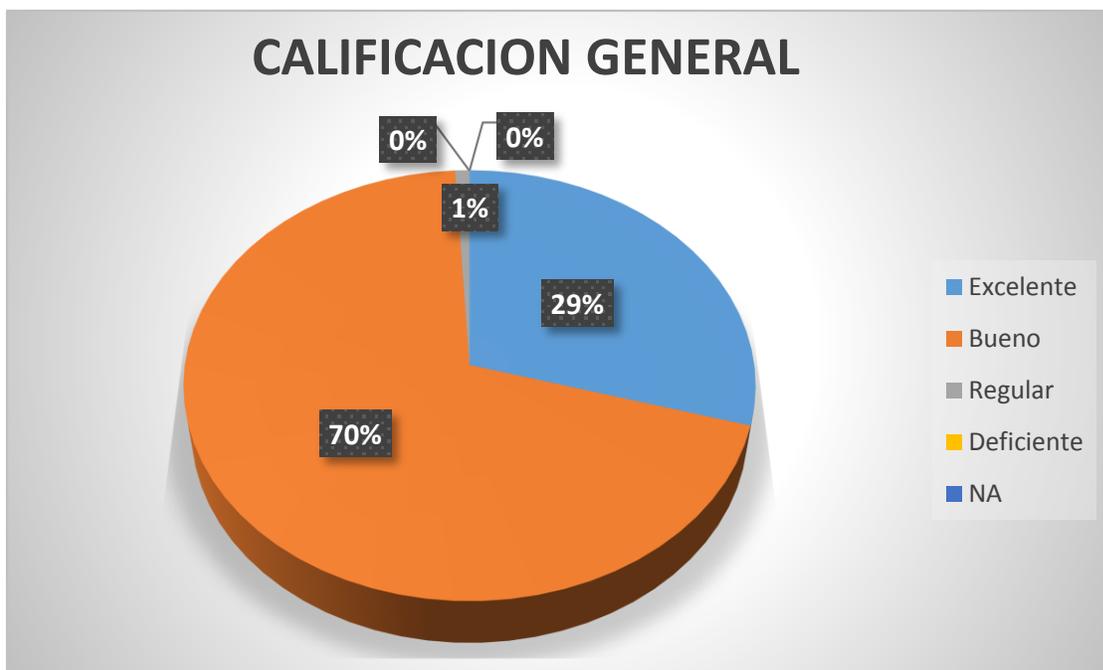
línea gratuita nacional: 018000 113 400



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

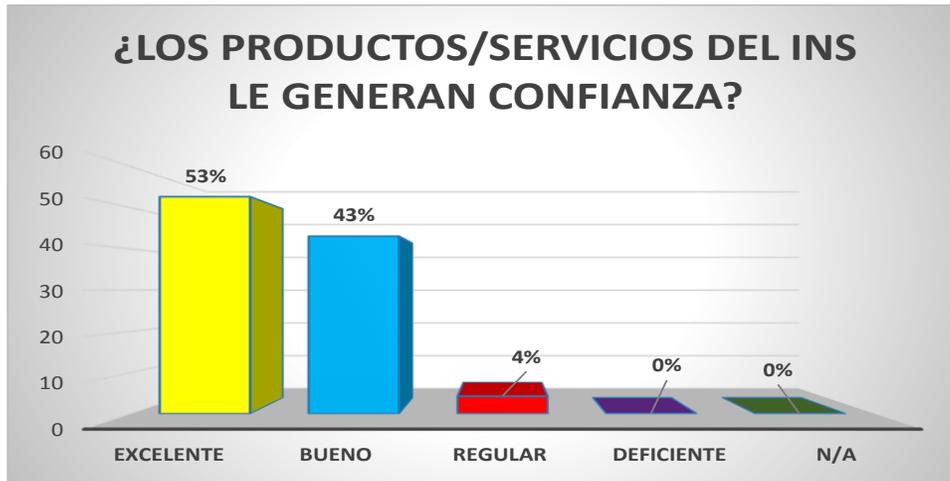
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

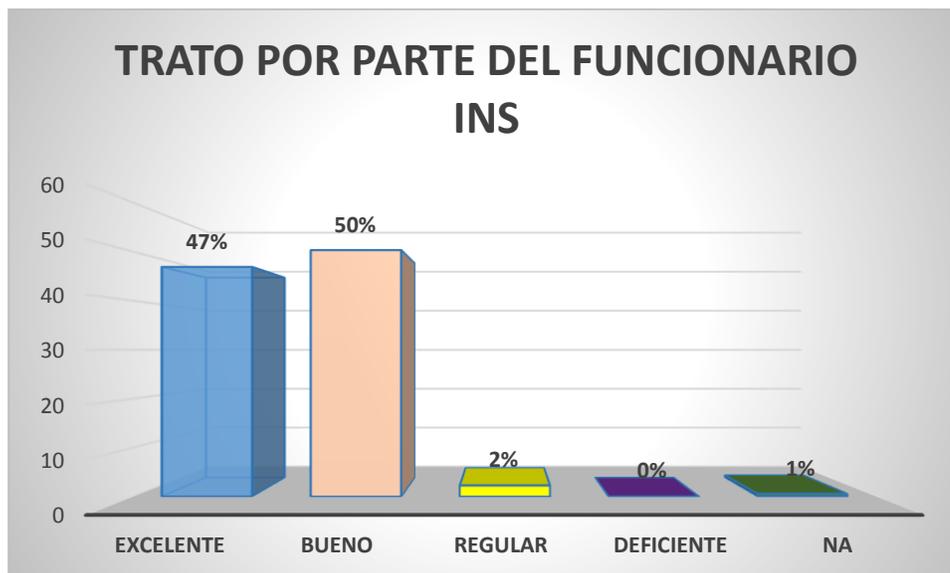
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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 Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

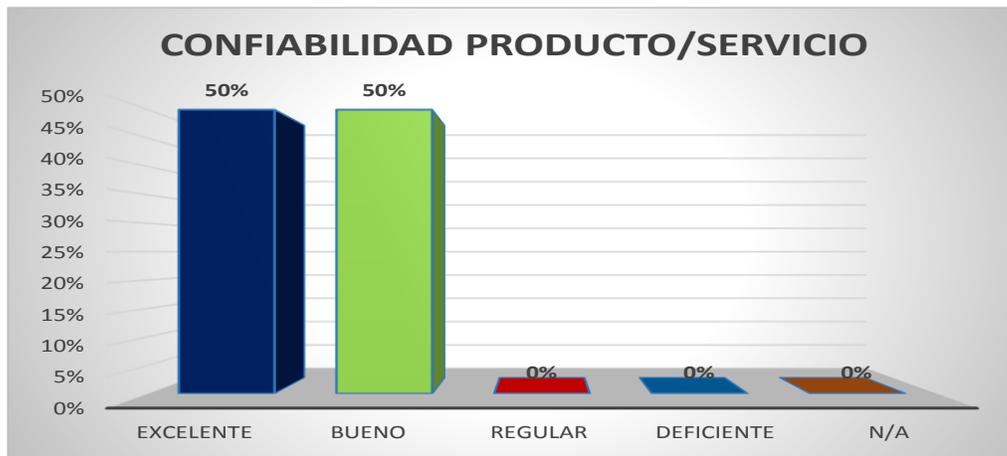
4.4.2.2 CALIFICACIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LABORATORIO

LABORATORIO VIROLOGIA

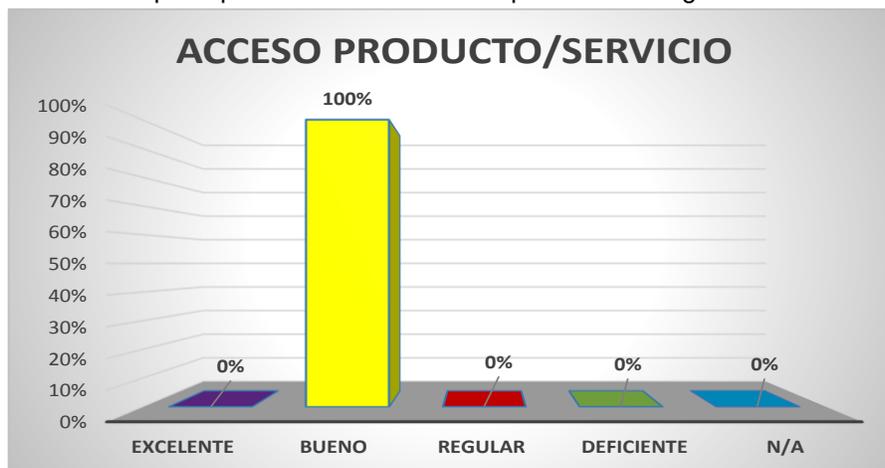
CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

