

INFORME DE MEDICION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Coordinador

Deysi Ángela Acero Ortiz

Secretaria General

Cris Encarnación Reyes Gómez

Elaborado por:

Grupo Atención al Ciudadano y
Correspondencia

Revisado por:

Cris Encarnación Reyes Gómez

El documento requirió revisión por la Oficina Asesora de Jurídica: SI ___ NO x
El documento requirió revisión por una instancia externa asesora: SI ___ NO x ¿Cuál?

©Enero de 2025. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

www.ins.gov.co



Contenido

1- INTRODUCCIÓN	2
2- MEDICION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	3
3- QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	5
4- CONCLUSIONES	9



www.ins.gov.co



1- INTRODUCCIÓN

La medición de los productos y servicios de la entidad constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones en las Direcciones Técnicas. Por ello, el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia (GACC) brinda apoyo en la medición y análisis de la información. Este documento se elabora a partir de los requerimientos expresados por los procesos misionales, quienes destacan la importancia de continuar y ampliar la cantidad de productos medidos en el periodo actual, así como de profundizar en el conocimiento respecto a las partes interesadas o grupos de valor de la entidad.



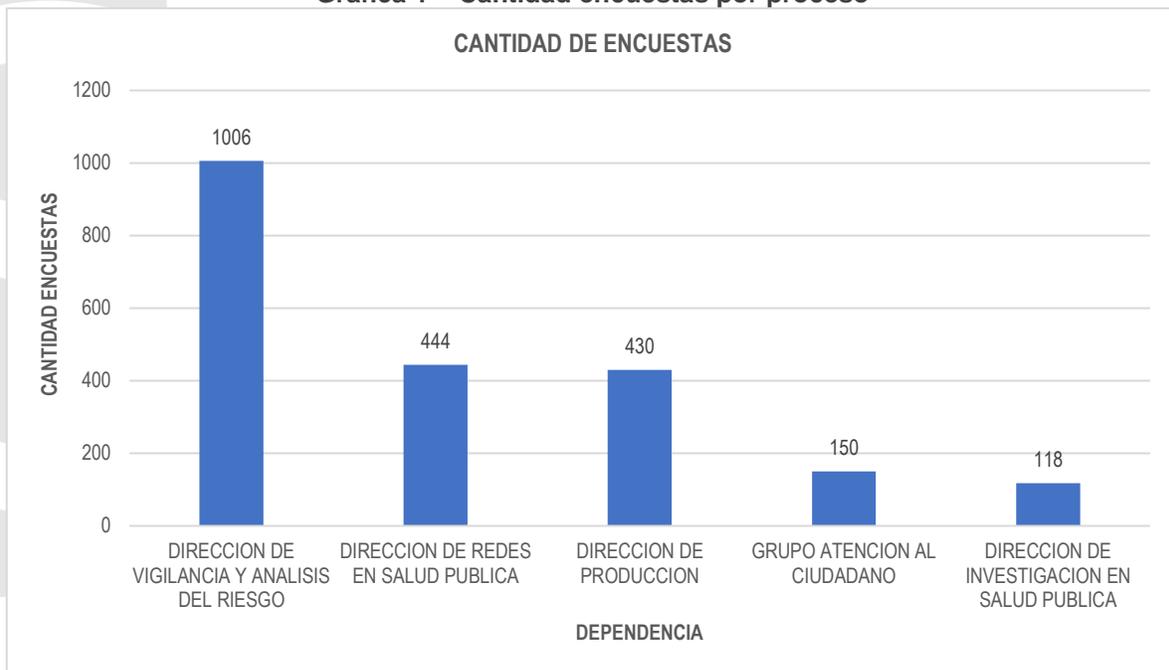
2- MEDICION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante la vigencia 2024 se realizó el análisis de 41 informes de medición de los cuales se obtuvo la percepción que tienen las partes interesadas de la entidad frente a los productos y servicios que se ofrecen, esta información se encuentra publicada en la página web para conocimiento de la ciudadanía en el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/informes-de-percepci%C3%B3n-de-productos-y-servicios>

