



# INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2019

## 28 DE OCTUBRE DE 2019



1. Información General del Documento	
Objetivo:	<p>Realizar seguimiento y análisis al nivel de satisfacción de la prestación de los servicios que ofrece la Dirección de Laboratorios Sede Bogotá, a los usuarios internos, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejora continua del proceso Gestión de Laboratorios Sede Bogotá.</p> <p>Además, el informe busca realizar una comparación con el nivel de satisfacción del año 2018, comparando varios indicadores de la prestación del servicio, con el fin de verificar si el nivel de satisfacción en la prestación de servicios por parte de la DLSB mejoró, se mantuvo o disminuyó.</p>
Alcance:	<p>La Dirección de Laboratorios Sede Bogotá elaboró una encuesta de satisfacción que se aplica durante todos los meses a todos los usuarios internos que solicitan un servicio por medio de la página de laboratorios Sede Bogotá o por correo electrónico.</p> <p>Además, elaboró un informe (tabla de resultados) del año 2018 respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción que sirve como insumo para realizar la comparación del nivel de satisfacción de los usuarios en el último año. (La encuesta se aplicó también durante todos los meses a todos los usuarios internos que solicitaron algún servicio).</p>
Justificación (Opcional):	<p>Es necesario tener información actualizada del nivel de satisfacción de los servicios prestados por la DLSB; puesto que, realizar este proceso de manera periódica se convierte en un insumo esencial para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso gestión de laboratorios Sede Bogotá.</p>
Documentos de Referencia (Opcional):	

## Introducción

La Dirección de Laboratorios Sede Bogotá, que hace parte del proceso de apoyo “Gestión de Laboratorios” y como Dirección prestadora de diferentes servicios a usuarios de la Universidad Nacional, con el objeto de mantener activos procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea primordial monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad universitaria sobre el servicio que recibe; ya sea, por medio de las solicitudes realizadas por la página Web o por otros medios (correo, telefónico, etc.).



El objetivo de la encuesta de satisfacción sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la DLSB, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad, así como implementar acciones tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 5 ítems en la prestación del servicio, los cuales constituyen valor global a la calidad general de la prestación de los servicios de la DLSB. Los 5 ítems son:

- Cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado
- El servicio logró el objetivo para alcanzar su necesidad
- Oportunidad en la prestación del servicio
- Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio
- Satisfacción en la Calidad del servicio en la DLSB

Los resultados arrojados por la encuesta, que fue contestada por 129 usuarios a la fecha, fueron evaluados a partir de 2 criterios de calificación, así:

- El primero se realizó en los 4 primeros ítems, donde el usuario debía dar una calificación de 1 a 5, siendo 1 el peor valor y 5 el mejor valor.
- El segundo criterio se aplicó al último ítem, que describe la satisfacción de general en la Calidad del servicio en la DLSB

La Dirección de Laboratorios Sede Bogotá, a partir de la información recopilada en el presente documento tendrá los insumos necesarios, para la toma de decisiones en cuanto a las estrategias, metodología y plan de trabajo que se debe implementar para aumentar el nivel de satisfacción que los usuarios perciben en la prestación de los servicios; por tal razón, la Dirección de Laboratorios Sede Bogotá ejecutará la encuesta de satisfacción de forma periódica (anualmente), para hacer seguimiento a la percepción de los usuarios.

#### Modelo de Encuesta

La Encuesta de satisfacción, se envía después de finalizada la prestación de los servicios que fueron solicitados por medio de la página Web de la Dirección de Laboratorios Sede Bogotá, lleva por título “Evaluación de Calidad y Satisfacción de los Servicios de la DLSB (Dirección de Laboratorios Sede Bogotá)” y se evalúa:

- Servicio a evaluar
- Cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado
- El servicio logró el objetivo para alcanzar su necesidad
- Oportunidad en la prestación del servicio
- Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio
- Satisfacción en la Calidad del servicio en la DLSB