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

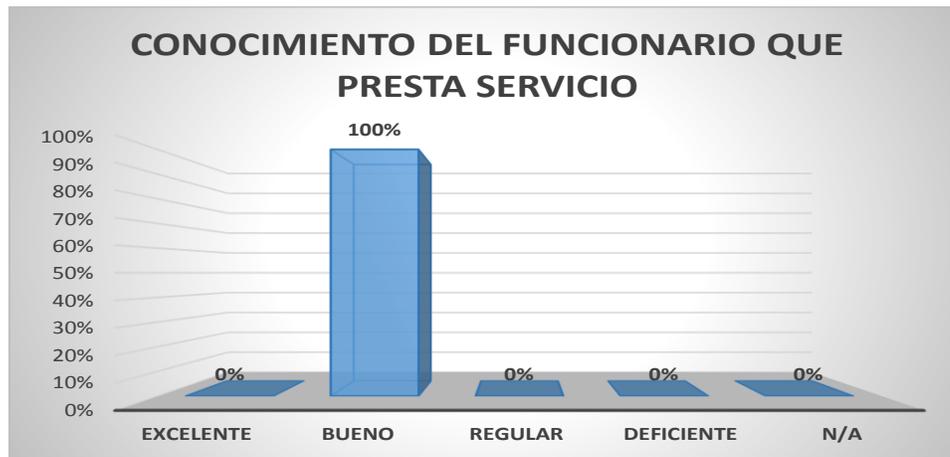
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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 entregue 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

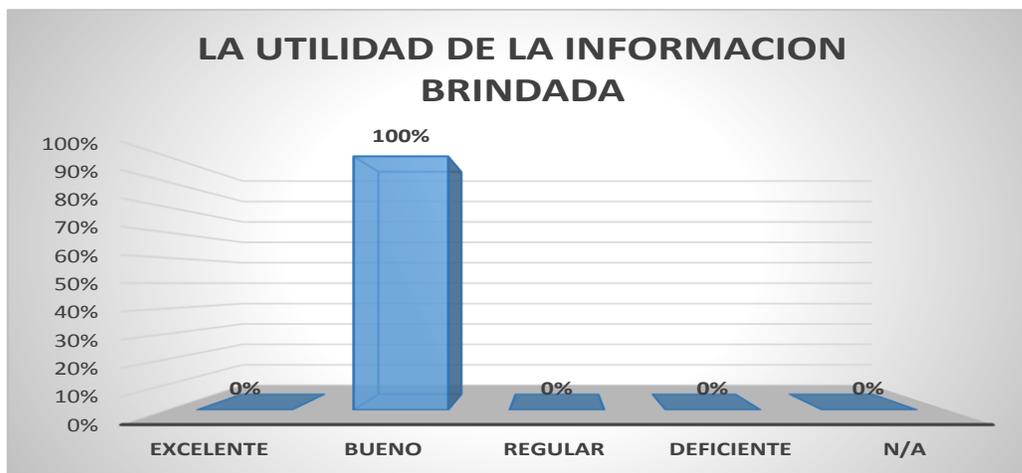
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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 Página web: www.ins.gov.co

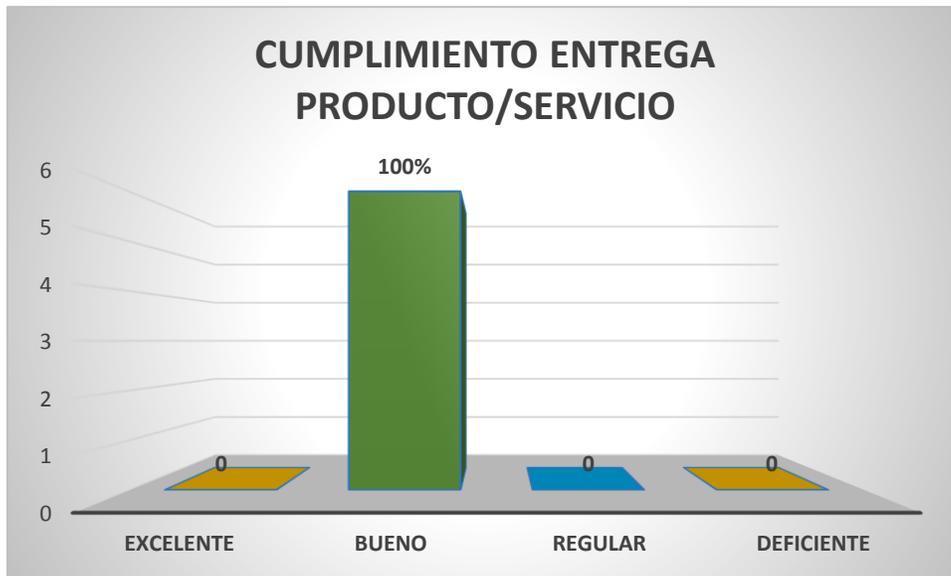
línea gratuita nacional: 018000 113 400



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 Página web: 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 **EXCELENT**. 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 Página web: www.ins.gov.co

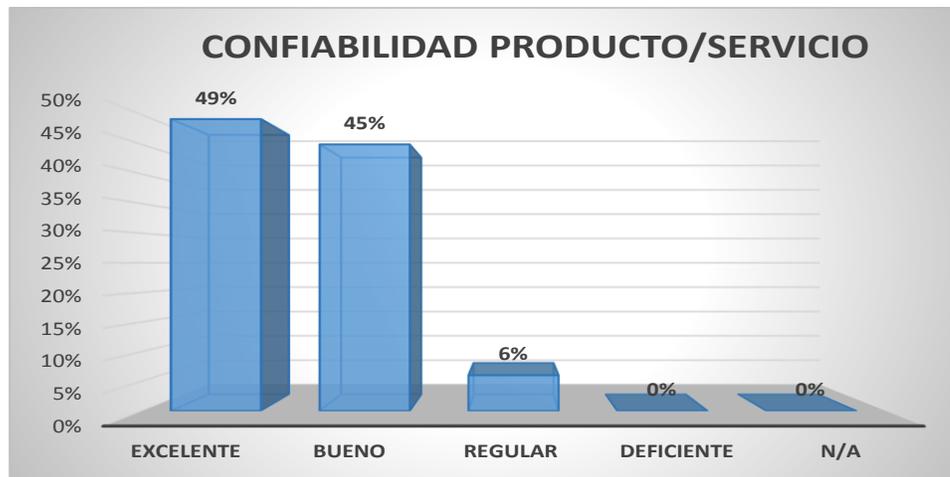
línea gratuita nacional: 018000 113 400

LABORATORIO PARASITOLOGIA

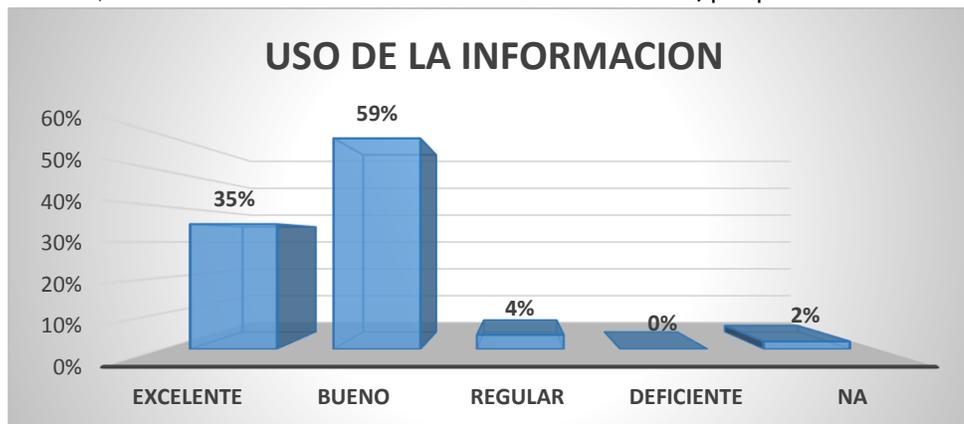
CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