Se realizó la aplicación de encuestas por medio electrónico, a partir de los resultados obtenidos y con base en el insumo entregado por las Direcciones Técnicas se totaliza la aplicación de encuestas de la siguiente manera:

Gráfica 1 – Cantidad encuestas por proceso



Se aplicaron un total de 2.148 encuestas en la vigencia 2024, de lo anterior se puede observar que la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública y la Dirección de Redes en Salud Pública fueron los procesos que aportaron mayor cantidad de información para la medición de satisfacción de productos y servicios del INS.

De los productos/servicios que ofrece el INS, para el año 2024, se realizó la medición a 6 de ellos, así:

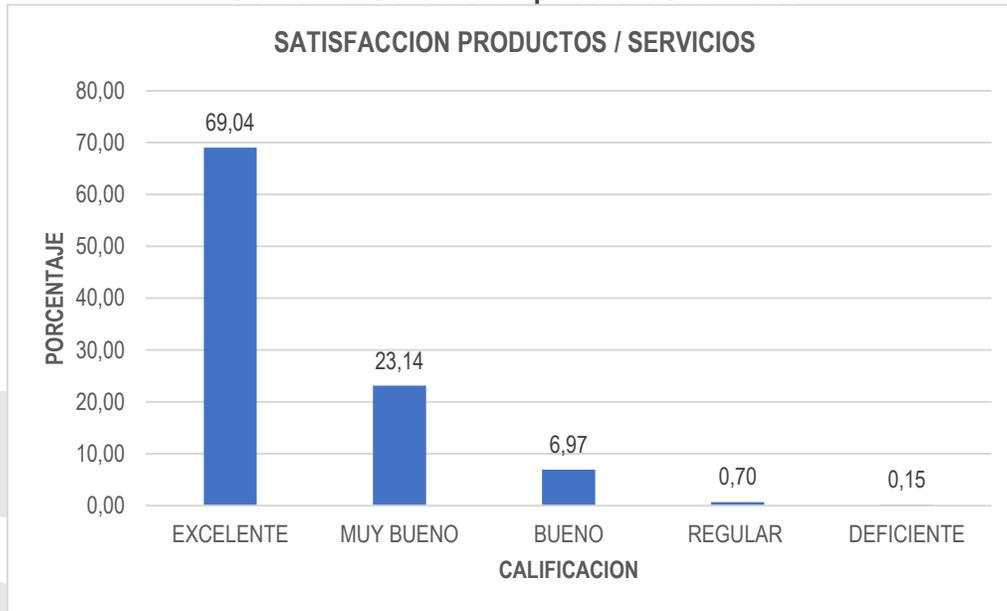
Tabla 1 – Producto o servicio

PRODUCTOS O SERVICIO	Dirección de Investigación	Dirección de Producción	Dirección de Redes en Salud Pública	Dirección de Vigilancia	Gacc	Total
Transferencia y apropiación social del conocimiento en salud y ciencias biomédicas.	2		4			6
Antivenenos.		1				1
Actividades de capacitación y apoyo en la formación del recurso humano, en ciencia, tecnología e innovación en salud y biomedicina y certificación de personas en temas de salud pública.	2	8	2	18	1	31
Lactancia materna	1					1
Programa Inter laboratorio de control de calidad del agua potable - PICCAP.			1			1
Programa de Evaluación Externa del Desempeño de Tamizaje Neonatal			1			1
Total	5	9	8	18	1	41

Con base en los datos obtenidos, el producto / servicio que se midió con mayor frecuencia durante la vigencia fue “*Actividades de capacitación y apoyo en la formación del recurso humano, en ciencia, tecnología e innovación en salud y biomedicina y certificación de personas en temas de salud pública*”, que se midió durante 31 ocasiones.

