

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
			2024-08-23
		POE-A08.0000-001	Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes, con respecto a la prestación de los servicios, productos y atención del Instituto Nacional de Salud.

2. ALCANCE

Aplica para la evaluación de percepción de los productos, servicios misionales generados por el INS, los mecanismos de participación ciudadana y la atención prestada.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

• **Cliente:** Persona u organización, que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Nota 1 a la entrada: Un cliente puede ser interno o externo a la organización. [NTC-ISO 9000:2015]

Nota 2: Individuo que pasa a expresar las relaciones entre el Estado y la Sociedad y que ve a la Administración Pública como un proveedor más de servicios, entre los que puede elegir y con los que pretende alcanzar su satisfacción personal, relacionándose con ella en términos de intercambio mercantil. [CONPES 3649 de 2010].

• **Encuesta:** Herramienta que le permite a la entidad conocer la opinión de los usuarios, beneficiarios o destinatarios luego de la entrega de un servicio o de un producto que ofrece por su misionalidad. [Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá].

• **INS:** Instituto Nacional de Salud.

• **Participación Ciudadana:** Conjunto de acciones que pretenden impulsar el desarrollo local y democracia participativa a través de la integración de la comunidad en el ejercicio de la política, basándose en mecanismos para que la ciudadanía tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente y autónoma. [Cartilla de Participación Ciudadana – Instituto Nacional de Salud].

• **Percepción:** Es la representación mental que se forma de armonizar la experiencia y las necesidades con el fin de generar un resultado susceptible **de** medición.

• **Plan de acción:** Es la herramienta utilizada para ejecutar las actividades requeridas **con el** fin de dar cumplimiento a la misión del INS y para el logro de los objetivos estratégicos de acuerdo con las metas fijadas.

• **Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Nota 1 a la entrada: La producción de un producto se logra sin que necesariamente se lleve a cabo ninguna transacción, entre el proveedor y el cliente, pero frecuentemente el elemento servicio está involucrado en la entrega al cliente.

Nota 2 a la entrada: El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
			2024-08-23
		POE-A08.0000-001	Página 2 de 12

Nota 3 a la entrada: El hardware es tangible y su cantidad es una característica contable. Los materiales procesados generalmente son tangibles y su cantidad es una característica continua. El hardware y los materiales procesados con frecuencia se denominan bienes. El software consiste en información independientemente del medio de entrega. [NTC-ISO 9000:2015].

• **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se le han cumplido las expectativas de los clientes.

Nota 1 a la entrada: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 2 a la entrada: Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 3 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente [NTC-ISO 9000:2015].

• **Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Nota 1 a la entrada: Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.

Nota 2 a la entrada: Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua, por ejemplo, con bancos, entidades contables u organizaciones públicas, como escuelas u hospitales públicos.

Nota 3 a la entrada: La provisión de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente: — una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente; — una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente — la entrega de un producto intangible; — la creación de un ambiente para el cliente.

Nota 4 a la entrada: Un servicio generalmente se experimenta por el cliente. [NTC-ISO 9000:2015].

• **SIG:** Sistema Integrado de Gestión del INS.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Los tipos de evaluación definidos para medir la satisfacción del ciudadano/cliente con relación a los productos, servicios y atención ofrecidos por el INS están en el FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción que comprende:

TIPO DE EVALUACIÓN	APLICACIÓN
Productos y servicios	Productos y servicios que son ofrecidos por los procesos misionales.
Evento/capacitación.	Eventos, talleres, capacitaciones de transferencia de conocimiento.
Actividades de formación.	Actividades de formación.
Servicio de atención.	Atención generada a los ciudadanos que se acercan al INS.

Actividad participación ciudadana.	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
------------------------------------	---

4.2 Las encuestas podrán aplicarse de forma *telefónica, presencial y virtual*, siempre y cuando se respeten las preguntas definidas en la estructura del correspondiente formato.