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

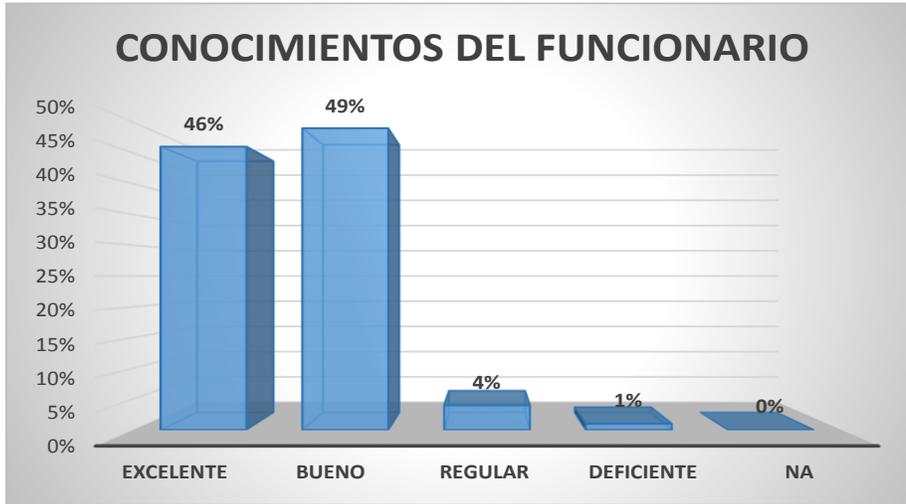
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: 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

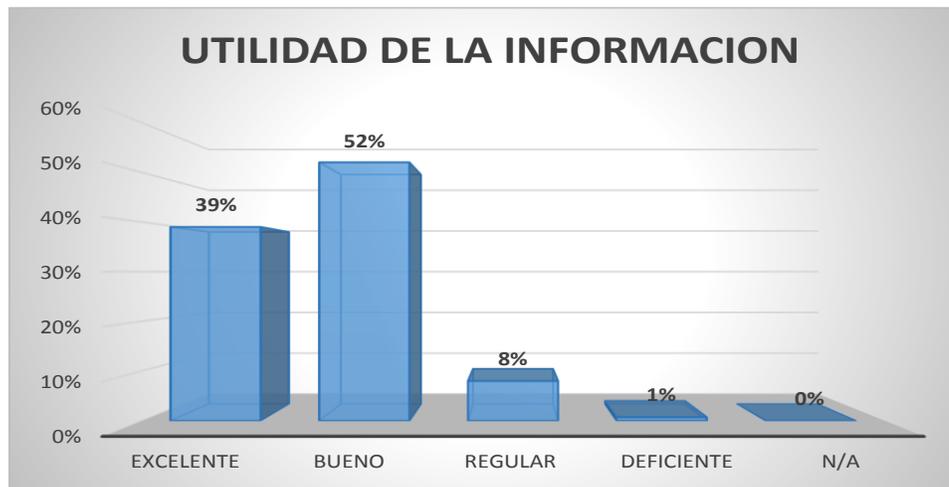
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

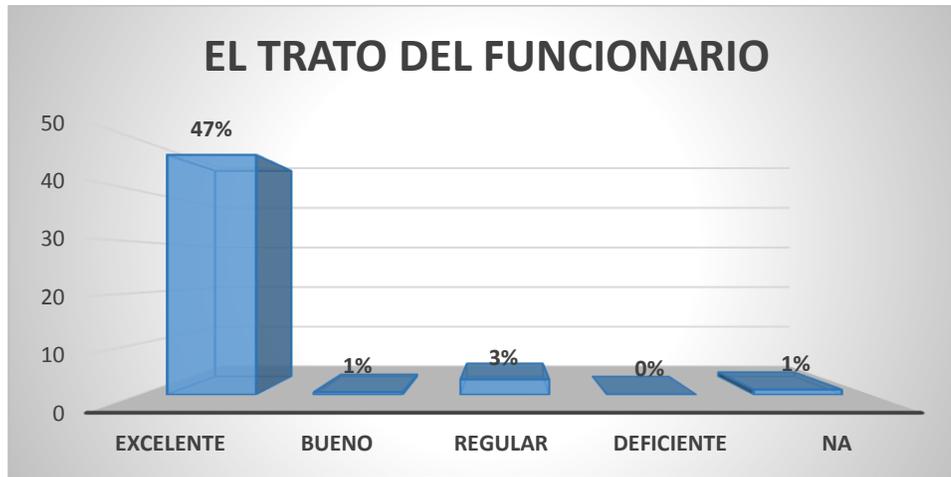
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

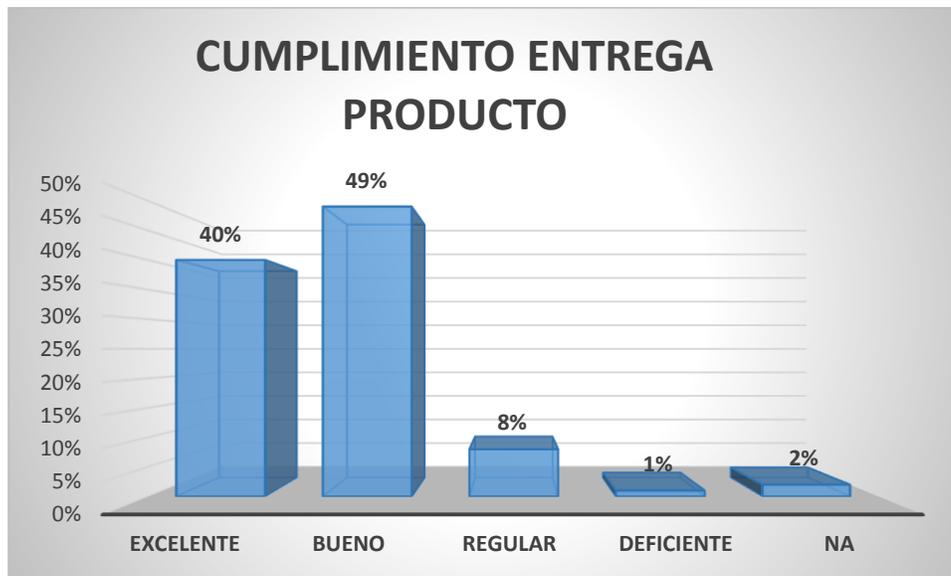
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

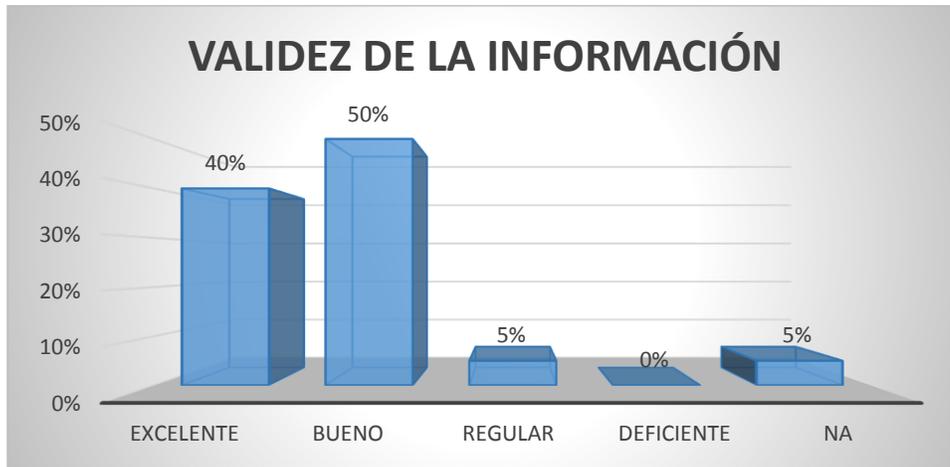
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