29/10/2019	Laboratorios [TYPO3 CMS 8.7.17]	29/10/2019	Laboratorios [TYPO3 CMS 8.7.17]
<h3>Evaluación de Calidad y Satisfacción de los Servicios de la DLSB (Dirección de Laboratorios Sede Bogotá)</h3>		<p>El servicio logró el objetivo para alcanzar su necesidad*</p> <p><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5</p>	
<p>Escoja el Servicio a Evaluar</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Directiz técnica para la adquisición y mantenimiento de equipos de laboratorio</li><li><input type="radio"/> Asesoría para procesos de Acreditación, Certificación de Gestión de Calidad, Habilitación y/o Registro ICA e INVIMA</li><li><input type="radio"/> Programación y ejecución de Auditorías internas de Acreditación, Certificación de Gestión de Calidad, Habilitación y/o Registro ICA e INVIMA</li><li><input type="radio"/> Concepto técnico para recibir donaciones de equipos de laboratorios</li><li><input type="radio"/> Directriz técnica para reparaciones locativas y mobiliario de laboratorios(Involucra a Dirección de ordenamiento y desarrollo físico)</li><li><input type="radio"/> Mantenimiento de equipo de laboratorio</li><li><input type="radio"/> Aval para la creación, modificación o eliminación de Laboratorio</li><li><input type="radio"/> Concepto técnico para el retiro del servicio, de Elementos de laboratorio</li><li><input type="radio"/> Servicios Laboratorios Interfacultades LIF</li></ul>		<p>Oportunidad en la prestación del servicio*</p> <p><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5</p>	
<p>Otro servicio solicitado</p> <input type="text"/>		<p>Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio*</p> <p><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5</p>	
<p>De 1 a 5, siendo 1 el valor mas bajo y 5 el valor mas alto de satisfacción.</p> <p>Cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado*</p> <p><input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5</p>		<p>Satisfacción en la Calidad del servicio en la DLSB*</p> <p><input type="radio"/> Muy Satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Poco Satisfecho <input type="radio"/> Insatisfecho</p> <p>Déjenos su comentario, sugerencia y/o felicitación respecto al servicio de la DLSB</p>	
<small>www.laboratorios.bogota.unal.edu.co/typo3/index.php?route=%2Fmain&amp;token=058618eca1a19967a98e5d9572e180a0c5057350</small>		<small>www.laboratorios.bogota.unal.edu.co/typo3/index.php?route=%2Fmain&amp;token=058618eca1a19967a98e5d9572e180a0c5057350</small>	



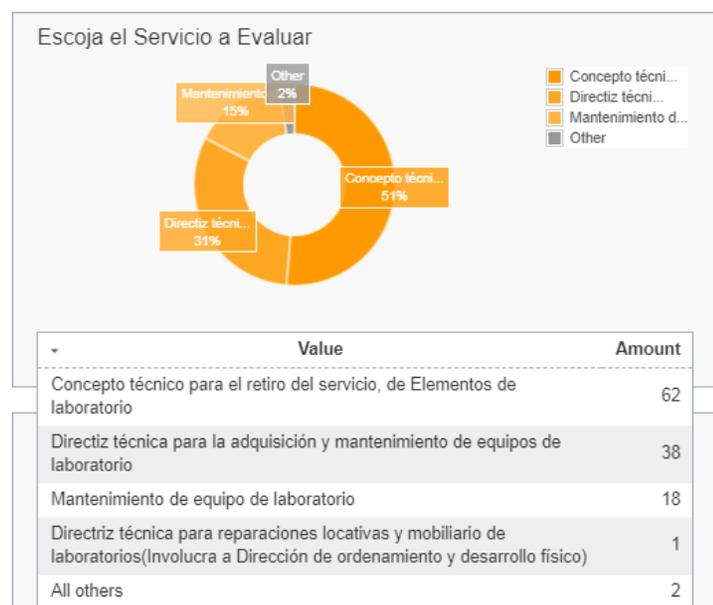
Resultados de la Encuesta de satisfacción 2019

