

## RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUTO NACIONAL DE SALUD VIGENCIA 2017

### INFORME TABULACIÓN DE ENCUESTAS

<b>Nombre del evento evaluado</b>	<b>Rendición de Cuentas Vigencia 2017</b>
<b>Responsable de la actividad</b>	<b>Equipo de trabajo para de Rendición de Cuentas</b>
<b>Lugar y fecha del evento</b>	<b>INS 22 marzo de 2018</b>
<b>Total de Participantes</b>	<b>139 Encuestados</b>
<b>Participante Encuestados Presencialmente</b>	<b>107 Encuestados</b>
<b>Participantes Encuestados por la Pagina Web</b>	<b>32 encuestados</b>
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	<b>138 Efectivos<sup>1</sup></b>
<b>No. de encuestas Anuladas</b>	<b>1 anuladas <sup>2</sup></b>

<sup>1</sup> Encuestas diligenciadas correctamente.

<sup>2</sup> Se anula la encuesta 107, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

## 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Conocer la satisfacción de la actividad de participación Ciudadana denominada “*Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2017*” del Instituto Nacional de Salud, la cual tiene como fin obtener información que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua, así mismo, conocer las opiniones y recibir retroalimentación de las personas que participaron en la Rendición de Cuentas vigencia 2017, a través de los diferentes canales de acceso.

## 2. MEDICIÓN DE LA ENCUESTA

Se realiza mediante:

- Pregunta de filtro grupo de interés al que pertenece:

Organización no Gubernamental
Entidad Gubernamental
Academia
Gremios
Entidades Aseguradoras o Prestadoras
Empresa Sector Productivo
Otro
¿Cual?
Sitio web

- Pregunta de filtro medio por el que se enteró de la audiencia:

Correo electrónico
Redes sociales
Invitación Personalizada
Otro
¿Cuál?

- Preguntas cerradas con elección:

Clara	Confusa
Si	No

- Escala de valoración:

CALIFICACIÓN
Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

### 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

#### 3.1 CALIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

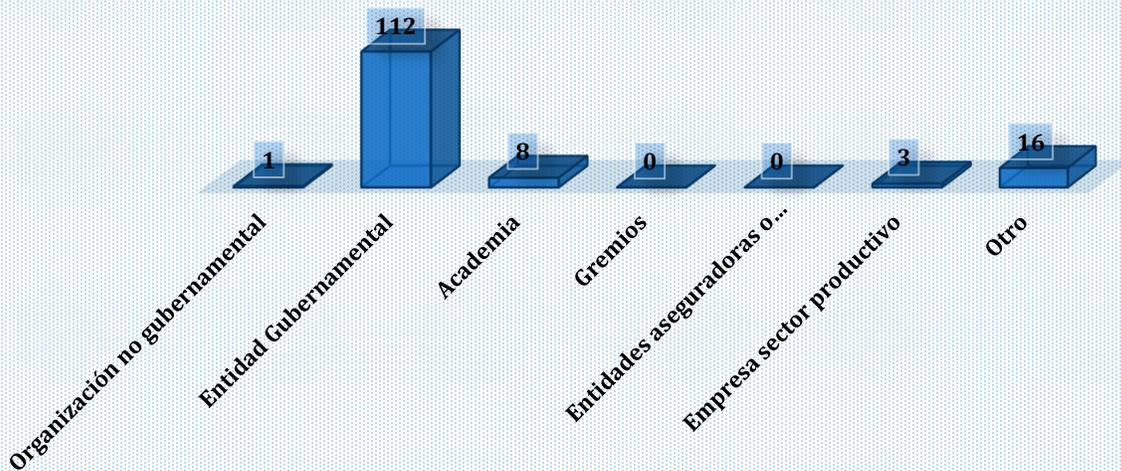
##### 3.1.1. Grupo de interés al que pertenece.<sup>3</sup>

La clasificación resultante por grupos de interés es la siguiente (opción de respuesta múltiple):

- 112 encuestados indican que son una Entidad Gubernamental
- 16 encuestados marcaron como otro
- 8 encuestados marcaron como academia
- 3 encuestados marcaron como empresa del sector productivo
- 1 encuestado marcó como entidad no gubernamental.

<sup>3</sup> (Encuestas efectivas 138) el total de las calificaciones para este ítem es de 140 teniendo en cuenta que esta pregunta no indica que se debe marcar una sola opción y hubo selección múltiple, por parte de un mismo encuestado.

## GRUPO DE INTERES AL QUE PERTENECE

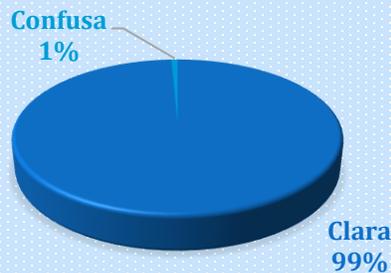


Grafica 1: fuente encuestas de satisfacción vigencia 2017.

### 3.1.2 ¿Como califica la intervención por parte del expositor durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

De las 138 encuestas efectivas la calificación en porcentaje para este ítem, fue la siguiente

## INTERVENCIÓN POR PARTE DEL EXPOSITOR



### 3.1.3 ¿Considera que los temas tratados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas reflejaron la gestión de la entidad durante la vigencia?

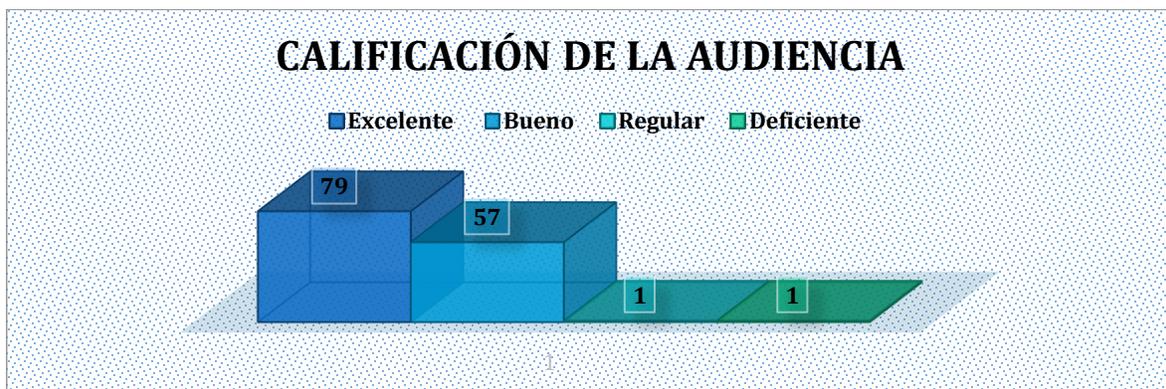
Para el 99% de los encuestados, indican que los temas tratados en la Rendición de Cuentas si reflejo la gestión de la vigencia.



### 3.1.4 ¿Cómo califica la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en cuanto a presentación, logística y estructura?

La calificación para la organización fue:

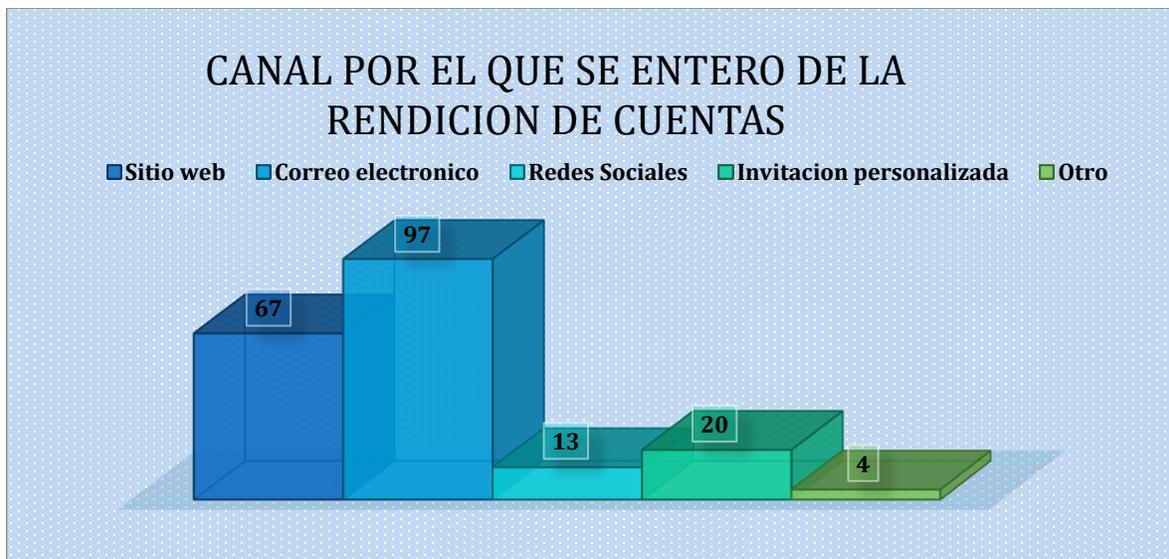
- 79 encuestados marcaron como excelente
- 57 encuestados calificaron como bueno
- 1 encuestado calificó como regular
- 1 encuestado calificó como deficiente



### 3.1.5 Seleccione el canal por el cual se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.<sup>4</sup>

Los asistentes a la Audiencia de Rendición de Cuentas se enteraron del evento a través de los diferentes canales (opción de respuesta múltiple):

- 97 encuestados se enteraron a través de correo electrónico
- 67 encuestados se enteraron a través del sitio web
- 20 encuestados se enteraron a través de invitación personalizada
- 13 encuestados se enteraron a través de redes sociales
- 4 encuestados se enteraron a través de otro



### 3.1.6 ¿Cómo califica en general el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

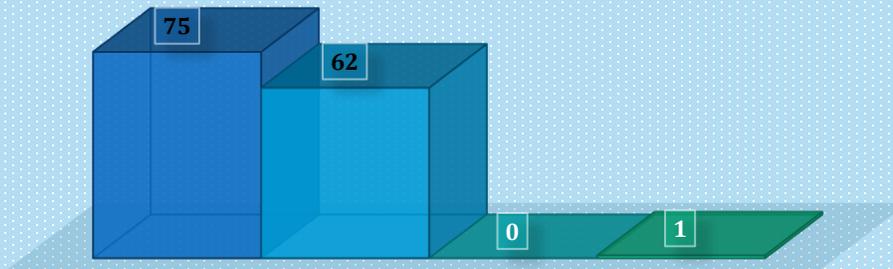
De las 138 encuestas efectivas, la calificación para este ítem fue la siguiente:

- 75 excelente
- 62 buenos
- 1 deficiente

<sup>4</sup> El total de las calificaciones para este ítem es de 201 teniendo en cuenta que esta pregunta era de selección múltiple y se podían marcar varias opciones por cada uno de los encuestados.

## CALIFICACION GENERAL DEL EVENTO

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente



### 3.1.7 ¿Qué temas le gustaría que se presentaran en las próximas Audiencias Públicas?

A continuación se presentan los temas sugeridos por los asistentes, para ser considerados en una próxima audiencia pública; se relacionan 53 temas tal como fue expresado en la encuesta:

1. *“Los temas son claros sobre la situación en salud pública del país, no veo la necesidad de otros temas. Cumple temas generales. Felicitaciones”.*
2. *“Situación del VPH. Es una enfermedad que está afectando juventud y no se trató el tema”*
3. *“La perspectiva del INS hacia donde se dirige el INS en las próximos 10 años. ¿A qué retos se enfrenta el INS? ¿Por qué se dejó de producir suero por un buen tiempo?”*
4. *“Ampliar más la información sobre el virus del ZIKA, sarampión y su gestión para con la población venezolana que ha entrado al país y como se está previniendo la propagación del mismo para Colombia y Venezuela”*
5. *“Un enfoque más científico y técnico en cambio climático y salud infantil”*
6. *“El apoyo del INS en el tema de Sarampión”*
7. *“Temas críticos para que los ciudadanos participen en diálogo y se dé respuesta al mismo del actuar de la entidad frente al mismo”*

8. *“Impactos (+ y -) de la llegada masiva de venezolanos en la salud pública”*
9. *“Que cada directivo, haga la exposición de sus temas, logros y dificultades”*
10. *“Algunas estrategias institucionales que se realizaron para superar dificultades técnicas y administrativas”*
11. “El Biobanco como base de información, cual enfoque de explotación técnica y comercial.”
12. “Todos los temas muy pertinentes, por lo tanto creo que no debe incluirse nada más.”
13. “El tema contractual.”
14. “Bienestar para los colaboradores.”
15. “Profundización en temas administrativos.”
16. “Logros, retos, riesgos y su administración.”
17. “Tema construcción nuevo edificio para el INS.”
18. “Hacer mayor énfasis relacionado con fortalecimiento de recurso humano, que debería ser un reto para el INS.”
19. “Debe empezar a la hora establecida.”
20. “Relación entre política económica nacional y procesos de investigación y gestión del conocimiento. Articulación de procesos de investigación y gestión del conocimiento con población civil.”
21. “Trabajos interinstitucionales que el INS ha desarrollado”
22. “Los mismos y avances.”
23. “Los avances productivos del Bioterio y su impacto respecto a demanda para la investigación en el país” Los avances logrados en la consecución de una carrera especial en el servicio civil para el INS”.

24. "Felicitaciones"
25. "Considero que los temas son suficientes"
26. "Lo que se presentó fue lo pertinente"
27. "Sobre el cliente interno del INS, los que se ha hecho, los retos y los desafíos con respecto al personal del INS"
28. "Que todos los directivos expongan sus temas, logros y dificultades."
29. "Me parece que reflejo todos los temas."
30. "Cómo comprar los sindicatos del INS para no tener oposición durante el periodo de administración"
31. "INS 4.0"
32. "Cambios en infraestructura"
33. "Eventos de interés en salud pública que no se vigilan. de los 106 eventos se habla de 60 más o menos, el resto de que se trata o que se ha hecho."
34. "Planta de personal"
35. "Considero que se abordaron todos los temas relevantes"
36. "Felicitaciones a todos los organizadores y participantes, en general se dio un enfoque muy bueno concreto y claro de todos los temas"
37. "Importante que se dé más claridad sobre los proyectos de investigación y cuales grupos exactamente están trabajando en ellos."
38. "Indicador global sobre satisfacción de nuestros usuarios, clientes, interlocutores."
39. "Visión global de los laboratorios por grupos y desafíos"
40. "El tema de la producción y comercialización de biológicos que produce el INS."

41. "Todos los temas fueron abordados"
42. "Ahondar en el cómo se desplegarán los retos, y que en la audiencia siguiente se comparen los retos planteados para el año inmediatamente anterior."
43. "Impacto en la salud pública de los programas de Evaluación Externa del Desempeño Directos e Indirectos que ofrece el INS."
44. "Documento Electrónico"
45. "Biblioteca Digital"
46. "Servicios que ofrece el INS a la comunidad en general"
47. "Carrera Administrativa Especial para entidades como lo es el INS"
48. "Más que temas, tengo una observación y es respecto a lo complicado que fue visualizar la rendición por medios electrónicos por fuera del INS. La complejidad de las instalaciones que solicitaba la página provocó que muchos desistieran de verla. Se hicieron preguntas por el chat virtual y nadie las contestó. Pésima la logística en ese aspecto."
49. "Énfasis en el recurso humano calificado que hace posible el cumplimiento de las metas."
50. "Ampliar un poco más sobre la utilidad de los logros hacia la comunidad y el impacto en política pública de los resultados de los diferentes proyectos de investigación."
51. "La remodelación del CAN y el futuro del INS en ese contexto"
52. Los mismos para ver avances; además, la posibilidad de desarrollo de otros biológicos e investigaciones para continuar con el desarrollo de ciencia y tecnología."
53. "Proyecciones del INS en cuanto a la implementación de validaciones y acreditaciones de las técnicas que desarrollan los diferentes grupos de la SLNR"

