



La salud  
es de todos

Minsalud



# INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

## *Ciencia, Tecnología e Innovación*

Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)





INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# ENCUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

**Abril 2020**



La salud  
es de todos

Minsalud

## OBJETIVO DE LA ENCUESTA

---

Determinar por medio de un sondeo la opinión y percepción de los asistentes a la reunión “Rendición de cuentas 2019”, con el fin de obtener información sobre la satisfacción del evento realizado por el INS, con el fin de buscar la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración con la ciudadanía en general.

## SINOPSIS DEL EVENTO

La reunión de Rendición de Cuentas 2019, se realizó en el Auditorio de las instalaciones del Instituto Nacional de Salud, así como en otras salas destinadas para la proyección del evento, suministrando a los asistentes la información y estrategias generadas por la entidad durante la vigencia pasada, al finalizar el evento se generó la aplicación de la encuesta a cargo del proceso de Atención al Ciudadano y Correspondencia y de otros funcionarios que apoyaron la logística del evento, quienes prestaron asistencia en las salas donde se proyectó vía streaming la Rendición de Cuentas.

# METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

|                                                     |                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL INFORME                                  | ENCUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2019                                                                   |
| DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD               | Planeación institucional                                                                              |
| FECHA Y LUGAR DEL EVENTO                            | 11 de Marzo de 2020 - Bogotá                                                                          |
| NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN | Informes que dan cuenta de la políticas de desarrollo administrativo, indicadores de gestión.         |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA                                | Durante el evento se obtiene la aplicación de 73 encuestas a los ciudadanos participantes del evento. |
| No. DE ENCUESTADOS ANULADOS                         | 0                                                                                                     |
| TÉCNICA DE RECOLECCIÓN                              | Escrita.                                                                                              |

Fuente: Información registrada en los registros del evento y el análisis del Proceso Atención al Ciudadano

# ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

Tabla No. 2 Escala valorativa.

| CALIFICACIÓN | VALORACIÓN |
|--------------|------------|
| Excelente    | 5          |
| Muy Bueno    | 4          |
| Bueno        | 3          |
| Regular      | 2          |
| Deficiente   | 1          |

Fuente: Escala definida según POE-A08.0000-001

# VARIABLES A EVALUAR

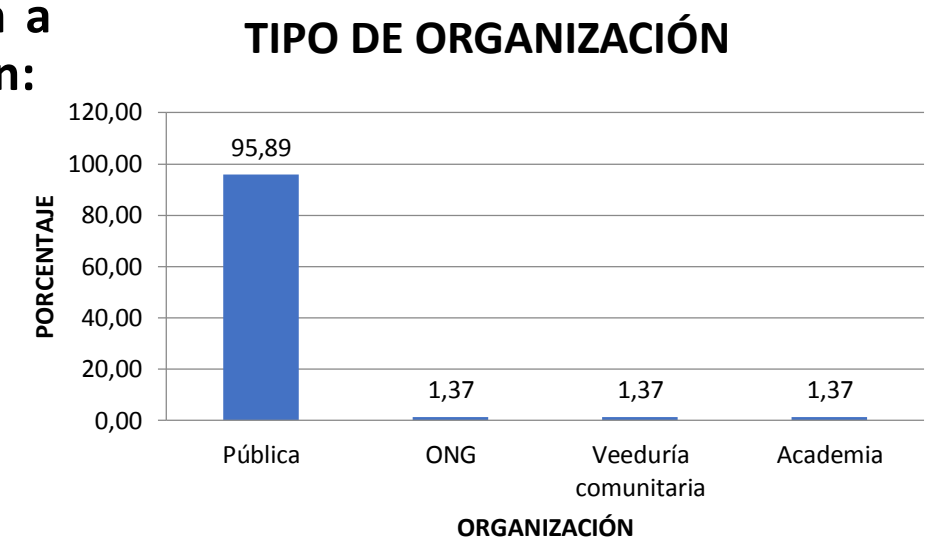
Componente I. TIPO DE ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE

De los 73 encuestados efectivos, 72 participantes indicaron a que organización pertenece, según se muestra a continuación:

- a. Entidad Pública 70.
- b. ONG 1.
- c. Veeduría comunitaria 1.
- d. Academia 1.

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico No. 1 Tipo de organización.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

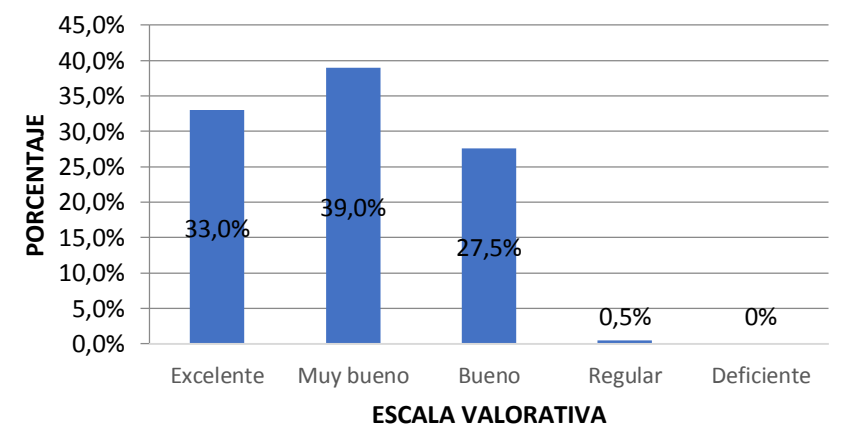
Componente II. PERCEPCIÓN A CERCA DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De los 73 encuestados efectivos, 73 participantes calificaron a el evento, así:

- a. Claridad del tema, 31 Excelente, 25 Muy Buenos y 17 Buenos.
- b. Organización del evento, 18 Excelentes, 29 Muy Buenos, 24 Buenos y 1 Regular.
- c. En que nivel cumplió con las expectativas, 23 Excelentes, 31 Muy Bueno y 19 Buenos.

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico No. 2 Percepción audiencia  
**PERCEPCIÓN AUDIENCIA**



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

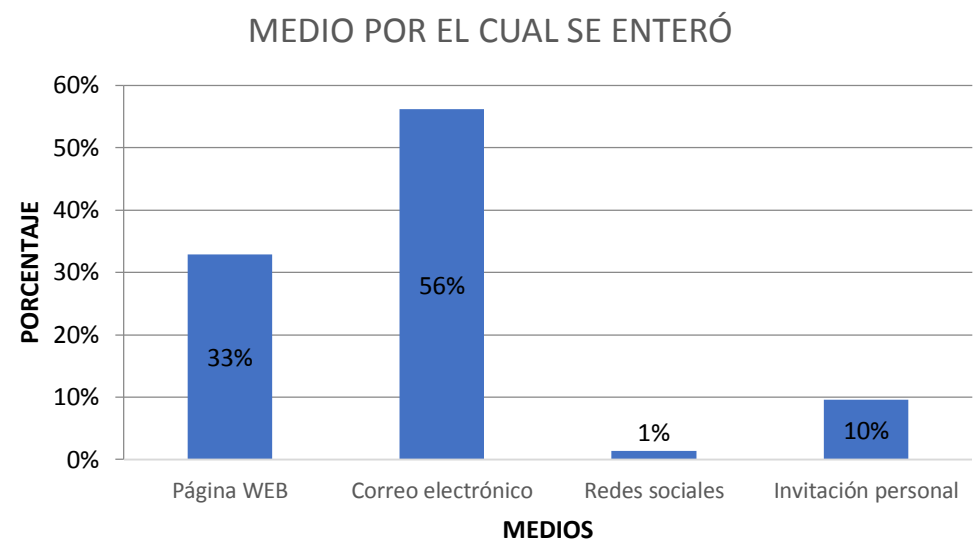
Componente III. MEDIO POR EL CUAL SE ENTERO DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

De los 73 encuestados efectivos, 73 participantes calificaron así:

- a. 24 Página web.
- b. 41 Correo electrónico.
- c. 1 Redes sociales.
- d. 7 Invitación personal.