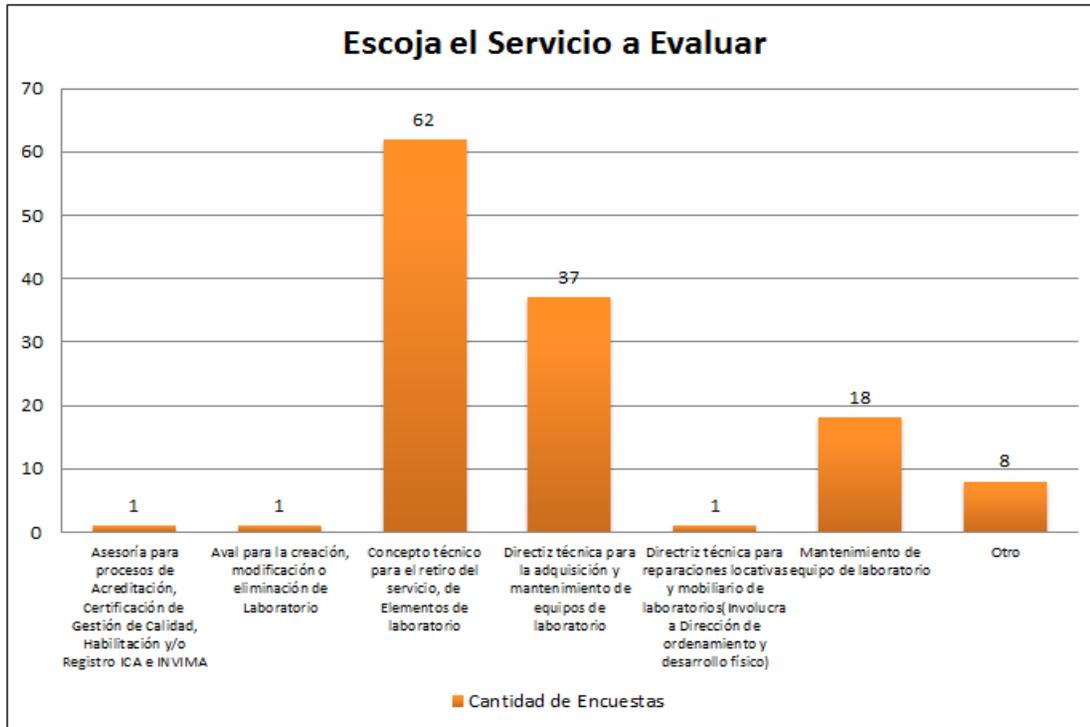
Servicios prestados	Cantidad de Encuestas	Promedio de Cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado	Promedio de El servicio logró el objetivo para alcanzar su necesidad	Promedio de Oportunidad en la prestación del servicio	Promedio de Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio
Asesoría para procesos de Acreditación, Certificación de Gestión de Calidad, Habilitación y/o Registro ICA e INVIMA	1	5,00	4,00	3,00	4,00
Muy Satisfecho	1	5,00	4,00	3,00	4,00
Aval para la creación, modificación o eliminación de Laboratorio	1	4,00	4,00	4,00	4,00
Muy Satisfecho	1	4,00	4,00	4,00	4,00
Concepto técnico para el retiro del servicio, de Elementos de laboratorio	62	4,40	4,40	4,37	4,18
Muy Satisfecho	19	4,79	4,79	4,84	4,89
Poco Satisfecho	3	4,00	3,33	3,67	4,00
Satisfecho	40	4,25	4,30	4,20	3,85
Directiz técnica para la adquisición y mantenimiento de equipos de laboratorio	37	4,89	4,89	4,84	4,92
Insatisfecho	4	5,00	5,00	5,00	5,00
Muy Satisfecho	29	4,86	4,97	4,86	4,97
Satisfecho	4	5,00	4,25	4,50	4,50
Directriz técnica para reparaciones locativas y mobiliario de laboratorios(Involucra a Dirección de ordenamiento y desarrollo físico)	1	5,00	5,00	5,00	5,00
Muy Satisfecho	1	5,00	5,00	5,00	5,00
Mantenimiento de equipo de laboratorio	18	4,89	4,78	4,89	4,94
Insatisfecho	1	5,00	5,00	5,00	5,00
Muy Satisfecho	16	4,94	4,88	4,94	5,00
Poco Satisfecho	1	4,00	3,00	4,00	4,00
Otro	8	4,50	4,50	4,63	4,63
Muy Satisfecho	5	5,00	5,00	5,00	5,00
Poco Satisfecho	1	3,00	3,00	3,00	4,00
Satisfecho	2	4,00	4,00	4,50	4,00
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>4,63</b>	<b>4,60</b>	<b>4,59</b>	<b>4,53</b>

A continuación se presenta cada pregunta con su respectivo análisis.