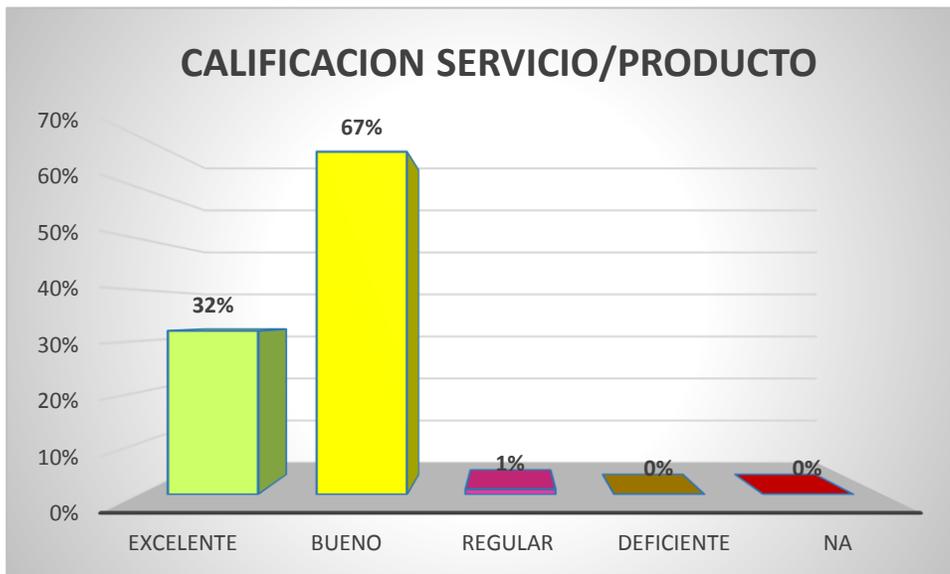
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

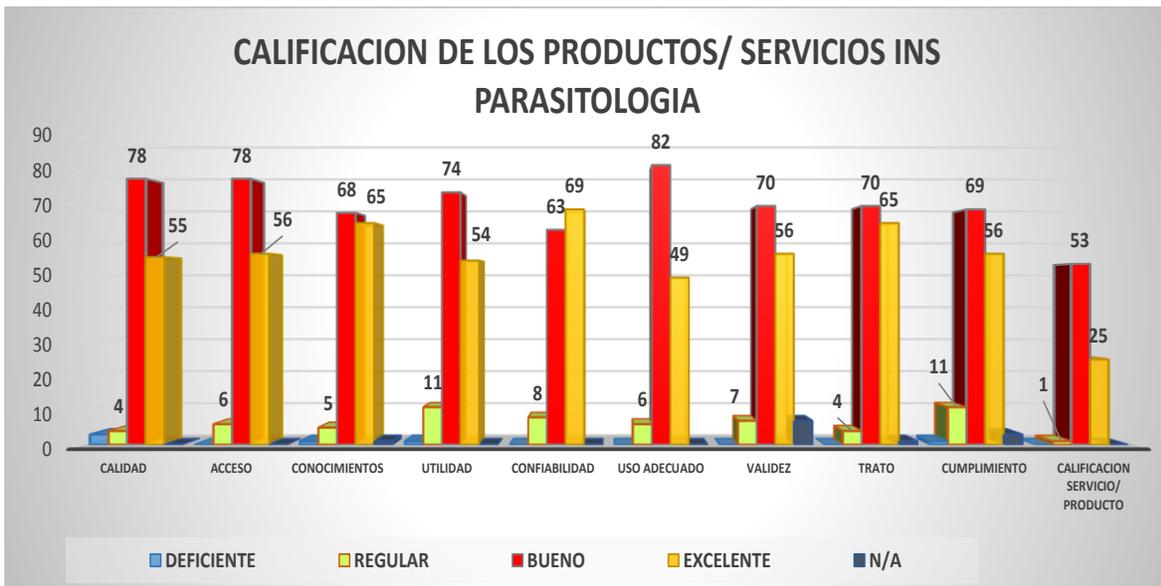
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: 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 Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



LABORATORIO MICROBACTERIAS

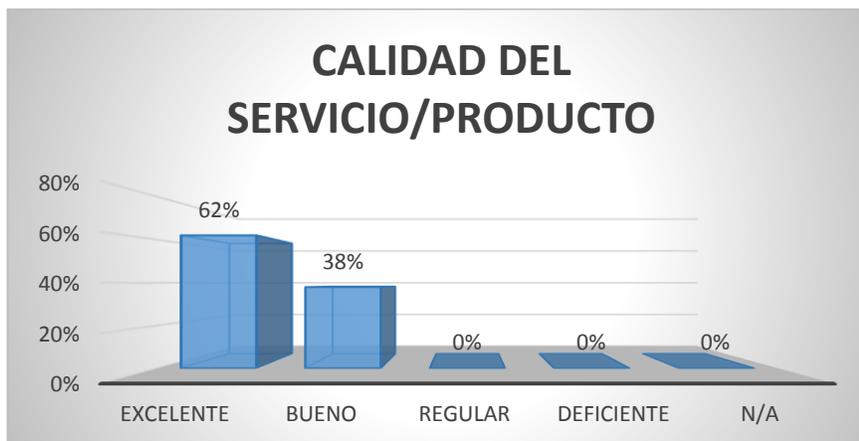
CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

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

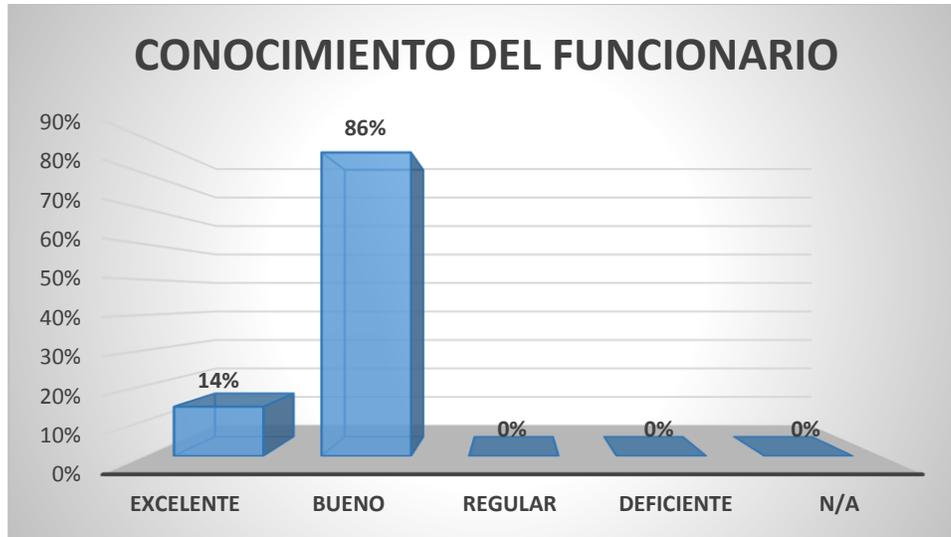
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

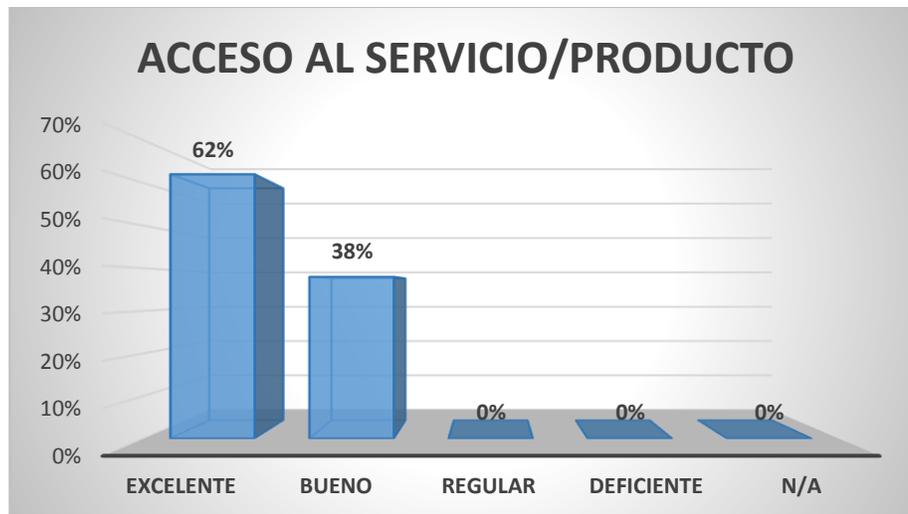
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