El porcentaje de satisfacción frente a la calidad de los productos / servicios medidos fue del 99,14%; a continuación, se muestra por variable la información según lo definido en el procedimiento “*Medición satisfacción al ciudadano/cliente frente a los productos/servicios y atención del INS*”:

Gráfica 2 – Satisfacción productos / servicios



Adicionalmente, el proceso de Atención al Ciudadano incluyó en cada uno de los informes las necesidades y expectativas que las partes interesadas indicaron en cada uno de los registros de las encuestas, estos informes, así como el consolidado con corte 31 de octubre, se encuentran publicados en los siguientes links:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informes-gestion.aspx>

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/informes-de-percepci%C3%B3n-de-productos-y-servicios>

Para la vigencia 2024 el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia participó en “Juntémonos para tejer lo público” en el municipio de Tierralta - Córdoba. Dicha información se encuentra publicada en el siguiente link:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informes-gestion.aspx>

3- QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Para la vigencia 2024, se radicaron un total de 3335 PQRSDf discriminadas así: 1707 derechos de petición, 756 no competencias, 390 peticiones de información 105 peticiones entre autoridades, 80 peticiones de documentos, 55 peticiones de cuerpos colegiados, 52

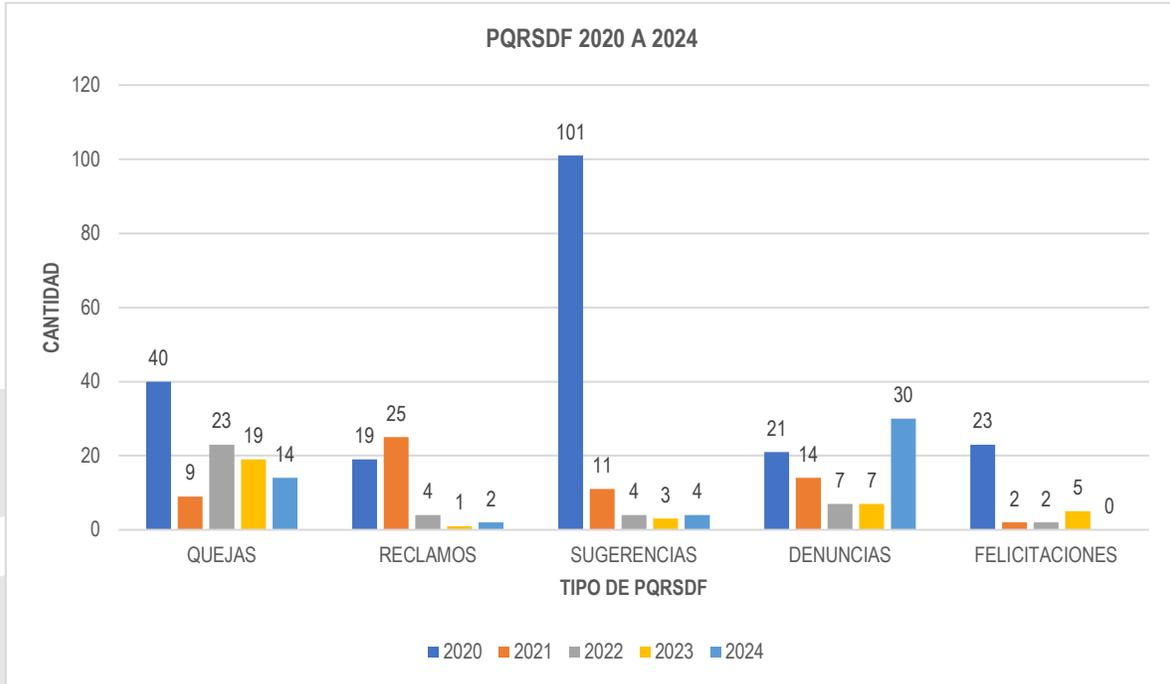
peticiones de información–datos, 30 denuncias, 15 peticiones de consulta, 14 quejas, 4 sugerencias, 1 consulta de habeas data, 2 reclamos y 2 reclamos de habeas data.

No se tienen en cuenta 119 PQRSD en estado “Duplicado”, dos (2) felicitaciones, un (1) derecho de petición y una (1) consulta de habeas data que se radicaron en el transcurso del año para realizar pruebas de funcionamiento del sistema.

Frente a la radicación de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se encontró que para la vigencia 2024 no se recibieron felicitaciones; respecto de las quejas, estas disminuyeron en un 26% pasando de 19 en el 2023 a 14 durante el 2024; por otro lado las denuncias se incrementaron en un 329% pasando de 7 en el 2023 a 30 en el 2024, en cuanto a las sugerencias, estas aumentaron en un 33% pasando de 3 en el 2023 a 4 en el 2024 y por último, los reclamos aumentaron al 100%, de 1 recibido en el 2023 a 2 recibidos en el 2024.

Las solicitudes se direccionaron acorde con lo definido en el procedimiento Gestión de PQRSD por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, proceso que generó seguimiento para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y adicional solicitó la implementación de acciones de mejora a los procesos asignados como responsables; adicionalmente y como resultado de las quejas radicadas, y para evitar su repetición, se requirió a los procesos la realización de análisis por cada una de las quejas y/o reclamos recibidos, así como la implementación de acciones correctivas que aporten a la mejora continua sobre productos/servicios que ofrece la entidad; información que se observa gráficamente a continuación:

Gráfica 3 – QRSDf 2020 a 2024



Acorde con lo registrado en el Aplicativo PQRSDF se clasificaron los asuntos por cada tipo de petición de la siguiente manera:

Denuncias

Tabla 2 – Denuncias

ASUNTO	CANTIDAD
BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL INS	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CURSOS - PASANTÍAS - CAPACITACIONES	1
PROCEDIMIENTOS Y/O RESULTADOS DE LABORATORIO	1
SIVIGILA	1
VARIOS	2
NO COMPETENCIA DEL INS	3
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	20
TOTAL	30

Quejas

Tabla 3 – Quejas

ASUNTO	CANTIDAD
NO COMPETENCIA DEL INS	1
PÁGINA WEB	1
PROCEDIMIENTOS Y/O RESULTADOS DE LABORATORIO	1
SUERO ANTIOFÍDICO	1
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	10
TOTAL	14

Reclamos

Tabla 4 - Reclamos

ASUNTO	CANTIDAD
CURSOS - PASANTÍAS - CAPACITACIONES	1
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1
TOTAL	2

Sugerencias

Tabla 5 - Sugerencias

ASUNTO	CANTIDAD
CONSULTAS ASOCIADOS A EVENTOS EN SALUD PÚBLICA	2
PROCEDIMIENTOS Y/O RESULTADOS DE LABORATORIO	1
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1
TOTAL	4

4- CONCLUSIONES

- ❖ Se presenta un incremento del 70,83% en la medición de los productos y servicios ofrecidos por el INS, pasando de 24 informes en el 2023 a 41 informes en el 2024, con una satisfacción general del 99,14%.
- ❖ Es importante resaltar los buenos comentarios frente a los expositores, su amplio conocimiento y dominio de los temas en las diferentes capacitaciones brindadas.
- ❖ Se destaca el esfuerzo realizado por las diferentes dependencias del INS, quienes han demostrado un alto compromiso en la realización de las diferentes actividades de medición, en la transferencia y apropiación social del conocimiento en salud y ciencias biomédicas. y en las actividades de capacitación y apoyo en la formación del recurso humano, en ciencia, tecnología e innovación en salud y biomedicina y certificación de personas en temas de salud pública.
- ❖ Dentro de las recomendaciones presentadas por los encuestados en las actividades de capacitación virtual, se encuentran temas de logística asociados a conexión, en el caso de capacitaciones presenciales, el poder disponer de espacios con mesas y para algunos temas disponer de más tiempo.