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico No. 3 Medio por el cual se enteró.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

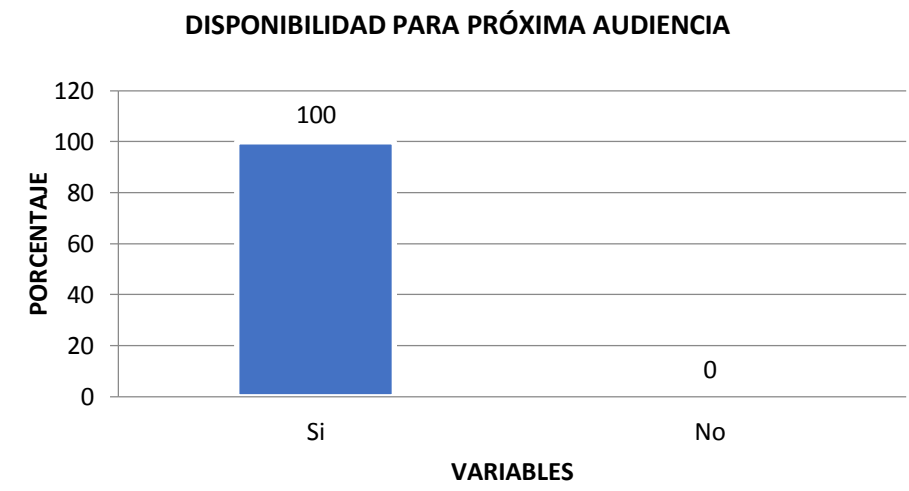
*Componente II. ESTARÍA DISPUESTO A PARTICIPAR EN LA PRÓXIMA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS*

**De los 73 encuestados efectivos, 73 participantes calificaron así:**

- a. SI : 73
- b. NO: 0

La calificación que se obtuvo fue:

Gráfico No. 4 Disponibilidad para próxima audiencia.

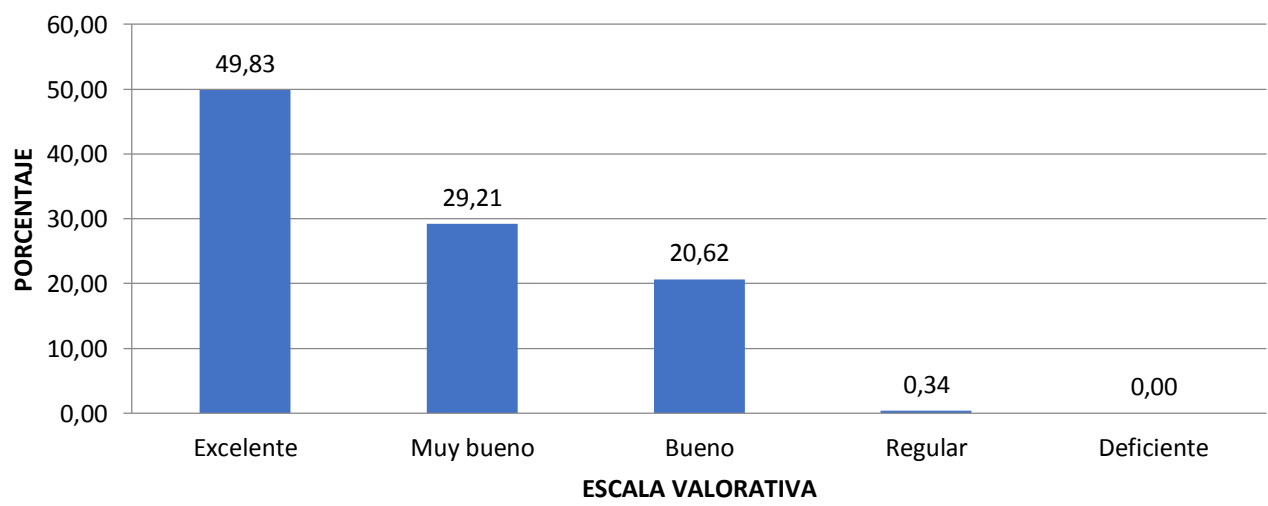


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Gráfico No. 5 Calificación de la satisfacción.

## CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

Como resultado del análisis de las medición de satisfacción efectuada se obtiene que los asistentes perciben con Excelente el 49,83 %, Muy bueno con el 29,21 %, con Bueno el 20,62 % y con regular 0,34%.

\*Para obtener un único resultado la variable “Si” corresponde a la variable Excelente y “No” como Deficiente.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

---

En el evento de “Rendición de Cuentas 2019”, los invitados realizaron algunos comentarios y observaciones, las cuales se relacionan a continuación:

- El sonido del streaming fue muy regular, no se escucho muy bien la mayoría del tiempo.
- No se habló de la subdirección de innovación.
- Es importante conocer de primera fuente y directamente el estado y el desarrollo de las actividades que se realizan en la entidad.
- Es importante saber en qué se ha ido avanzando la institución y en que se están gastando los recursos.
- Es un buen ejercicio para saber que hacemos y como van los resultados de nuestro trabajo.
- Se conocen los logros y actividades realizadas en todas las dependencias misionales del INS.
- Es importante que el país conozca todas las actividades en Salud Pública y en favor de los colombianos lo que realiza el Instituto Nacional de Salud.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

---

En el evento de “Rendición de Cuentas 2019”, los invitados realizaron algunos comentarios y observaciones, las cuales se relacionan a continuación:

- Importante que fuera mas difundido el informe que se realiza. Todos deberíamos tener acceso a esta información vía correo ya que muchos compañeros por temas laborales no pueden asistir a esta Rendición de Cuentas.
- Me parece interesante conocer el trabajo del Instituto Nacional de Salud.
- Se entero uno de la Salud Pública y como el Instituto Nacional de Salud asume el reto.
- Conocer la gestión del Instituto Nacional de Salud durante la vigencia del año anterior.
- Se hace necesario estar actualizado.
- Importante conocer que produce y que planea el Instituto Nacional de Salud.

## TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

---

Los invitados dieron algunos temas para tener en cuenta y poder incluirlos en una próxima rendición de cuentas del INS, los cuales se relacionan a continuación:

- Que hace el INS para promover la igualdad de género y para asegurar la participación de la mujer en educación continua y cargos directivos.
- Medidas prevención dengue.
- Como quedó la planta del personal después del concurso y si con los nuevos retos en Salud es necesario hacer modificaciones en el manual de funciones.
- Diagnóstico y seguimiento en pacientes con (VIH) virus de la inmunodeficiencia humana.
- Carrera administrativa por concurso de méritos (provisión de cargos).
- Acciones que aborden la salud mental.

## CONCLUSIONES

- Por los registros de los asistentes se observa que el evento obtuvo una calificación del 99,66% de satisfacción, dato obtenido de las variables excelente, muy bueno y bueno, resultado positivo para la entidad; se identifica mayor fortaleza en la claridad del evento y el cumplimiento de las expectativas.
- Se observa interés de los asistentes al desear participar en una próxima rendición de cuentas, y presentar observaciones frente al desempeño del evento actualmente evaluado.
- Se recomienda que para próximos eventos se debería realizar invitación abierta, a través de las redes sociales debido que la mayoría de los asistentes fueron invitados de manera unipersonal por correo electrónico.

**Elaboró :** Francisco Alberto Rangel – Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia – Correo electrónico 11 marzo 2020.

**Revisó:** Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.

**Aprobó:** Amanda Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.



La salud  
es de todos

Minsalud



# INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

## *Ciencia, Tecnología e Innovación*

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

[contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

2020

@INSColombia



Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

