

# **INFORME MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS 2018**

---

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Y CORRESPONDENCIA**

Abril 2019

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 4. ESTRATEGIA**
- 5. ENCUESTAS REALIZADAS**
- 6. PROPUESTA DE TEMAS PARA LA PRÓXIMA RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 7. RECOMENDACIONES**

## **1. INTRODUCCIÓN**

En el presente informe, el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 relaciona los resultados obtenidos de la medición de satisfacción resultante del evento de Rendición de Cuentas 2018, realizado el pasado 29 de marzo de 2019.

La aplicación de las encuestas estuvo a cargo de los funcionarios del proceso de Atención al Ciudadano y Correspondencia quienes prestaron asistencia en las salas donde se proyectó vía streaming la Rendición de Cuentas, así mismo se obtuvo la medición de satisfacción en algunas dependencias y a través del link remitido por inscomunicaciones.

## **2. OBJETIVO**

Dar a conocer la información, las estrategias generadas durante la Rendición de Cuentas 2018 del Instituto Nacional de Salud y los resultados de la medición de satisfacción obtenida del evento.

## **3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

Teniendo en cuenta el Decreto Ley 4109 de 2011, define que el Instituto Nacional de Salud según lo señalado, en su carácter de autoridad técnico científica y como entidad pública acogida a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y como tal su adopción; el PAAC a través de las actividades propuestas permite contar con un mapa de navegación, entre ellas, siendo esta la garantía para la promoción y protección al derecho a la participación ciudadana. 1 “De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “(...) un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como, la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una

práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los Ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía; los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

#### 4. ESTRATEGIA

Con el fin de brindar herramientas de comunicación y acceso a la ciudadanía se consolidaron los temas que la ciudadanía propuso durante la vigencia 2018, para ser tenida en cuenta durante la Rendición de Cuentas, así mismo a través de los diferentes canales como el telefónico, escrito, virtual -correo electrónico [rendicuentasins@ins.gov.co](mailto:rendicuentasins@ins.gov.co) y página web, se brindó la posibilidad para que la ciudadanía en general, participara en la proposición de temas de interés con el propósito de fortalecer la participación ciudadana.

Acorde con el procedimiento para la medición de satisfacción cliente/ciudadano respecto de los productos y servicios ofrecidos por la entidad, se realiza la medición del evento obteniendo como resultado 120 encuestas aplicadas a través de la técnica presencial el día 29 de marzo durante la Rendición de Cuentas y 16 resultados a través de la técnica virtual; información publicada en intranet e internet para conocimiento de la ciudadanía en general y de la comunidad INS, servidores públicos, y contratistas del Instituto Nacional de Salud, mecanismo publicado a través del link (<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=e2wtplmfaUSTWTU3FHWUu-B2yBwN9fZKtN9WOCggcQNURjFGVvk85RjIHSVJTDDIEU0w2SkVaSIFPVS4u>), el cual tenía como fecha de vigencia hasta el 9 de abril de 2019 para su diligenciamiento.

A partir de los resultados obtenidos de la medición de satisfacción del evento por medio del formato encuesta de participación ciudadana, permite adoptarlo como insumo de información que conllevan a contribuir a la mejora continua y a la toma de decisiones correspondientes frente al tema de Rendición de Cuentas para la próxima vigencia.

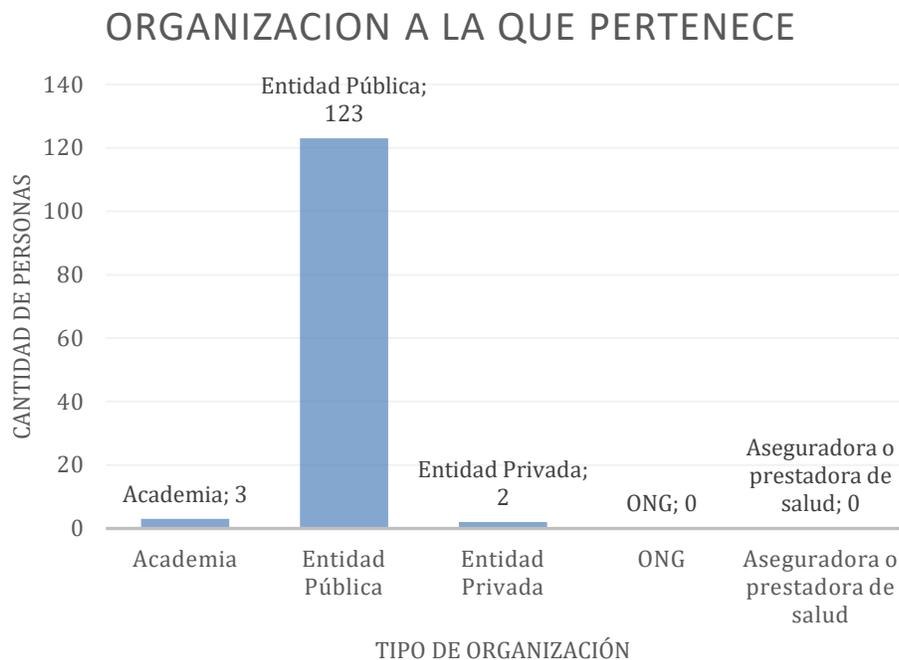
Adicionalmente a las encuestas se encuentra el registro de las listas de asistencias diligenciadas en el formato denominado registro de asistencia; resultado plasmado en 11 folios de formato diligencias para un total de 135 personas inscritas que participaron en la audiencia de rendición de cuentas 2018.

## 5. ENCUESTAS REALIZADAS

Obteniendo la información registrada en las mediciones de satisfacción y consolidando los datos, se obtienen los siguientes resultados:

- *Organización a la cual pertenece:*

De los datos recolectados se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas pertenecen a entidades públicas del orden nacional, según se evidencia en la gráfica a continuación:



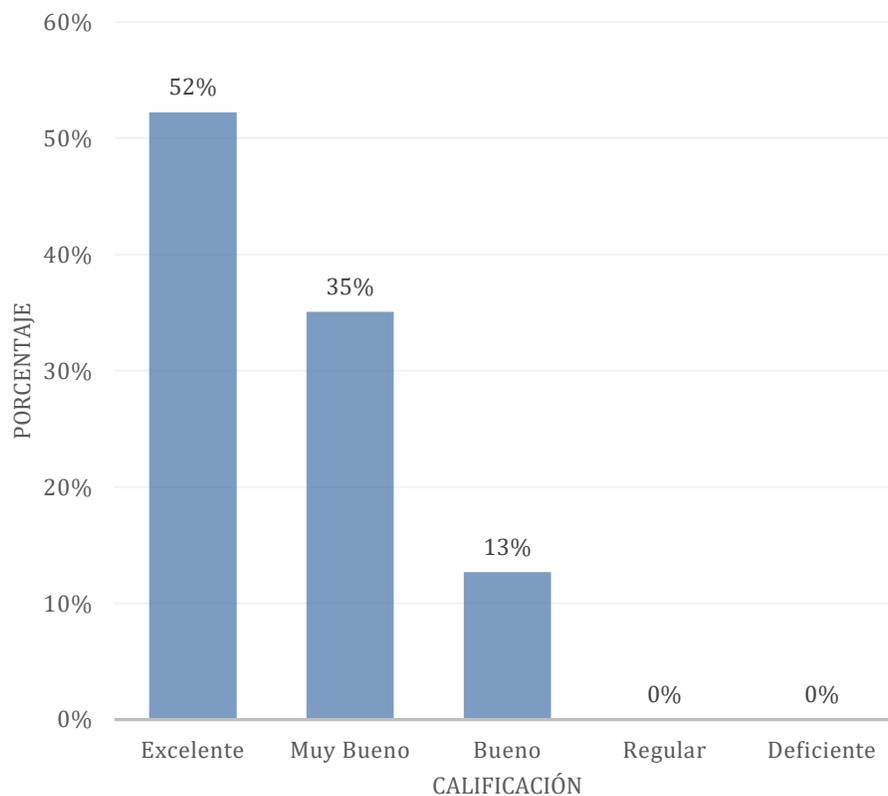


- *Claridad de los temas en la intervención del expositor:*

Se evidencia que el expositor obtuvo en su mayoría una medición del 52% como excelente, considerando según el indicador parametrizado en el Sistema Integrado de Planeación como un 100% de satisfacción (Excelente, muy bueno y bueno).

Como parámetros de calificación del expositor, Dra. Martha Lucia Ospina Directa General de la entidad, su intervención es clara, veraz, concreta y efectiva.

## INTERVENCIÓN DEL EXPOSITOR

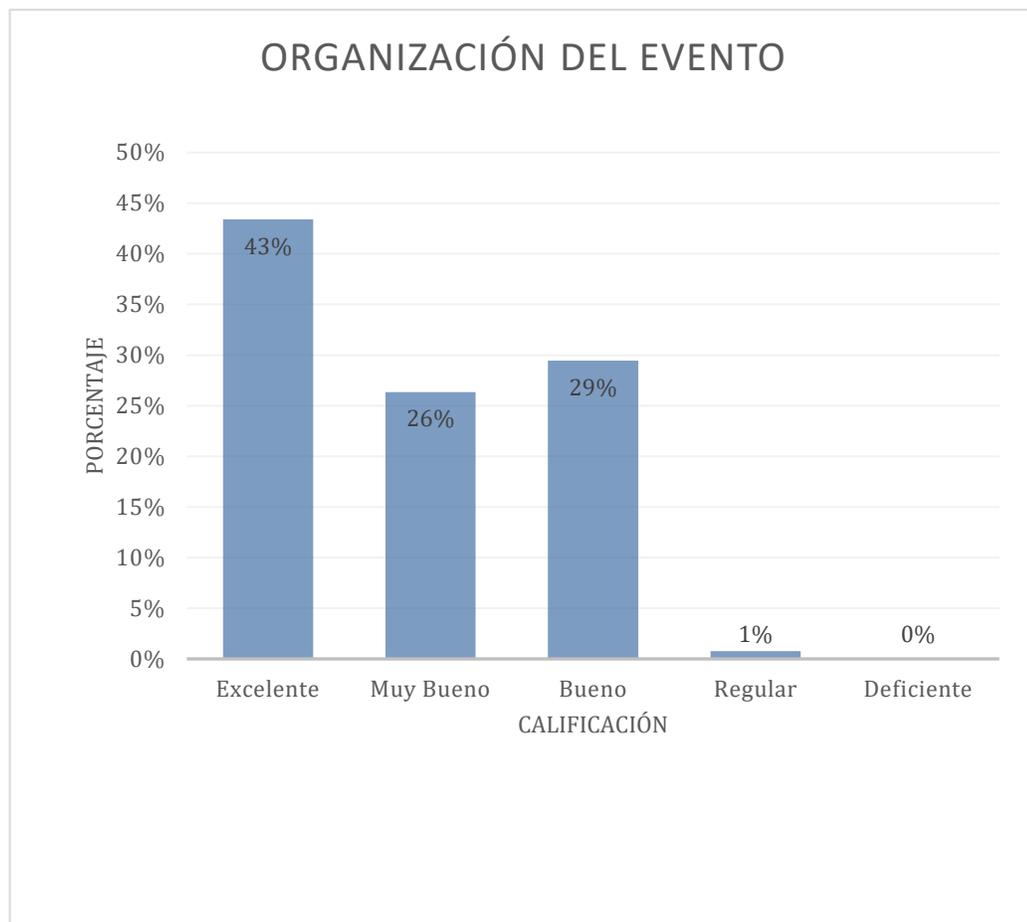




- *Organización del evento:*

Se observa según la medición obtenida, que el 43% de los participantes evaluaron como excelente la organización del evento y en un promedio similar su calificación supera un 55% ente muy bueno y bueno.

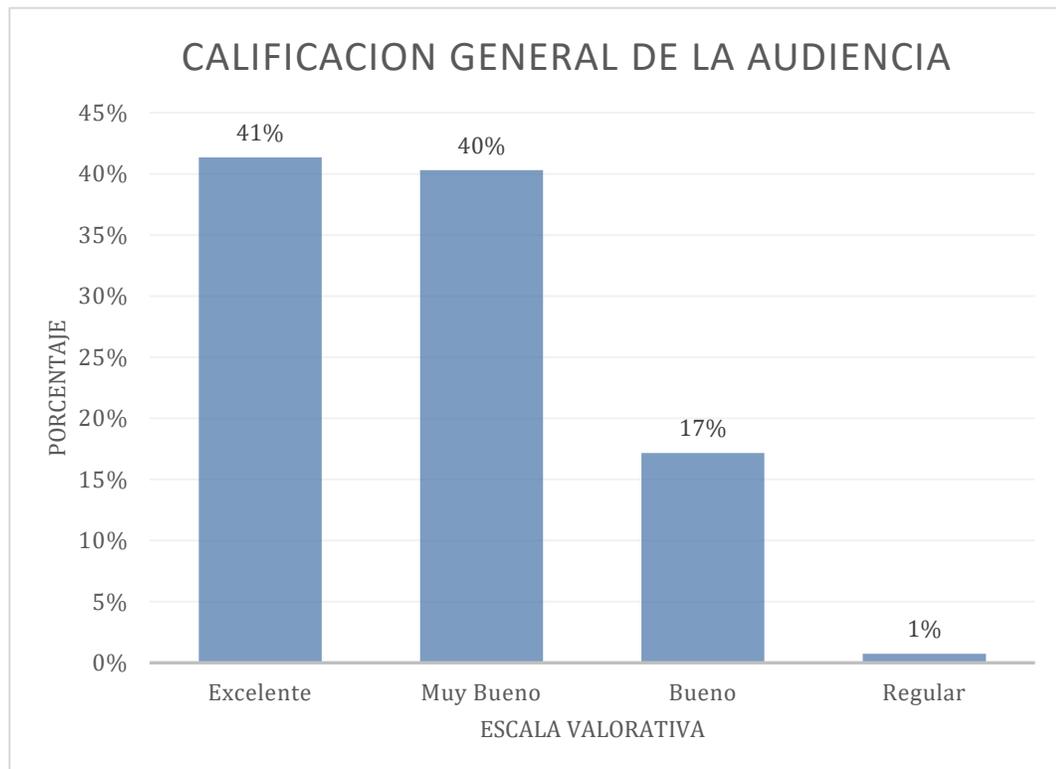
La organización del evento se establece como el proceso de diseño, planificación y producción de la audiencia de rendición de cuentas, resultado final que se refiere a un 98% de satisfacción favorable (Excelente, muy bueno y bueno)





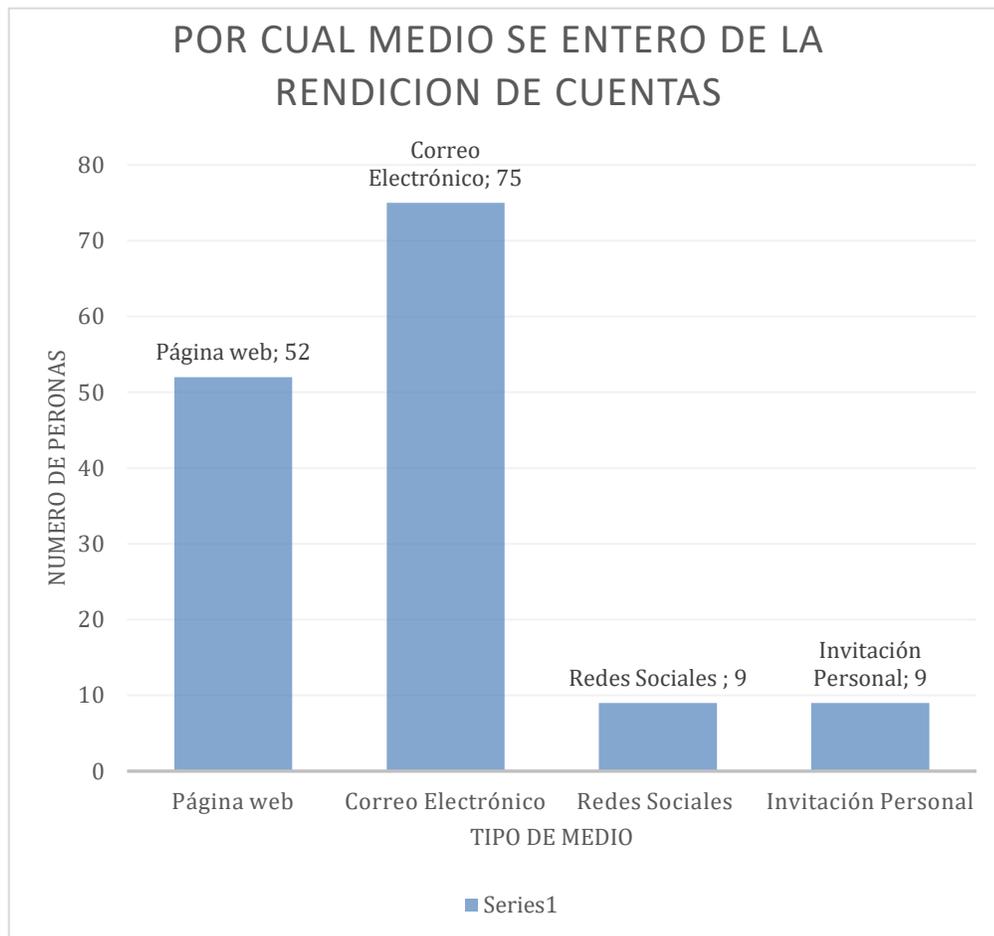
- *Calificación de la Audiencia de Rendición de Cuentas:*

Para los encuestados el evento se califica entre excelente y muy bueno superando el 81% de satisfacción, ya que los resultados reflejan un 41% y 40%; restante un 17% como bueno, el resultado general de la audiencia.



- *Medio por el cual se enteró de la Audiencia de Rendición de Cuentas:*

De los medios de comunicación por los cuales la ciudadanía participante y encuestados registrados, conocieron la invitación a participar en la audiencia de rendición de cuentas, fue el correo electrónico con un resultado de 75 personas.

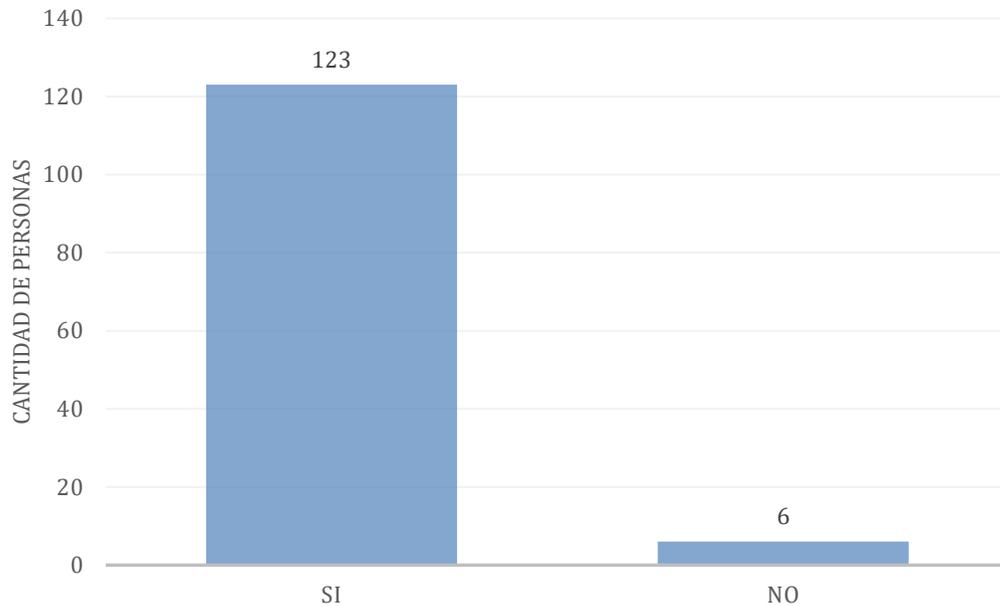


- *Está dispuesto a participar en una próxima Rendición de Cuentas:*

Del total de encuestados, 123 indican que si se encuentran dispuestos a participar en una próxima Rendición de Cuentas, respuesta que es favorable para la entidad, por el valor de la información brindada y el alto impacto que el Instituto Nacional de Salud brinda al país.