4.3 La muestra mínima sobre la cual se aplican las herramientas definidas FOR-A08.0000-015 para medir la satisfacción del ciudadano/cliente se obtiene de la siguiente formula:

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

N = Total de la población a encuestar

P = Proporción esperada (p= 0.5)

Q = 1 – p = 0.5

Z = Valor de la distribución normal.

E = Error de estimación.

En el siguiente cuadro se encuentran los valores determinados para el cálculo de la muestra definidos en el FOR-A08.0000-015, teniendo en cuenta una confiabilidad del 90% y margen de error del 10%; cuando no se tenga estos márgenes porque no se cuenta con la cantidad de encuestas diligenciadas, se realizará ajuste de la confiabilidad hasta un mínimo de 80%, calculando el tamaño de la muestra según el rango de la población:

<u>Rango de Población</u>	<u>Confiabilidad</u>	<u>Margen de Error</u>	<u>Error de Estimación</u>	<u>Valor de La Distribución Normal "Z"</u>
<u>1-n</u>	<u>99%</u>	<u>1%</u>	<u>0,01</u>	<u>2,58</u>
<u>1-n</u>	<u>98%</u>	<u>2%</u>	<u>0,02</u>	<u>2,33</u>
<u>1-n</u>	<u>97%</u>	<u>3%</u>	<u>0,03</u>	<u>2,17</u>
<u>1-n</u>	<u>96%</u>	<u>4%</u>	<u>0,04</u>	<u>2,05</u>
<u>1-n</u>	<u>95%</u>	<u>5%</u>	<u>0,05</u>	<u>1,96</u>
<u>1-n</u>	<u>94%</u>	<u>6%</u>	<u>0,06</u>	<u>1,88</u>
<u>1-n</u>	<u>93%</u>	<u>7%</u>	<u>0,07</u>	<u>1,81</u>
<u>1-n</u>	<u>92%</u>	<u>8%</u>	<u>0,08</u>	<u>1,75</u>
<u>1-n</u>	<u>91%</u>	<u>9%</u>	<u>0,09</u>	<u>1,70</u>
<u>1-n</u>	<u>90%</u>	<u>10%</u>	<u>0,10</u>	<u>1,65</u>
<u>1-n</u>	<u>89%</u>	<u>11%</u>	<u>0,11</u>	<u>1,60</u>
<u>1-n</u>	<u>88%</u>	<u>12%</u>	<u>0,12</u>	<u>1,56</u>
<u>1-n</u>	<u>87%</u>	<u>13%</u>	<u>0,13</u>	<u>1,51</u>
<u>1-n</u>	<u>86%</u>	<u>14%</u>	<u>0,14</u>	<u>1,48</u>
<u>1-n</u>	<u>85%</u>	<u>15%</u>	<u>0,15</u>	<u>1,44</u>
<u>1-n</u>	<u>85%</u>	<u>15%</u>	<u>0,15</u>	<u>1,44</u>
<u>1-n</u>	<u>84%</u>	<u>16%</u>	<u>0,16</u>	<u>1,41</u>
<u>1-n</u>	<u>83%</u>	<u>17%</u>	<u>0,17</u>	<u>1,37</u>
<u>1-n</u>	<u>82%</u>	<u>18%</u>	<u>0,18</u>	<u>1,34</u>
<u>1-n</u>	<u>81%</u>	<u>19%</u>	<u>0,19</u>	<u>1,31</u>
<u>1-n</u>	<u>80%</u>	<u>20%</u>	<u>0,20</u>	<u>1,28</u>

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 4 de 12

4.4 La calificación de las preguntas a través de las cuales se mide el grado de satisfacción del cliente puede estar enfocada de forma cuantitativa o cualitativa, para lo cual se debe tener en cuenta la siguiente tabla:

CUANTITATIVA	CUALITATIVA
5	Excelente
4	Muy Bueno
3	Bueno
2	Regular
1	Deficiente

Se definen los siguientes criterios para invalidar las encuestas diligenciadas:

- Marcación de dos respuestas **en** la misma pregunta en la cual no se permita observar claramente la intención de **la selección realizada**.
- En caso de no diligenciamiento completo de la encuesta se realizará el cálculo sobre los valores marcados de los **clientes** que obtuvieron registro.
- Cuando se presente encuesta sin diligenciar.
- No se tendrán en cuenta las encuestas que sean diligenciadas por la misma persona, que presenten letra poco legible y/o comentarios irrespetuosos.