#### 4. ASISTENCIA

En la Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2017 se invitó y contó con la asistencia de representantes o delegados de varias instituciones públicas, organizaciones del sector productivo, universidades, entre ellas los siguientes:

- Ex Director General del Instituto Nacional de Salud
- Ministerio de Salud y Proyección Social
- Centro Dermatológico Federico Lleras
- Universidad Industrial de Santander
- Pontificia Universidad Javeriana
- Universidad Nacional
- Universidad Juan N. Corpas
- Universidad del Bosque

#### 5. CONCLUSIONES

- a. De manera general se observó una satisfacción correspondiente a un 99% por parte de los asistentes a la Rendición de Cuentas, opinión respecto a claridad en la intervención de la expositora fue clara, los temas tratados reflejaron la gestión de la entidad.
- b. La información brindada a través de los diferentes canales de comunicación utilizados por la entidad, generaron una mayor participación y asistencia en la audiencia in situ, en las diferentes salas dispuestas, y otros canales remitido vía streaming.
- c. El 99% de los asistentes opino que el formato físico utilizado para recepcionar las sugerencias fue insuficiente y debe editarse para que las personas tengan más espacio para consignar sus sugerencias.
- d. De acuerdo con las sugerencias recibidas, en necesario considerar para la próxima audiencia la mejorara del audio en algunas locaciones del INS en donde se transmitió la Audiencia, ya que se presentaron inconvenientes en este aspecto por personas que no pudieron escuchar de

manera clara. No obstante, se evidencia que la mayor población encuestada considera presentación, logística y estructura excelente.

- e. Se aprecia que los participantes consideran suficientes y adecuados los temas tratados, en otros casos, consideran incluir temas del ámbito laboral y administrativo del INS, esto son: Carrera Administrativa Especial, remodelación del CAN, cambios en infraestructura, entre otros.
- f. Respecto a temas a tratar para ser incluirlos en la próxima o próximas audiencias frente al ámbito misional de la entidad, se consideran, entre otros: el BioBanco como base de información, eventos de salud pública que no se vigilan, ahondar en la información que se publica sobre proyectos de investigación, visión global de los laboratorios por grupos y desafíos y el impacto en la salud pública de los programas de evaluación externa.
- g. De otra parte se sugirieron temas específicos para que el INS informe la posición y el avance que ha logrado en temas como “Documento electrónico” y “Biblioteca Digital”.
- h. Se recibió recomendación frente a la visualización de la audiencia pública a través de medios electrónicos (para asistentes externos o remotos), programas o plugins que minimice las dificultades o si es necesario disponer de una plataforma que permita saber la forma correcta o las instrucciones para acceder vía streaming y manejo requerido al momento de iniciar la transmisión.
- i. Finalmente otros temas a considerar, es la metodología para resolver las preguntas de manera inmediata, donde se asegure personal en todas las áreas que intervienen para que puedan gestionar las respuestas y darlas a conocer en un solo momento.

**Elaborado:** Yury Riaño Galindo-Contratista profesional atención al ciudadano.

**Revisado:** Luis Antonio Ayala. Jefe Oficina Asesora de Planeación  
William Acosta. Profesional Grupo Atención al Ciudadano  
Amanda Julieth rivera Murcia – Coordinadora (E) Grupo Atención al Ciudadano  
Bogotá D.C., Abril 10 de 2017