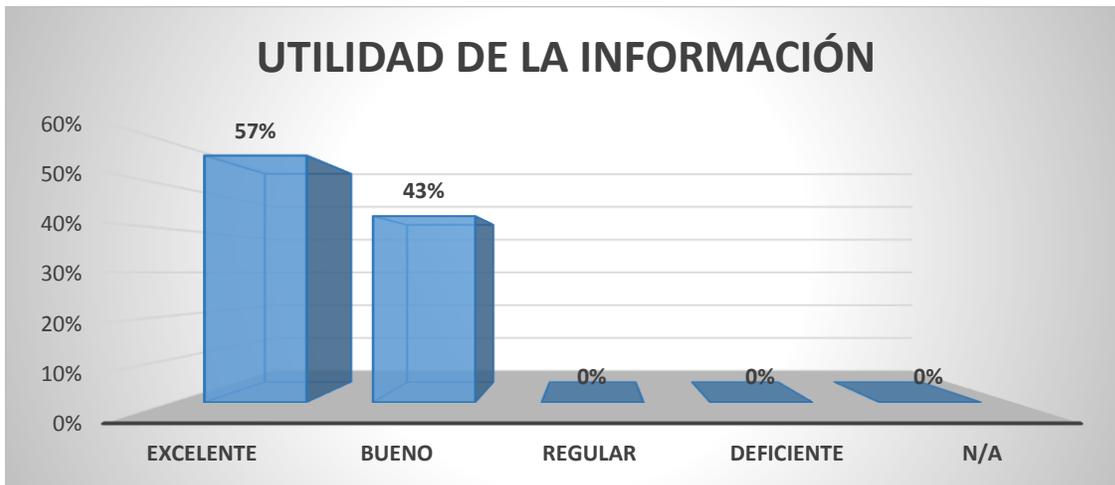
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

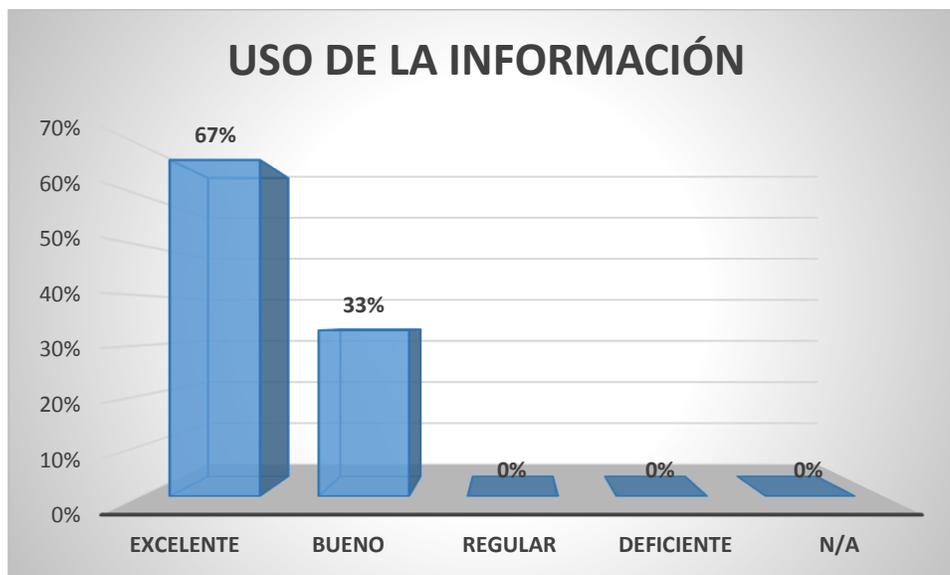
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

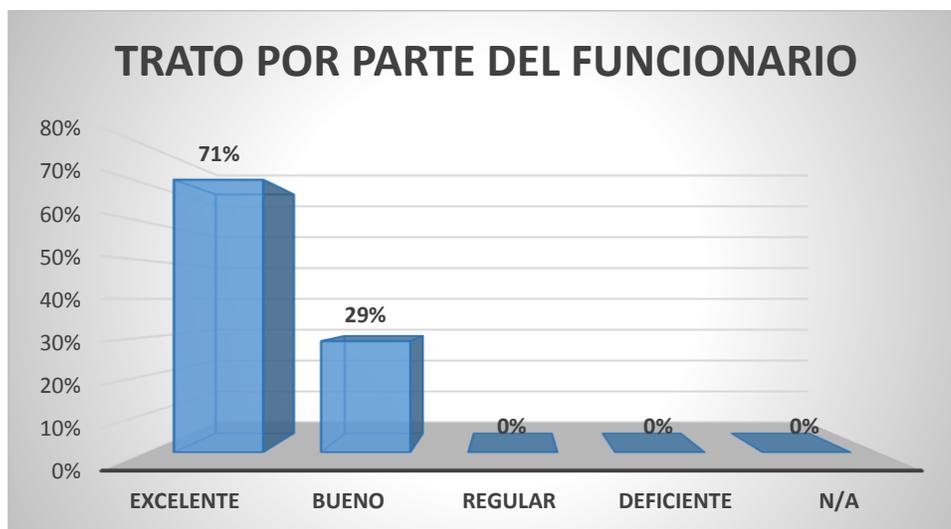
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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 Página web: 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 Página web: 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 Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

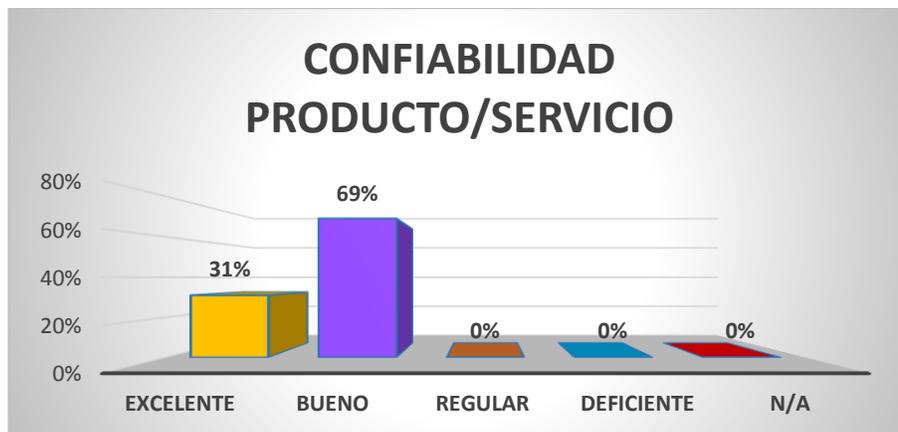


LABORATORIO ENTOMOLOGIA

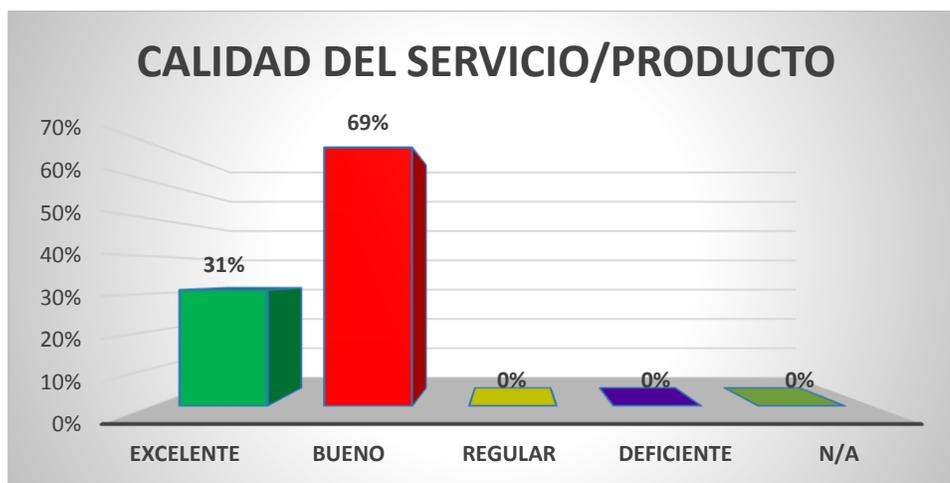
CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