4.5 El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia trabaja bajo el lineamiento definido en la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud” el cual indica:

“El Instituto Nacional de Salud como entidad técnico científico, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación, está comprometida a prestar un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, orientada a propender por la satisfacción de sus necesidades y expectativas, enfocando esfuerzos de apropiación y fortalecimiento en la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública.” [Resolución No. 0802 de 2018].

Esta política da alcance a la resolución de quejas y apelaciones según lo establecido en las normas ISO/IEC 17043:2023 numeral **7.6 y 7.7** e ISO/IEC 17025:2017 numeral 7.9 implementadas por la Dirección de Redes en Salud Pública.

5. CONTENIDO

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
1	Definir el cronograma de Medición de satisfacción de productos/servicios y atención del INS	Personal Asignado del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia / Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Solicitando a los diferentes directores técnicos, coordinadores o jefes de área que sean responsables de servicios, productos o atenciones a medir, para definir si se realizará la medición, y en qué tiempo se realizará la medición de satisfacción.	Soporte de actividades FOR-A03.0000-001 Memorando Correo electrónico
2	Implementar el cronograma de medición de satisfacción de productos/servicios y atención del INS	Personal Asignado del Grupo Atención al Ciudadano	Elaborando cronograma para posterior envío a cada uno de los interesados.	Correo electrónico FOR-D01.0000-001 Cronograma de

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 5 de 12

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
				Actividades
3	Determinar tipo de evaluación a aplicar	Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Definiendo el tipo de evaluación según corresponda a producto, servicio, atención o audiencia pública.	FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción
4	Registrar la población objeto a medir.	Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Diligenciando en el “FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción” la pestaña correspondiente a producto/servicio o atención según corresponda, con la información requerida a los clientes objeto de la encuesta teniendo en cuenta las instrucciones del diligenciamiento. Remitiendo al grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia <u>vía correo electrónico,</u> el registro del “FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción”, <u>nombre del producto y/o servicio a medir, sinopsis, objetivos y listados de asistencia.</u> <i>Nota 1: El registro del “FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción”, debe ser consecuente con el cliente que tuvo relación con el proceso en el periodo objeto de análisis.</i>	FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción Correo Electrónico
5	Definir tamaño de muestra para la aplicación de encuestas	Personal Asignado del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Aplicando a través del “FOR-A08.0000-015 Cálculo tamaño de la muestra para encuestas” la cantidad de encuestas a realizar acorde a la fórmula estadística definida. La población total se toma del registro consolidado del “FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción” para medición de producto/servicio o atención cuando sea de aplicación telefónica (Ver Condiciones Generales 4.3.) Calculando el tamaño de la muestra teniendo en cuenta el registro de conectados durante la sesión virtual o los registrados cuando sea de forma presencial y no se cuente previamente con una base. <i>Nota 2: Cuando no sea posible alcanzar el tamaño de la muestra, según los parámetros definidos en las condiciones generales, se realizará ajuste de la confiabilidad, acorde a la cantidad de encuestas diligenciadas.</i> <i>Nota 3: En los casos de eventos de</i>	FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción FOR-A08.0000-015 Cálculo tamaño de la muestra para encuestas