## DISPOSICION DE PARTICIPACION EN LA PROXIMA AUDIENCIA



### 6. PROPUESTA DE TEMAS PARA LA PROXIMA RENDICION DE CUENTAS

#### ¿QUE TEMAS LE GUSTARÍA QUE SE INCLUYERAN EN LA PRÓXIMA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

1. *Medición de impacto de misión INS.*
2. *Es muy completo y nos hace participes de actividades que no conocemos.*
3. *Apoyo a los investigadores con herramientas bibliográficas.*
4. *Mejoran el sonido de la sala de juntas de dirección de redes en salud pública para este tipo de presentaciones.*

5. *Los temas tratados fueron los adecuados y necesarios.*
6. *Poder tener conocimiento de la institución.*
7. *¿Retos para la próxima vigencia?.*
8. *Fortalecer el tema de logros y reconocimientos.*
9. *Ampliación del tema expuesto de artículos de investigación que lidera el INS.*
10. *Es la manera adecuada de conocer la situación general actual del INS.*
11. *Gestión en la investigación de conformidades huérfanas y desatendidas.*
12. *Son temas de gran importancia para el país.*
13. *Enfermedades no transmisibles.*
14. *Avances en innovación en investigación la metodología del INS en temas de gestión e integración del conocimiento entre dependencias para sacarle mayor provecho.*
15. *Parte de los compromisos adquiridos con el INS.*
16. *Para estar al día con actividades del INS.*
17. *Seguir conociendo las actividades.*
18. *En que se invierten los recursos.*
19. *No se mencionó innovación en la rendición de cuentas.*
20. *Se continúen abarcando todos los temas.*
21. *Es importante está enterado de los procesos de la entidad.*
22. *Observación los videos de la presentación no se escuchaban claramente en las salas anexas donde se realizó la transmisión de la audiencia.*
23. *Implementación del MIPG en la entidad integrado a la estructura del INS.*
24. *Me pareció completa.*

25. *Es muy importante que la ciudadanía conozca los logros en salud pública que se generan en el INS de los colombianos*
26. *Para estar informado de los procesos desarrollados por nuestra institución*
27. *Se recibe información clara y detallada sobre la entidad*
28. *La rendición de cuentas es un espacio muy valioso para conocer el que hacer de cada dirección me gustaría el envío del resumen de los logros alcanzados por los servidores públicos*
29. *Gestión del talento humano / impacto de la reducción del presupuesto / funciones de la entidad*
30. *Considero que las rendiciones de cuentas ha incluido los temas relevantes en salud publica las contribuciones que hace nuestra institución en materna de salud*
31. *Convenios de cooperación con entidades internacionales para intercambio de conocimiento y tecnología*
32. *Felicitaciones a los profesionales del INS que integran los diferentes grupos de trabajo por el logro un reconocimiento bien merecidos / se debe también tratar no solo los reconocimientos y logros si no también dificultades económicas y de talento humano que atraviesa el instituto. la rendición de cuentas no debe ser una entrevista dirigida la expositora debe modular mejor.*
33. *Información únicamente de vigencia en evaluación.*
34. *Ampliar más el tema de gestión documental, avances logros y actividades a desarrollar a corto, mediano y largo plazo*
35. *Principales inconvenientes o limitaciones que se presentaron para el logro de grandes actividades planeadas*

## 7. RECOMENDACIONES

De acuerdo a cada uno de los datos suministrados por las personas encuestadas, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Se debe considerar revisar el buen funcionamiento de las salas en donde se replica la proyección vía streaming, con el fin de que se mitiguen errores de audio o imagen.
2. Es necesario incursionar más en las redes sociales ya, que como se puede evidenciar en la gráfica apenas el 5%, de las personas se enteraron de la rendición de cuentas por estos medios.
3. Adoptar recursos adicionales que limiten en uso del papel en la recolección de encuestas de satisfacción, cobijando un fácil acceso para los grupos de interés.
4. La comunicación externa y la comunicación interna, fue acertada y clara para la mayoría de los participantes, 99 personas de las 110 que respondieron esta pregunta, volvería a participar en la rendición de cuentas del INS, sugiriendo un mejor horario para el desarrollo de la audiencia.
5. La percepción en general de la actividad fue valorada de la siguiente manera:

Excelente: 46%  
Muy Bueno: 34%  
Bueno: 20%  
Regular: 1%  
Deficiente: 0%

El 1% hace referencia a la organización del evento, refiriendo como resultado general de las personas encuestadas, el gran interés y la claridad en los temas.

*Elaboró:* Andrés Ricardo Botía Silva – Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.  
*Revisó:* Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.  
*Aprobó:* Amanda Julieth Rivera Murcia- Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.  
*Soportes:* Listados de asistencia. Encuestas aplicadas.