**Pregunta 1:**

Escoja el Servicio a Evaluar.



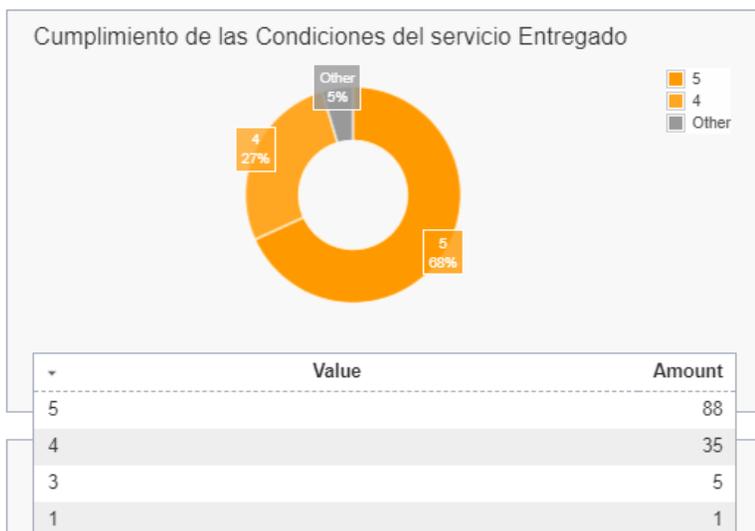


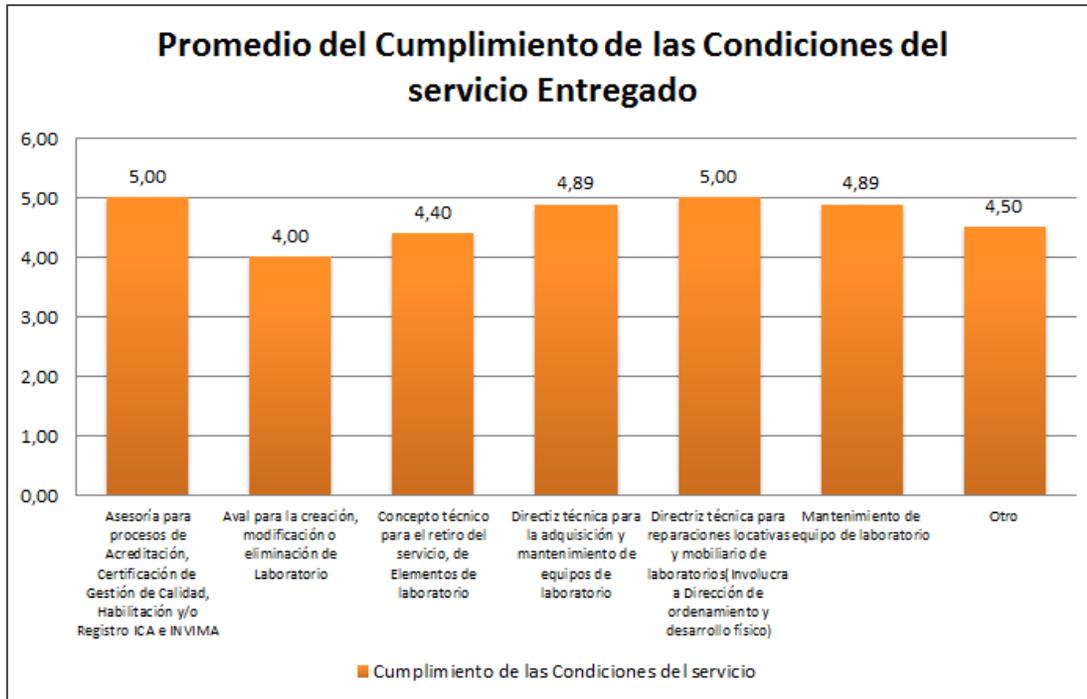
Luego de la aplicación de la encuesta de satisfacción, los resultados arrojan que los servicios que son más solicitados a la DLSB y que son evaluados, son:

- Concepto técnico para el retiro del servicio, de Elementos de laboratorio – 51%
- Directriz técnica para la adquisición y mantenimiento de equipos de laboratorio – 31%
- Mantenimiento de equipo de laboratorio – 15%

**Pregunta 2:**

Cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado

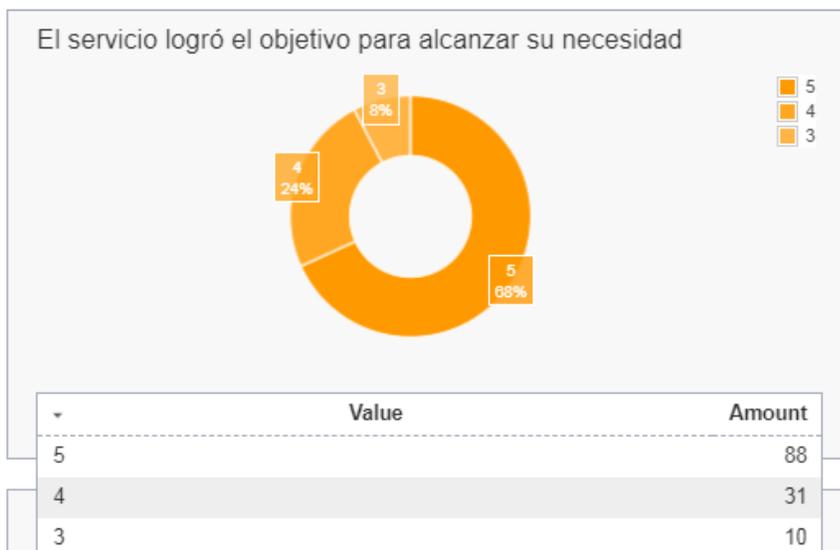


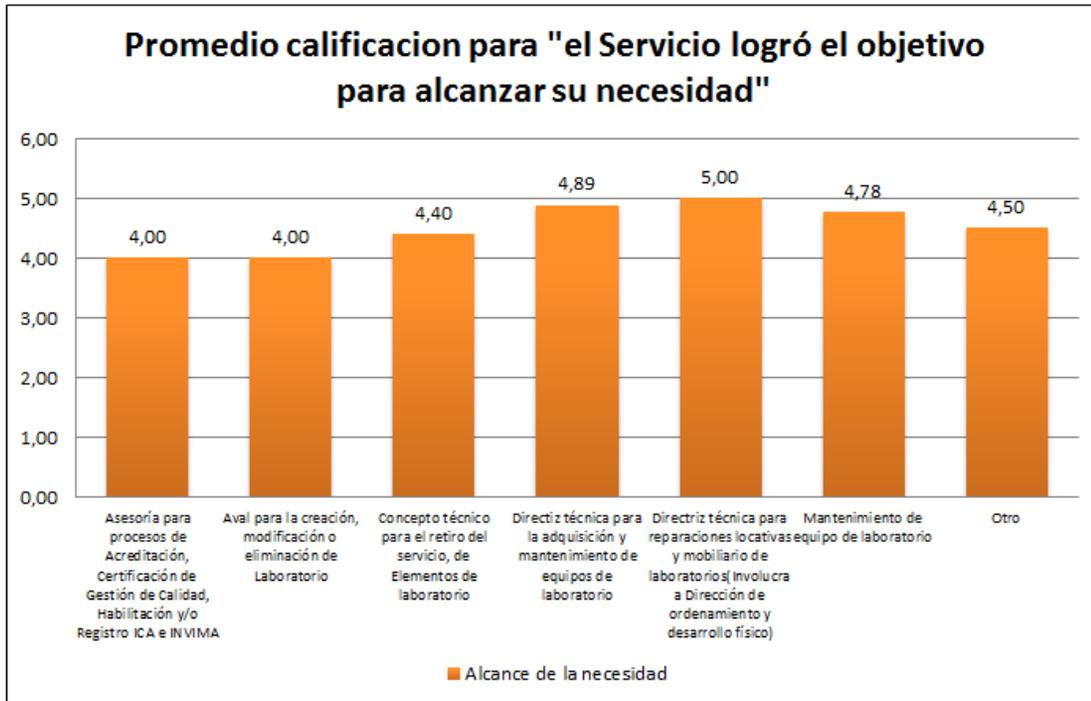


Para la segunda pregunta los resultados arrojan, que el promedio de cumplimiento de todos los servicios supera la calificación de 4, teniendo en cuenta que la calificación es de 1 a 5; además, el 68% de las personas que calificaron el servicio prestado calificaron con una nota de 5 y el 27% calificaron con una nota de 4. De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el nivel de cumplimiento de los servicios prestados es alto y el promedio general de la nota en el cumplimiento de los servicios es de 4,63.