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 6 de 12

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<i>audiencia pública de Participación ciudadana se tendrá en cuenta el histórico del evento anterior.</i>	
6	Realizar la medición de satisfacción a productos / servicios y atención	Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Aplicando la encuesta según el tipo de evaluación definido en el numeral 4.1 En el momento de aplicación se establecerá si la encuesta es factible de realizar de manera virtual - formato electrónico - presencial a través de la encuesta física o por medio telefónico. Si la medición a realizar corresponde a productos/servicios o atención, la Dirección Técnica indicará si requiere soporte para generación de llamadas.	Correo electrónico FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción Memorando
7	Recopilar la información de encuesta	Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir Personal Asignado del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia	Almacenando las encuestas diligenciadas por los ciudadanos/clientes para su posterior entrega. Cuando se aplica desde el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia se diligencia el campo disponible para respuesta en FOR-A08.0000-003 y/o se mantiene en el medio electrónico usado para su aplicación.	Correo electrónico FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción
8	Remisión de encuestas para tabulación	Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Enviando las encuestas diligenciadas en formato físico o base de datos digital (como adjunto de correo electrónico u otro medio magnético que el proceso desee entregar, cuando aplique) al Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia mediante oficio o correo institucional solicitando tabulación e informe final (O remitiendo información si es de una plataforma específica). Remitiendo la siguiente información: - Nombre del evento (Nombre del producto/servicio específico al cual se le realizará la medición). - Sinopsis (sinopsis del evento/producto a evaluar). - Dirección responsable - Nombre del producto o servicio según caracterización - Cantidad de encuestas aplicadas (no aplica para producto/servicio). - Cálculo tamaño de la muestra (si aplica) o listado de asistencia (si aplica).	Oficio impreso Correo electrónico FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción FOR-A01.0000-006 Registro de asistencia
9	Tabulación y generación de	Personal Asignado del	Generando clasificación de las encuestas	FOR-A08.0000-003

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 7 de 12

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
	informe	Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia	efectivas obtenidas. Verificando el cumplimiento del tamaño de la muestra según el formato definido. En caso de contar con un universo mayor al de la muestra se usará la información de todas las encuestas obtenidas. En los casos en que no se logre el tamaño de <u>la muestra definido en el FOR-A08.0000-015 Cálculo tamaño de la muestra para encuestas</u> y se cuente con la base de datos, <u>se devolverá al proceso responsable del producto, servicio o atención a medir para lograr el número necesario de encuestas.</u> Realizando la tabulación de los datos registrados a través de los formatos. Generando reporte de los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas diligenciadas y remitidas por el proceso. Analizando la información y elaborando oportunamente el correspondiente informe de percepción de acuerdo con la escala valorativa definida. (Ver condiciones generales 4.4) Remitiendo al responsable de la(s) dependencia(s) implicada(s) en el informe, los resultados obtenidos frente a la percepción del ciudadano/cliente.	Encuesta de satisfacción Formato Excel Plantilla institucional
10	Aprobación de resultados de medición	Responsable del proceso del producto, servicio o atención a medir	Revisando el informe final realizado y remitido por Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia por medio de correo electrónico de la Coordinación de Atención al Ciudadano al proceso responsable del producto/servicio y atención del INS, para aprobar o sugerir mejoras al informe según resultado de revisión. En caso de alguna observación que implique corrección del informe, éste será devuelto vía correo electrónico al Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia para realizar los ajustes del caso, hasta que se cierre este ciclo y el informe este a conformidad. <i>Nota 4: Los ajustes que se soliciten desde los procesos a los informes serán de</i>	Correo electrónico Informe de percepción