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

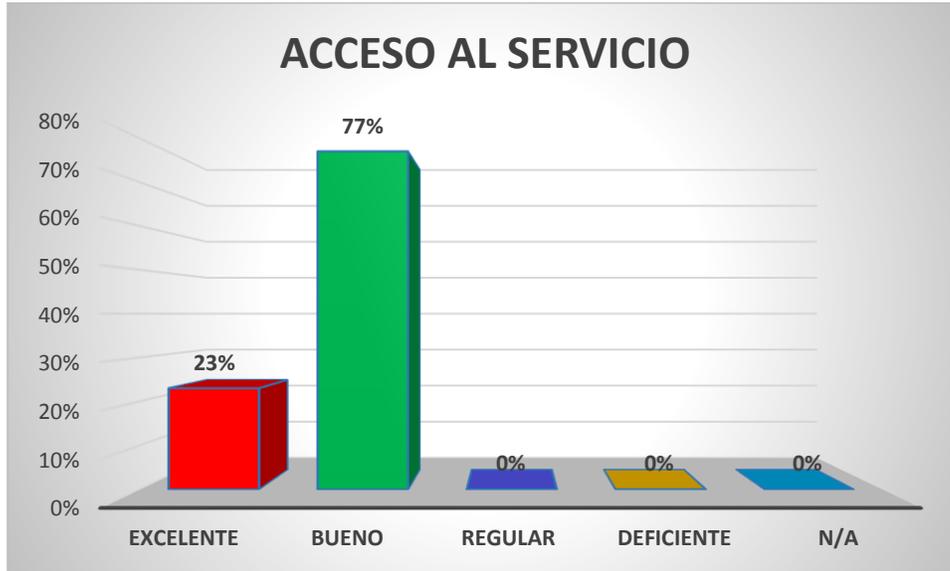
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

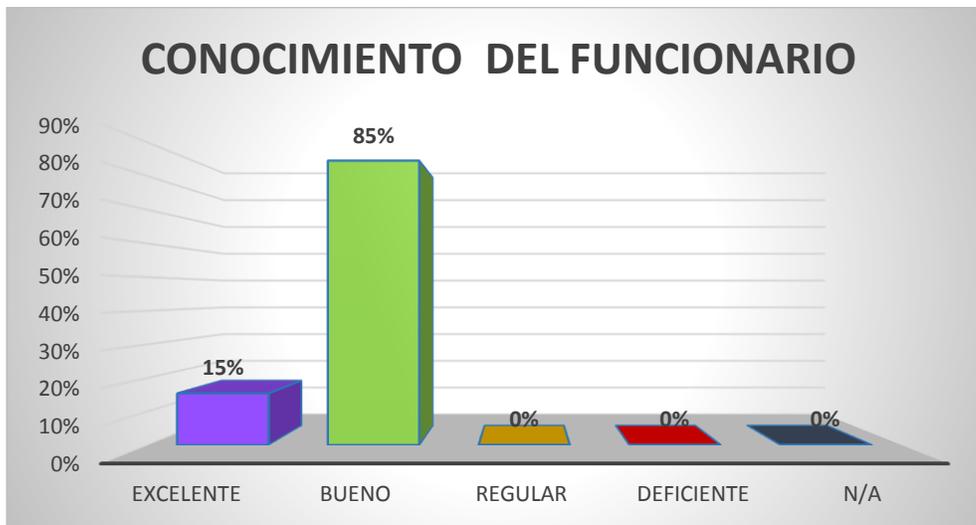
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

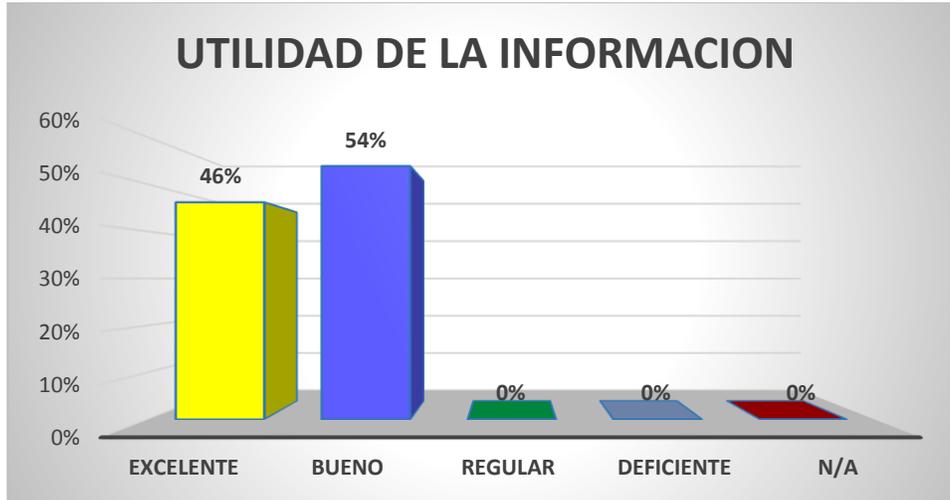
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

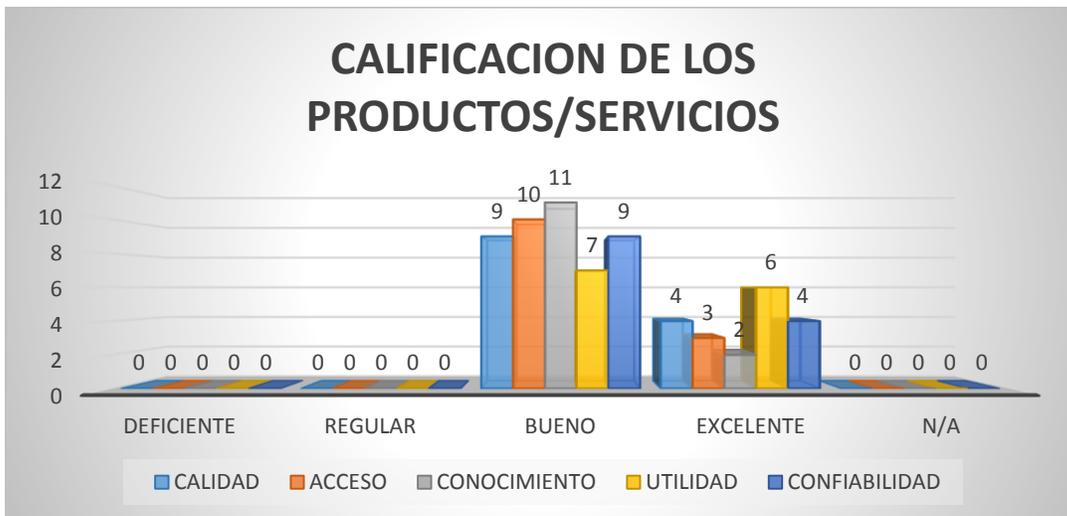
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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 Página web: www.ins.gov.co

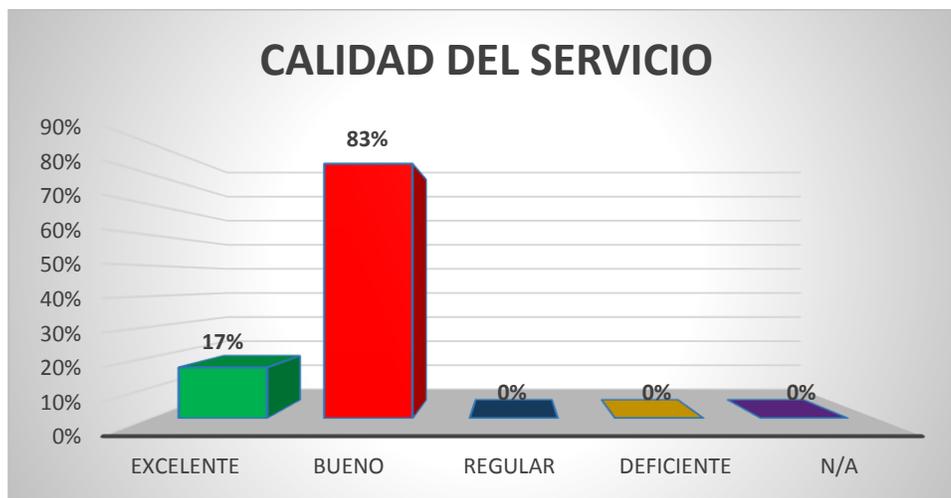
línea gratuita nacional: 018000 113 400

LABORATORIO SALUD AMBIENTAL

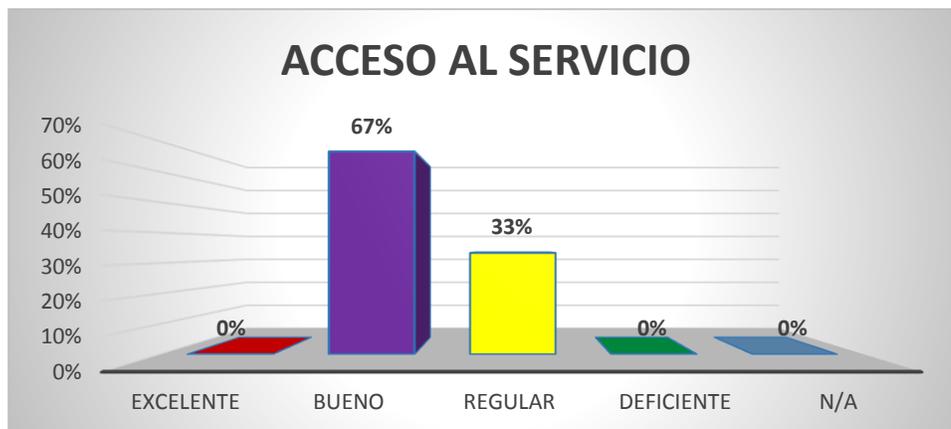
CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO

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

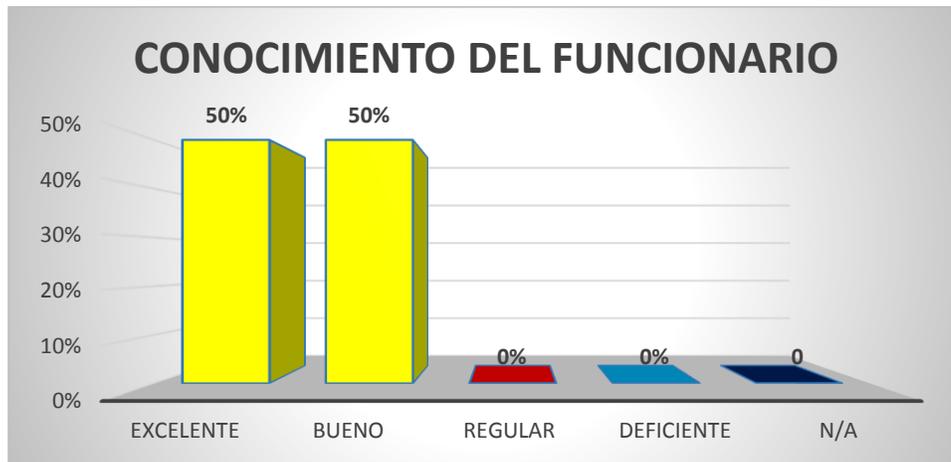
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

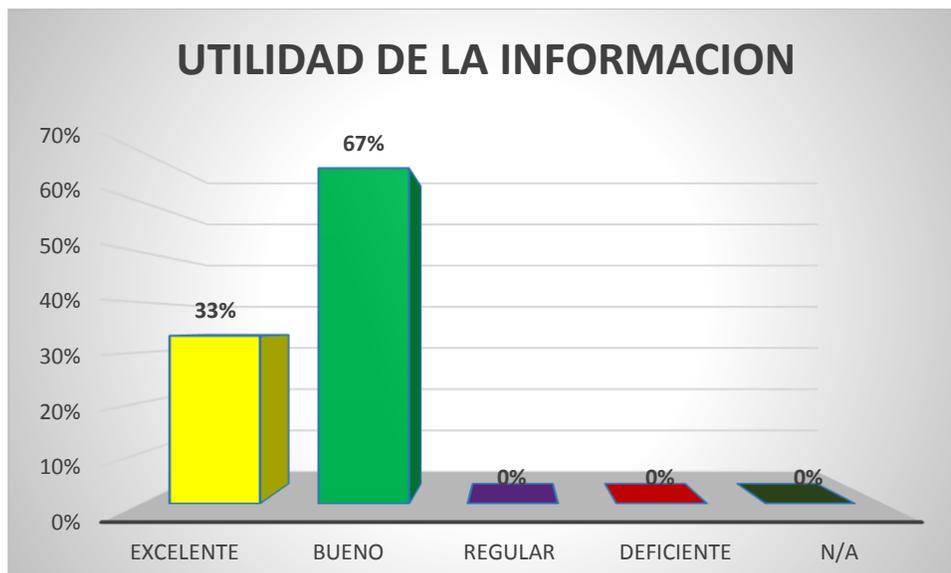
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

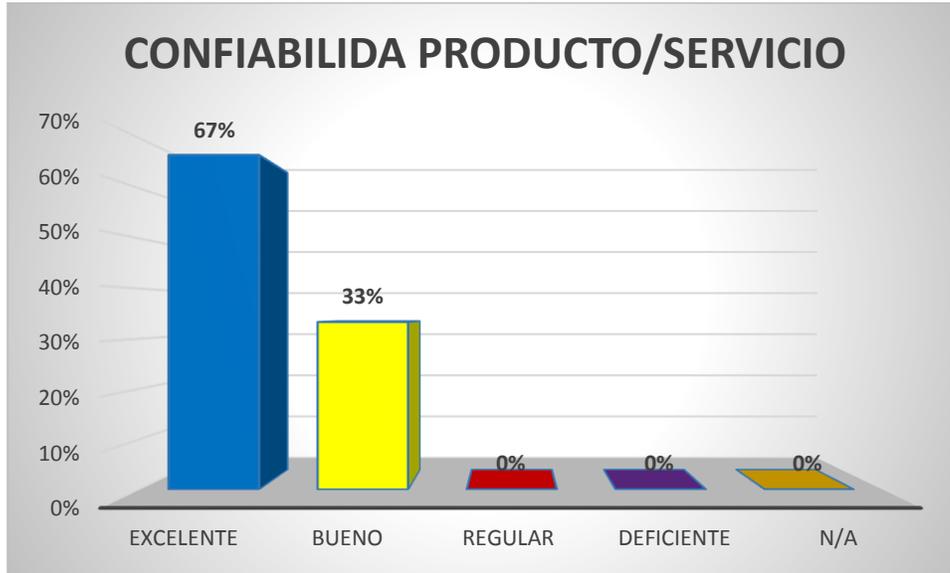
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

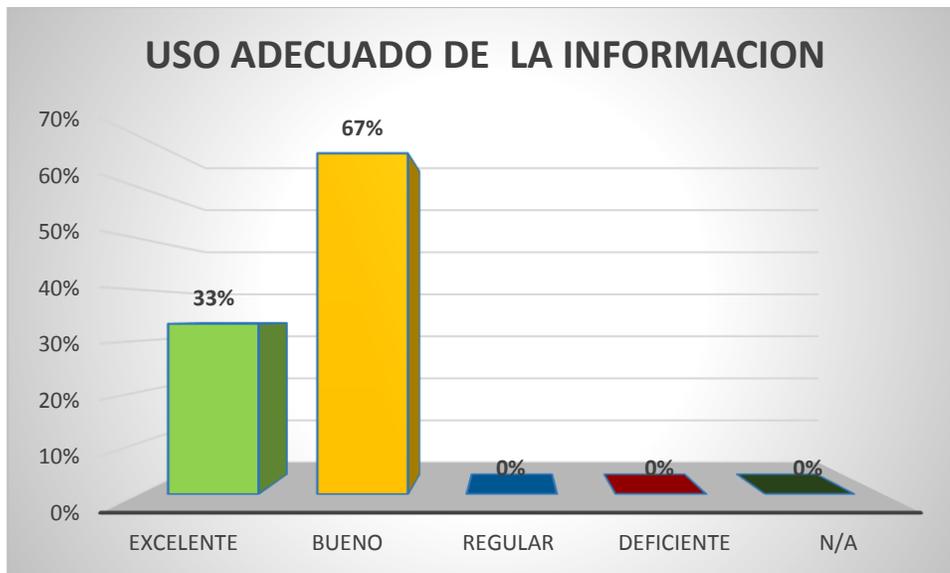
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

A la pregunta ¿La confiabilidad de los producto 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

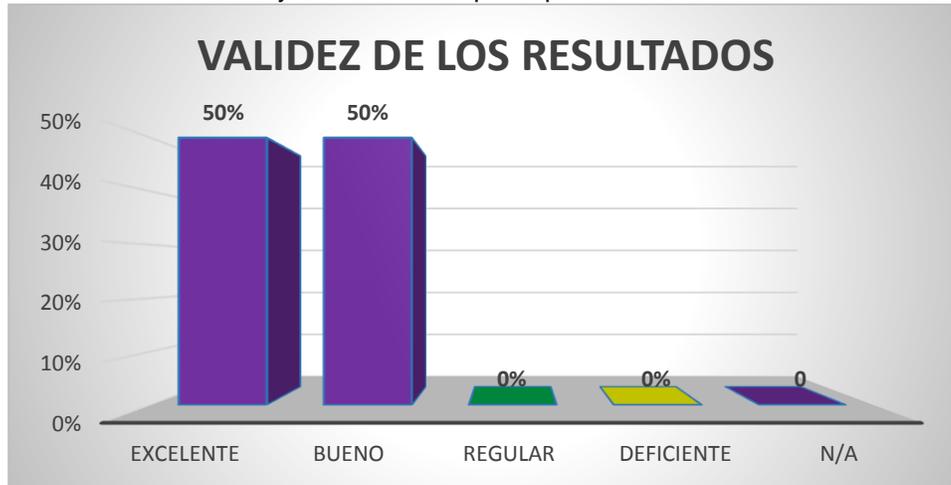
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

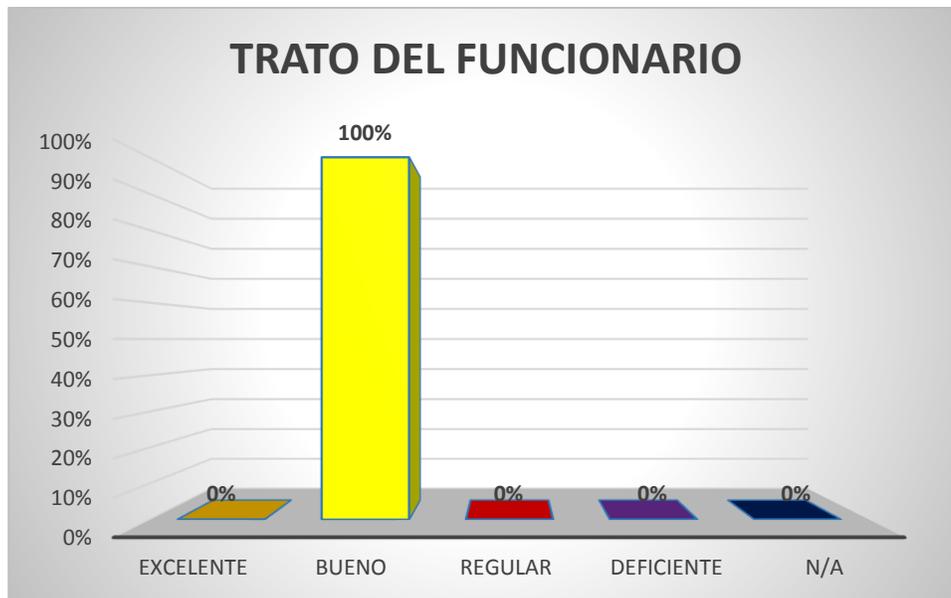
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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

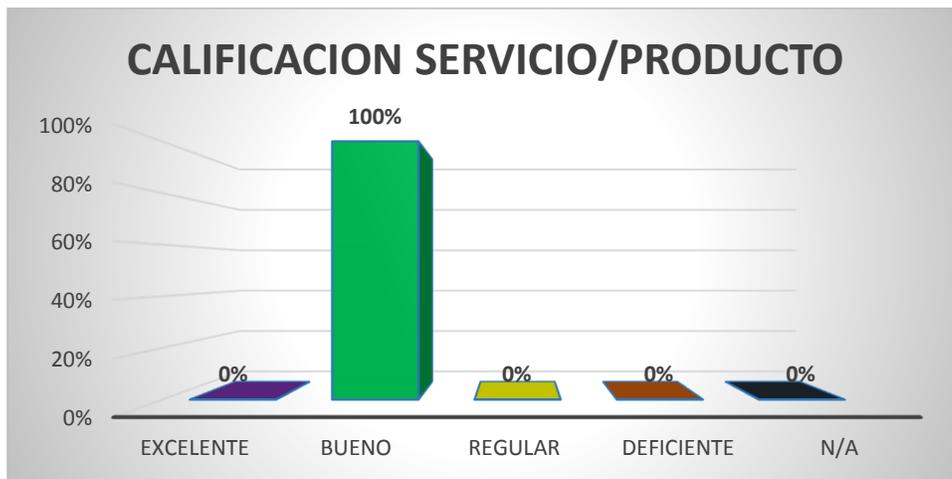
e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

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 Página web: 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**.

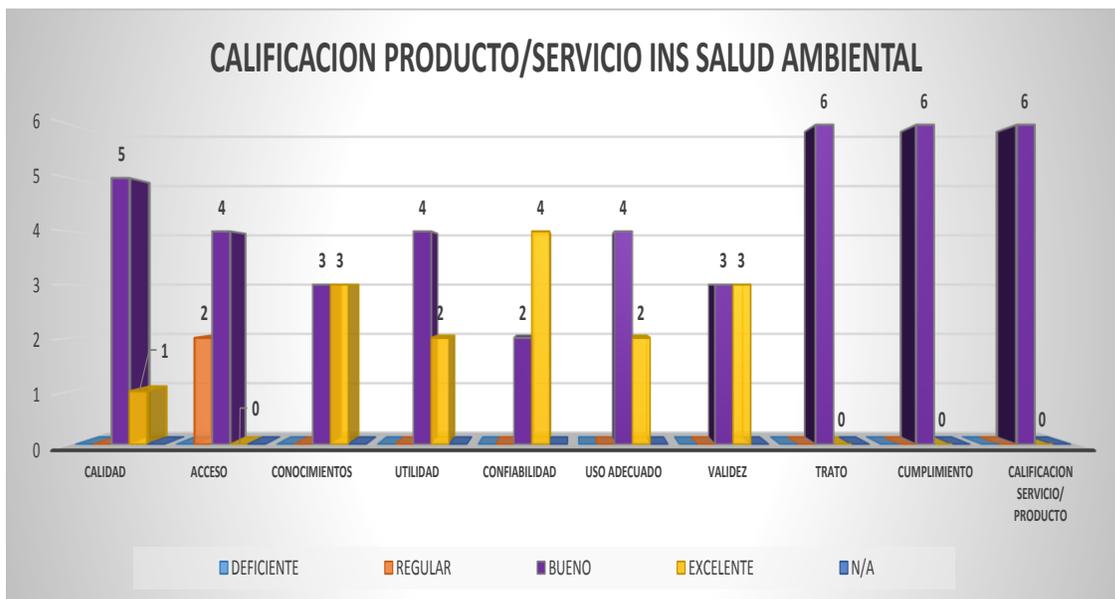
Calificación de utilidad 4 participantes opinan que fue **BUENO**, 2 participantes opinan que fue **EXCELENTE**.

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 Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