**Pregunta 3:**

El servicio logró el objetivo para alcanzar su necesidad



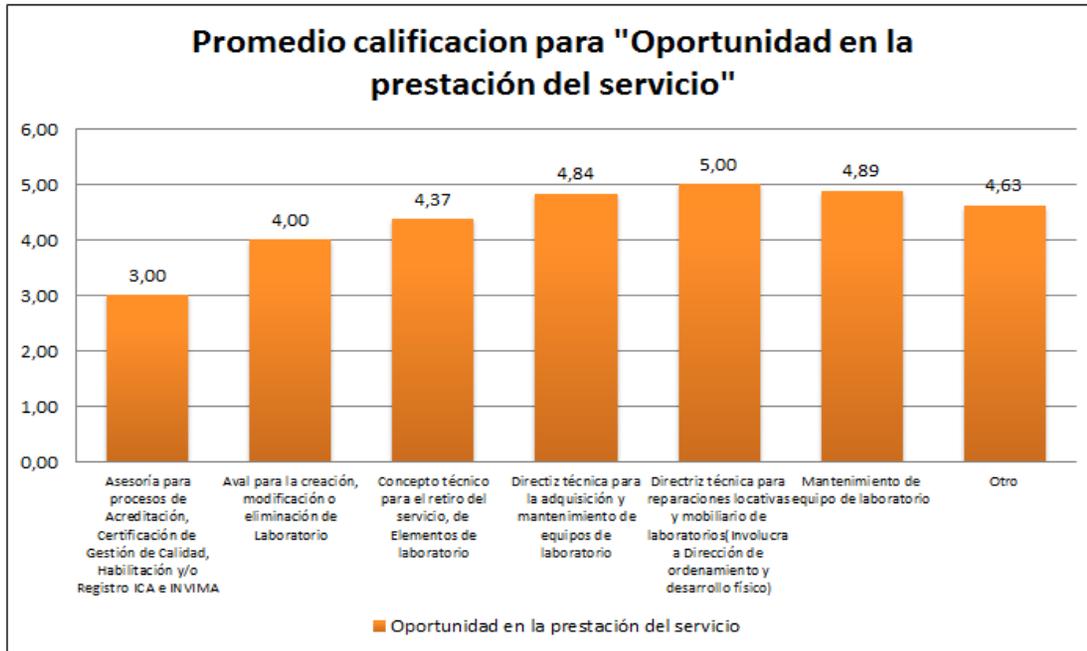


Para la tercera pregunta los resultados arrojan, que el promedio de la calificación en el alcance de la necesidad de los usuarios, para todos los servicios supera la calificación de 4, teniendo en cuenta que la calificación es de 1 a 5; además, el 68% de las personas que calificaron el servicio prestado calificaron con una nota de 5 y el 24% calificaron con una nota de 4. De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que los servicios que se prestan por parte de la DLSB alcanzan o suplen las necesidades de los usuarios y el promedio general de la nota en el alcance o logro que el servicio presta para suplir las necesidades de los usuarios es de 4,60.