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 8 de 12

¿QUÉ? (ACTIVIDAD)		¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			resultados y de forma más no de contenido o requerimientos de adición de elementos nuevos a la medición ya establecida. <u>Nota 5: Los procesos deberán remitir listados de asistencia, encuestas y sinopsis del evento a medir dentro del mes siguiente a la realización de este.</u>	
11	Implementar acciones de mejora	Referentes de calidad del proceso medido	Desarrollando plan de mejoramiento acorde al "POE-D02.0000-004 Acciones correctivas, preventivas y de mejora" cuando el resultado de percepción sea mayor o igual al 20% de la calificación en la escala "Regular" y/o "Deficiente". Reportando al Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia los planes de mejora derivados del informe de percepción. El reporte debe citar el código de Identificación del plan emitido por el SIGEM o soporte de actividades. Nota 6: El análisis, evaluación y seguimiento de los resultados ponderados en diferentes periodos será responsabilidad de los procesos interesados.	Correo electrónico Soporte de actividades FOR-A03.0000-001 Plan de Mejoramiento SIGEM
		Personal Asignado del Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia	Solicitando al responsable de proceso o referente de calidad el plan de mejoramiento o análisis derivado del resultado de medición de satisfacción. Informando en caso de no presentarse respuesta del código de plan de mejoramiento en el comité operativo SIG de manera trimestral para el respectivo seguimiento.	Correo electrónico
12	Publicación de resultados	Personal Asignado del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia	Solicitando por medio del centro de servicios a la Oficina de Tecnologías de la Información OTIC la publicación del informe en la página institucional en el espacio denominado Servicios al ciudadano - Informes Percepción Productos y Servicios INS – Vigencia a consultar; y en caso de informe de atención se publicará en la intranet en el espacio Dependencias - Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.	Página web institucional

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
			2024-08-23
		POE-A08.0000-001	Página 9 de 12

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2015.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 17000:2020
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025:2017
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17024:2013
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17043:2023
- CONPES 3649 Política Nacional del Servicio al Ciudadano
- Normatividad legal vigente
- Resolución No. 0802 de 2018. Por la cual se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud.
- Cartilla de Participación Ciudadana – Instituto Nacional de salud
(<https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Cartilla-de-participacion-ciudadana.aspx>)
- Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas, 2014.
([https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientos-distritales/L_08%20Mecanismos%20medic%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20\(1\).pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientos-distritales/L_08%20Mecanismos%20medic%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20(1).pdf))

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
	aaaa	mm	dd	
00	2012	09	11	Elaboración del documento incluyendo los criterios requeridos por el Sistema Integrado de Gestión y el SGC NTC-ISO/IEC 17025.
01	2013	06	12	Adecuación de la periodicidad en la realización de las actividades y modificación del porcentaje de encuestados cuando son visitantes del INS.
02	2014	07	28	Se incluye dentro del documento el ítem de condiciones generales, se incluyen nuevas responsabilidades en la elaboración y seguimiento de las encuestas, se definen los canales por donde se elaborarán las encuestas, se identifican los momentos de verdad durante la prestación del servicio para su aplicación efectiva y se modifican las herramientas para la medición de la percepción del servicio. Se realizan adiciones para cubrir requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 a partir del POE–R01-LES-0000-001 Servicio y Atención al Cliente.
03	2014	10	15	Se realizan ajustes en la escala valorativa de la evaluación de las encuestas, cambios en los formatos de estas y cambio en el formato de la Base de Datos Ciudadano/Cliente.
04	2015	09	18	• Ajuste del documento de referencia con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17043:2010 • Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17024:2013
05	2016	06	01	* Se cambia el nombre del POE A-08.0000-001 quedando medición satisfacción ciudadano/cliente frente a los productos/servicios del INS, antes se encontraba como medición satisfacción ciudadano cliente en la prestación servicio. * Ítem 1: Se modifica el objetivo eliminando en las actividades de participación ciudadana que realice el Instituto Nacional de Salud, con el fin de aumentar la percepción de estos. * Ítem 2: Se modifica el alcance aplicando para la evaluación de percepción de los productos y/o servicios misionales generados por el INS, los mecanismos de participación ciudadana y/o las capacitaciones asociadas a transferencia de conocimiento hacia la ciudadanía/cliente. * Ítem 4: Inclusión de definiciones y abreviaturas AC, POA, INS. * Ítem 5: Se modifican las condiciones generales incluyendo: - Ítem 5.1: Herramientas definidas para medir la satisfacción del ciudadano/cliente y su aplicación. - Ítem 5.2: se determina que las encuestas pueden realizarse de forma digital.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 10 de 12

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
				- Ítem 5.3: Se determina que la muestra sobre la cual se aplica la encuesta de satisfacción es tomada de la base de datos de los ciudadanos/clientes, reportada por los procesos misionales. - Ítem 5.4: Se expresa la formula sobre la cual se calcula la muestra mínima de las herramientas definidas, se agrega una tabla guía para el cálculo de la muestra y el formato FOR-A08.0000-015 - Ítem 5.5: Se indica que el grado de calificación es cuantitativa y cualitativa. * Ítem 6: En el contenido se ajusta: - Ítem 6.1. Se incluye dentro de las actividades del POA del grupo la aplicación de la encuesta de satisfacción de productos y servicios y la validación de la conformidad del FOR-A08.2080-003. Se elimina cronograma de actividades FOR-D01.0000.001. - Ítem 6.2. Se modifica la actividad, se incluye el responsable y la solicitud de base de datos FOR-A08.2080-003 así como el diligenciamiento del por parte de los procesos. - Ítem 6.2.2 Remitiendo al grupo de Atención al Ciudadano el registro del "FOR-A08.2080-003 a cargo de los misionales. - ítem 6.3: Se incluye el uso del FOR-A08.0000-015 cálculo tamaño de muestras para encuestas para encuesta de satisfacción de producto y evaluación evento/capacitación, se da claridad referente al cálculo de muestra y aplicación de la encuesta nota 2 y 3. - Ítem 6.4 Se indica la forma de recolección de datos y generación de informe. Se incluye nota 4 y 5 - Ítem 6.5: Se amplía las acciones a tomar frente a los resultados del informe. Se incluye nota 6.
06	2017	03	29	• Inclusión en el numeral 5.1 de la herramienta FOR-A08.0000-012 encuesta de satisfacción actividad participación ciudadana.
07	2017	10	27	• Se incluye la palabra atención en los numerales 1 y 5.1. • Se modifican las definiciones en la aplicación del numeral 5.1 y se incluye la herramienta FOR-A08.0000.016 Evaluación de Actividades de Formación. • Se expresa la formula sobre la cual se calcula la muestra mínima de las herramientas definidas, se modifica la tabla guía para el cálculo de la muestra y el formato FOR-A08-0000-015 • Se incluyen las calificaciones de Muy Bueno y No Aplica en el numeral 5.5. • Se modifica el numeral 6: ➢ Se define el cronograma de Medición de satisfacción de productos y servicios del INS. ➢ Se Implementa el cronograma de medición de satisfacción productos y servicios del INS. ➢ Se define el registro de la población objeto a medir. ➢ Definir tamaño de muestra a medir. ➢ Realizar la medición de satisfacción a productos / servicios ➢ Recopilar la información de encuesta ➢ Remisión de encuestas para tabulación ➢ Tabulación y generación de informe ➢ Aprobación de resultados de medición ➢ Publicación de resultados
08	2019	09	06	Inclusión en el título y alcance del procedimiento "atención". En numeral 3. Responsabilidades, se incluye la transversalidad de la información registrada en el procedimiento. Numeral 5.1, de Condiciones Generales, se eliminan los códigos de formatos y se incluye dentro de las herramientas el Servicio de atención. Eliminación del FOR-A08.2080-004, FOR-A08.2080-003, FOR-A08.0000-0012 y FOR-A08.0000-016, unificando todas las encuestas en un único FOR-A08.0000-003. En todo el documento se ajusta al FOR-A08.0000-003 Encuesta de satisfacción. Se modifica en todo el documento que la responsabilidad de cada actividad es "Personal Asignado del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia". Ajuste del FOR-A08.0000-015 en el numeral 5.4 de Condiciones Generales. Se definen criterios para invalidar encuestas, en el numeral 5.5. Para el contenido numeral 6 se generan las siguientes modificaciones: • Actividad 2. Se reestructura el cómo, y los registros. • Se crea la actividad 3. Determinando el tiempo de encuesta a aplicar. • Actividad 4. Se genera aclaración en Nota 2 para su aplicación. • En actividad 5. Se incluye nota 3, 4 y 5. • Actividad 6 y 8, se incluyen en registros todas las herramientas. • En actividad 8 se define la información a remitir por parte de la Dirección Técnica para