**Pregunta 4:**

Oportunidad en la prestación del servicio

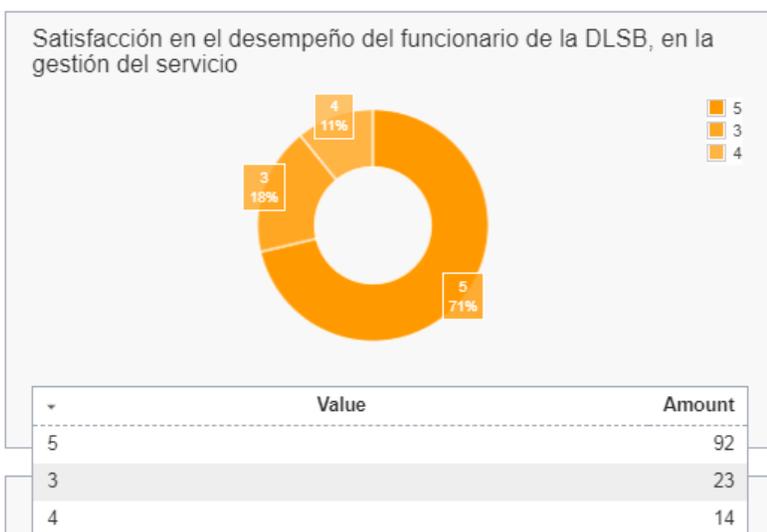




Para la cuarta pregunta los resultados arrojan, que el promedio de la calificación en la oportunidad de la prestación del servicio para todos los servicios supera la calificación de 4, excepto el servicio de “Asesoría para procesos de Acreditación, Certificación de Gestión de Calidad, Habilitación y/o Registro ICA e INVIMA” el cual tiene una calificación de 3; ahora bien, el 65% de las personas que calificaron el servicio prestado calificaron con una nota de 5 y el 28% calificaron con una nota de 4. De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que la oportunidad en la prestación de los servicios prestados por la DLSB satisface las solicitudes de los usuarios y el promedio general de la nota en la oportunidad en la prestación del servicio es de 4,59.

**Pregunta 5:**

Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio

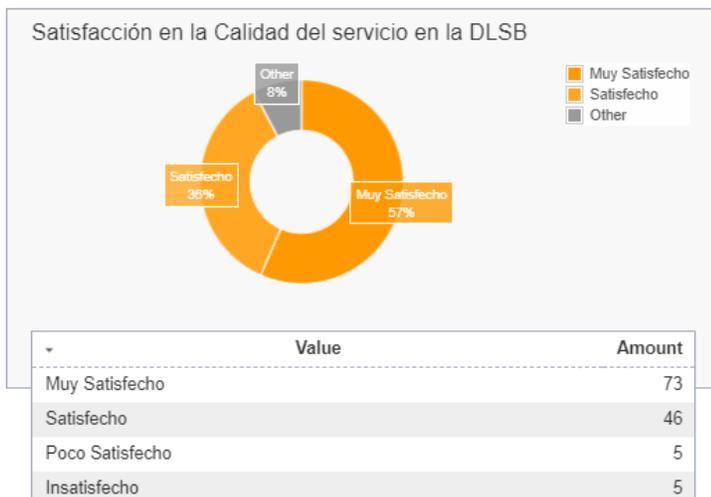




Para la quinta pregunta los resultados arrojan, que el promedio de la calificación en la Satisfacción del desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio, para todos los servicios supera la calificación de 4, teniendo en cuenta que la calificación es de 1 a 5; además, el 71% de las personas que calificaron el servicio prestado calificaron con una nota de 5 y el 18% calificaron con una nota de 4. De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que los funcionarios de la DLSB que prestan servicios tienen un desempeño óptimo y suplen por medio de su conocimiento y técnica las necesidades de los usuarios, el promedio de Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en todos los servicios es de 4,53.

**Pregunta 6:**

Satisfacción en la Calidad del servicio en la DLSB





La sexta y última pregunta busca tener un concepto general en cuanto a la calidad del servicio prestado, los resultados arrojan que el 57% de las personas que calificaron quedaron “muy satisfechas” con el servicio prestado y el 35% de las personas quedaron “satisfechas con el servicio prestado”; por lo tanto, el 92% de las 129 personas que llenaron la encuesta quedaron satisfechas a nivel general en la calidad de los servicios prestados por la DLSB.

Comparación con resultado de la encuesta de satisfacción 2018.

A continuación, se presenta la comparación realizada en los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción para los años 2018-2019.

Los resultados de la encuesta realizada en el año 2018, obtuvo un número de 25 evaluaciones realizadas por los usuarios de la DLSB, el resultado de la encuesta se presenta en la siguiente table:

Consolidado de la satisfacción al usuario Dirección de Laboratorios Sede Bogotá					
Servicios de la DLSB	Numero de evaluaciones	Promedio de Cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado	Promedio de El servicio logró el objetivo para alcanzar su necesidad	Promedio de Oportunidad en la prestación del servicio	Promedio de Satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB, en la gestión del servicio
Asesoría para procesos de Acreditación, Certificación de Gestión de Calidad, Habilitación y/o Registro ICA e INVIMA	3	4,0	3,3	3,3	4,0
Aval para la creación, modificación o eliminación de Laboratorio	1	4,0	5,0	4,0	4,0
Concepto técnico para el retiro del servicio, de Elementos de laboratorio	1	4,0	3,0	3,0	4,0
Directriz técnica para la adquisición y mantenimiento de equipos de laboratorio	8	4,6	4,8	4,6	4,8
Directriz técnica para reparaciones locativas y mobiliario de laboratorios(Involucra a Dirección de ordenamiento y desarrollo físico)	3	3,7	3,7	3,0	3,3
Mantenimiento de equipo de laboratorio	7	4,1	4,1	3,9	4,0
Servicios Laboratorios Interfacultades LIF	2	5,0	4,5	4,0	5,0
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>4,28</b>	<b>4,2</b>	<b>3,92</b>	<b>4,24</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir lo siguiente:

- Se aumentó en un 80,6% el número de evaluaciones realizadas por los usuarios de la DLSB.
- La calificación promedio en el cumplimiento de las Condiciones del servicio Entregado aumento para el año 2019 en un 8,17%, pasando de un promedio de 4,28 a 4,63 y mejorando la percepción de los usuarios en la satisfacción o cumplimiento del servicio.
- La calificación promedio que se obtuvo en la pregunta de si el servicio logró el objetivo para alcanzar la necesidad del usuario, aumento para el año 2019 en un 9,52%, pasando de un promedio de 4,2 a 4,60 y mejorando la percepción de los usuarios en los procesos que realiza la DLSB para suplir las necesidades de estos.



- La calificación promedio que se obtuvo en la pregunta relacionada con la oportunidad en la prestación del servicio, aumento para el año 2019 en un 17,09%, pasando de un promedio de 3,92 a 4,59, mejorando la percepción de los usuarios en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio por parte de la DLSB.
- La calificación promedio que se obtuvo en la pregunta relacionada con la satisfacción en el desempeño del funcionario de la DLSB en la gestión del servicio, aumento para el año 2019 en un 6,83%, pasando de un promedio de 4,24 a 4,53, mejorando la percepción de los usuarios en cuanto a la competencia de los funcionarios de la DLSB que desarrollan su trabajo con el fin de suplir las necesidades de estos.

El objetivo que tiene la DLSB, está orientado a mantener el promedio de las calificaciones en cada uno de los ítems por encima de 4,5.

Elaboró:	Daniel Céspedes	Revisó:	Profesor Álvaro Acero	Aprobó:	Profesor Álvaro Acero
Cargo:	Profesionales DLSB	Cargo:	Director de DLSB	Cargo:	Director de DLSB
Fecha:	29.10.2019	Fecha:	30.10.2019	Fecha:	30.10.2019