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 11 de 12

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
				generación del informe e inclusión de encuesta de Servicio de Atención. - Actividad 9. Se incluye la nota 6, se realiza eliminación de información de notas referente a notificación dentro del informe frente a la solicitud de plan de mejoramiento, así como las variables del informe. - Actividad 10. Eliminación de generación de soporte de actividades. El registro del Plan de Mejoramiento se modifica a la herramienta actual SIGEM. - Actividad 11. Se modifica el registro de forma general a página web.
09	2019	11	15	Se indica la fuente de las definiciones y abreviaturas. En las herramientas se definen dos tipos de aplicación de la herramienta de Productos y servicios. Para las condiciones generales se incluye el numeral 5.6 el cual menciona la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud como lineamiento. Se genera especificaciones en el contenido (numeral 6) para aplicación de herramienta de productos y servicios. Numeral 11 del contenido se incluye como registro, el soporte de actividades, usado como soporte por las dependencias que generaron el análisis del informe emitido. Revisión general del documento para dar cumplimiento a las normas técnicas acreditables del INS.
10	2021	08	27	Se incluye en las definiciones las palabras: percepción, plan de acción, se ajustan definiciones según la norma ISO 9000:2015. Se cambia la palabra herramienta por tipo de evaluación en el documento. Se incluye el alcance de la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano. Inclusión de medición de atención en todas las actividades del documento. En el contenido se ajustan aclaraciones para la gestión de los procesos que realizarán medición y de las actividades dispuestas para el GACC. Se incluye seguimiento en la implementación de acciones y de análisis derivada de otros periodos según nota 5.
11	2024	08	23	Se ajusta la redacción del objetivo del POE quedando así: Medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes, con respecto a la prestación de los servicios, productos y atención del Instituto Nacional de Salud. Se modifica tabla Rango de Población Numeral 4.3, Confiabilidad, Margen de Error, Error de Estimación y Valor de Distribución Normal "Z" de acuerdo con los rangos de confiabilidad entre el 99% y el 80%. En el numeral 4.5 se ajusta versión de la norma y se incluye numerales específicos Se incluye párrafo "En el siguiente cuadro se encuentran los valores determinados para el cálculo de la muestra definidos en el FOR-A08.0000-015, teniendo en cuenta una confiabilidad del 90% y margen de error del 10%; cuando no se tenga estos márgenes porque no se cuenta con la cantidad de encuestas diligenciadas, se realizará ajuste de la confiabilidad hasta un mínimo de 80%, calculando el tamaño de la muestra según el rango de la población:" En el cuadro 5 contenido numeral 9 en el ¿Cómo? Se añade la palabra "la", el párrafo "el FOR-A08.0000-015 Cálculo tamaño de la muestra para encuestas", se añade párrafo "se devolverá al proceso responsable del producto, servicio o atención a medir para lograr el número necesario de encuestas". Se elimina el párrafo "se realizará contacto telefónico o correo electrónico por parte del Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia con el ciudadano/cliente para lograr el número necesario." En el numeral 10 del aparte 5. Contenido, se agrega la Nota 5, así: Los procesos deberán remitir listados de asistencia, encuestas y sinopsis del evento a medir dentro del mes siguiente a la realización de este. En el numeral 11 del aparte 5. Contenido se elimina el primer párrafo "Analizando el contenido del informe de percepción, dejando registro". En el numeral 6 se actualiza versión de las normas 17020 y 17043

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE FRENTE A LOS PRODUCTOS/SERVICIOS Y ATENCIÓN DEL INS	Versión: 11
		POE-A08.0000-001	2024-08-23
			Página 12 de 12

8. ANEXOS
N/A

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	ELABORO	REVISO	APROBO
	Ana Silvia Ramos Estupiñan	Melania Rios Parra Tomas Gilberto Prasca Cepeda	Deysi Ángela Acero Ortiz
	Secretario Ejecutivo Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia	Profesional Especializado- Responsable de calidad SGCLSP Director Técnico- DRSP	Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia