

INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A DICIEMBRE 2021

Se recibieron un total de 176 respuestas, utilizando el método de medición tipo encuesta mediante el formato preestablecido en el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe6Tgg-ni0H0-8kOjnO9lx6Dt7KavYFKxm5pY7JKRADI7Bacw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0> con el fin de medir la percepción de la ciudadanía frente a los cinco componentes del PAAC, dando cumplimiento a las diferentes estrategias ejecutadas por la ESE ISABU frente a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

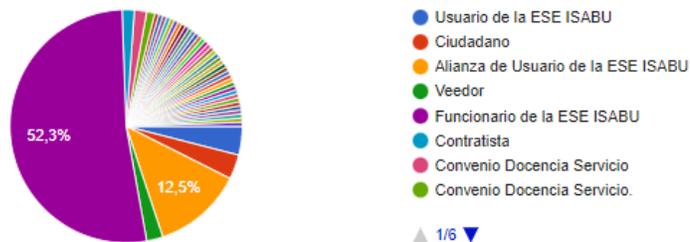
A continuación, se muestra el análisis de los resultados de la encuesta:



1. Se evidencia que el 52.33 % que es valor más significativo de participantes en la encuesta pertenece a los siguientes grupos de valor: funcionarios de la ESE ISABU, médicos, estudiantes de practica y convenios docencia-servicio; el 12.5% de los participantes hacen parte de los siguientes grupos de valor: Alianza de Usuarios de la ESE ISABU.

¿A cuál grupo de valor pertenece ?

176 respuestas



- Convenio Docencia servicio UNAB
- CPS
- Medico radiologo
- CONVENIO UNIVERSIDAD
- Institución Educación Superior
- Convenio docencia servicio
- Convenio docencia servicio
- Practica docencia servicio

▲ 2/6 ▼

- Practica Docencia y servicio
- Docente UIS
- Docente de prácticas
- Profesora
- Docente de Enfermeria
- Docente en convenio docencia servicio
- Docente universitario
- Docente convenio Práctica Docencia...

▲ 3/6 ▼

- Estudiante convenio Práctica Docenci...
- Estudiante convenio Práctica Docenci...
- convenio
- Convenio docente asistencial
- Convenio docencia-servicio enfermerí...
- docente-asistencial pediatría UIS y U...
- Estudiante de prácticas
- DOCENTE DE CONVENIO DOCENC...

▲ 4/6 ▼

- Convenio UIS ISABU
- profesor UIS
- practicante UNAB
- Convenio docencia- servicio
- Convenio Práctica Docencia Servicio...
- Práctica docencia de servicio ESCUE...
- Estudiante de práctica
- Profesor UIS

▲ 5/6 ▼

- Estudiante de fisioterapia Uis
- Estudiante de practica fisioterapia UIS
- ESTUDIANTE UIS
- Convenio salud UIS
- Docente Ginecología UIS.

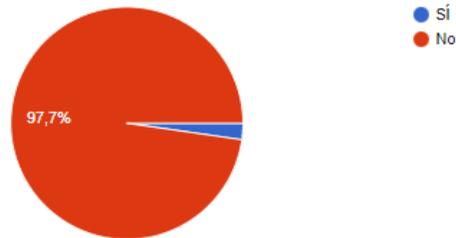
▲ 6/6 ▼

2. PRIMER TEMA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Se evidencia que el 97.7% de los participantes en la encuesta no conocen o han tenido algún conocimiento de casos de corrupción en la ESE ISABU.

PRIMER TEMA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: Los actos de corrupción ya sean por factores externos o internos, pueden afectar positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la ESE ISABU. Es por ello, que anualmente se realiza la identificación de los riesgos de corrupción que podrían presentarse en el desarrollo de las actividades con el fin de establecer acciones que permitan prevenirlos, mitigarlos o eliminarlos. ¿Conoce algún caso de corrupción que se haya presentado en la ESE ISABU?

176 respuestas



3. A continuación, se evidencian las respuestas de ese 2.3% que respondieron que si conocen casos de corrupción.

Si su respuesta anterior es Sí, mencione el o los casos de corrupción de la ESE ISABU

7 respuestas

No hubo claridad con los dineros invertidos en las reformas dd los centros de salud

ADJUDICACION DE SUBCONTRATANTES DE SERVICIOS PROFESIONALES QUE FINALMENTE SE APROPIARON DE ESTOS RECURSOS Y NO PAGARON A LOS PROFESIONALES DE SALUD CASO JAH SALUD Y EL SIGUIENTE QUE NI EL NOMBRE RECUERDO

.

Ninguna.

No conozco ninguno, mi respuesta es desde lo conceptual

N/A

Ninguno

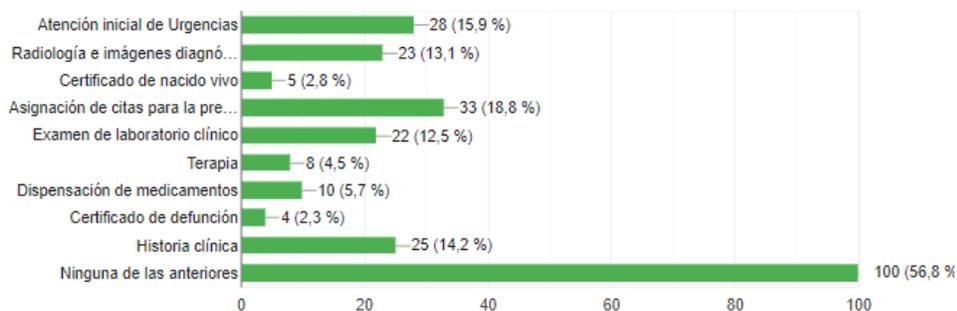
4. SEGUNDO TEMA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Se evidencia que los tramites racionalizados más utilizados por los usuarios son los siguientes:

- Asignación de citas con un 18.8%
- Historias clínicas con un 14.2%
- Atención inicial de urgencias con un 15.9%

SEGUNDO TEMA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: La ESE ISABU, ha implementado acciones que promueven mejorar el acceso a los trámites y servicios a la ciudadanía en general, así como simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes. ¿Ha utilizado alguno de los trámites o servicios racionalizados por la entidad?, selecciona cuáles de ellos

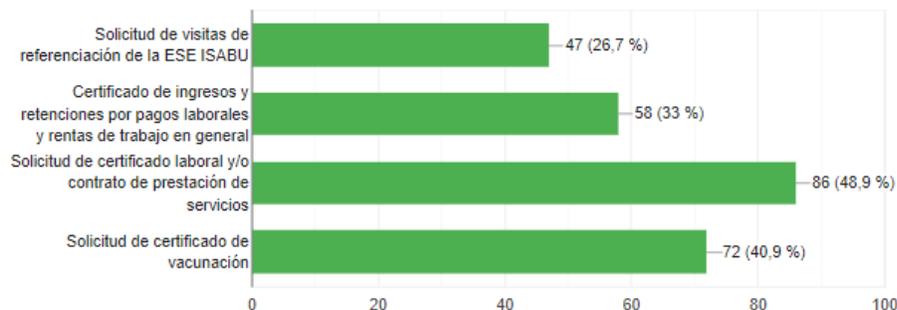
176 respuestas



5. Se evidencia que el 48.9% de los participantes opina que el trámite para racionalizar de mayor importancia es solicitud de certificado laboral y/o contrato de prestación de servicios, con un 40.9% el trámite solicitud de certificado de vacunación.

Teniendo en cuenta que, "Con la racionalización de tramites se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de los procesos de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación y mejorando la accesibilidad de la ciudadanía; De la siguiente lista, seleccione el o los trámites que, según su opinión, deberían ser racionalizados:

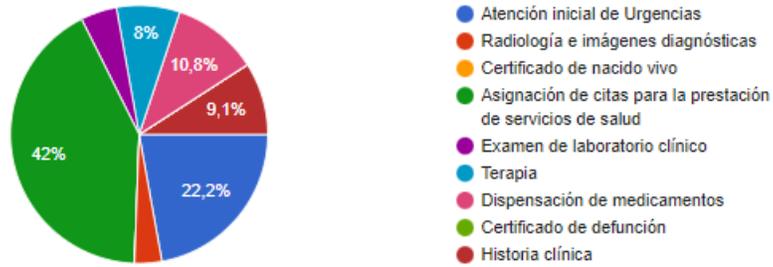
176 respuestas



6. Se evidencia que el 72% está de acuerdo en generar nuevas estrategias para proyectar mejoras en el 2022, este trámite Racionalizado es Asignación de Citas para la prestación de Servicios de salud

Seleccione el trámite en el cual le gustaría que se generaran más estrategias para la vigencia 2022.

176 respuestas



7. A continuación de evidencian las sugerencias de los grupos de valor de los tramites a racionalizar

Adicional de los trámites anteriores, que otro trámite considera que la ESE ISABU debería Racionalizar.

46 respuestas

Ninguno
Ninguno
no
.
Tanta tramitología para cualquier eventualidad
Asignación de citas
Consultas especializadas
Laboratorios
Que los documentos (historia clínica,órdenes médicas,remisiones)se envíen al correo del usuario

citas medicas especialistas
Dispensación de medicamentos
Citas especializadas
Vigilancia
Atención inicial de urgencias
La igualdad
NINGUNO
Certificación laboral
historias clinicas

Sistema de información para generación de estadísticas internas oportunas y confiables
Historia clínica
Digitalización de imágenes ultrasonido ((Ecografía) tener acceso a la HC electrónico en imágenes diagnósticas.
Entrega de medicamentos dónde el usuario no tenga tanta tritología
Examen de dx. ECG
Atención inicial de Urgencias
El call center, puesto que muchos de los usuarios que llega a la institución refieren que sus citas no son obtenidas por este medio.
El call center puesto que usualmente algunos usuarios ios viene personalmente a solicitarlas, ya que no encuentran respuestas en este recurso

El call center puesto que usualmente algunos usuarios ios viene personalmente a solicitarlas, ya que no encuentran respuestas en este recurso
asignación de citas relacionado con terapia física
Asignación de citas para Fisioterapia
Acceso a historia clínica, como documento que le pertenece al USUARIO
Citas médicas
Seguimiento a programa de citología/cáncer de cérvix
Gestión de compras
N/A
Parqueaderos

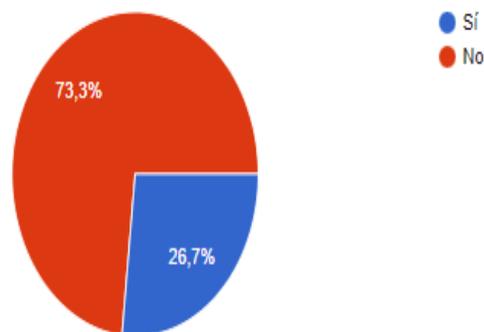
na
GESTIONAR LOS RECURSOS PARA DAR TRÁMITE MÁS RÁPIDO A LAS SOLICITUDES INTERNAS (SE HA SOLICITADO DESDE HACE 2 MESES QUE SE COLOQUE UN LAVAMANOS EN EL CONSULTORIO DE PEDIATRÍA DEL CS MORRORICO Y AÚN ESTÁN GESTIONANDO)
ACTUALIZACIÓN BASE DE DATOS USUARIOS
CERTIFICACIONES DE CPS
ASIGNACION DE CITAS
REMISIONES DE URGENCIAS ODONTOLOGICAS
acceso a consulta
Asignación de citas para la prestación de servicios de salud

8. TERCER TEMA: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se evidencia que un 26.7% de los participantes de la encuesta si han asistido a alguna rendición de cuentas de la ESE ISABU, demostrando debilidad de participación de los diferentes grupos de valor.

TERCER TEMA: RENDICIÓN DE CUENTAS: El proceso de rendición de cuentas de la ESE ISABU, tiene como finalidad informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, entidades públicas y a los organismos de control. La ESE ha implementado acciones que permiten que este espacio se desarrolle a través del dialogo y la participación de todos los asistentes. ¿Ha asistido o participado en alguna rendición de cuentas de la ESE?

176 respuestas



9. A continuación, se exponen las observaciones solicitadas por los diferentes grupos de valor respecto a la Rendición de Cuentas.

Si su respuesta anterior es Sí, ¿Qué observaciones tiene frente a la Rendición de Cuentas realizadas por la entidad?

33 respuestas

Ninguna
Ninguna
NINGUNA
ninguna
Ninguns
Que la rendicion decuentas no fue muy clara como esperaba 4
Claridad
se da un informe muy general y la mayoría de veces sin evidencias ni comprobantes de lo dicho, en algunos años anteriores incluso se hablaba de la buena época en la que estábamos y luego nos enteramos que estábamos a punto de ser liquidados.

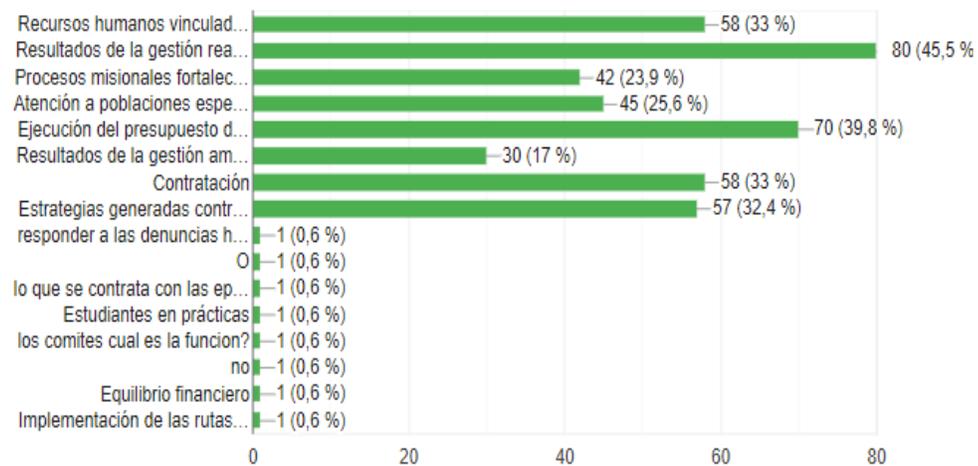
Que respondan las inquietudes expuestas
nada
Que no se han hecho muy bien y siempre el usuario queda insatisfecho porque no explican con veracidad la rendición de cuentas. Y quedan temas inconclusos.
Que nos explicaron las nuevas obras y el dinero destinadas para ellas
ninguna.
Mirar los daños que se encuentran en los centros o puestos de salud
disminuir el tiempo de exposiciones
La información presentada en la audiencia pública se debe presentar con más detalle y profundidad de todos los temas para que sea clara a la ciudadanía de la gestión realizada en la vigencia.

Muy claras y precisas
DEBERÍAN TENER MAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA
han sido buenas.
NA
Ninguna.
Fue clara y concreta
N/A
Está bien
DEBERIA SER MAS DIDACTICA

10. Se evidencia que el 45.5% desea que se profundicen en la rendición de cuentas en temas como Resultados de la Gestión en los Planes de Mejoramiento, el 39.8% en temas como Ejecución del Presupuesto de la ESE ISABU y el 33% en temas como Recursos Humanos Vinculados a la ESE ISABU Y Contratación.

La Rendición de Cuentas que realizará la ESE ISABU de la gestión de la vigencia 2021, ¿Qué temas creería serían importantes profundizar?

176 respuestas



11. Se evidencian los temas que los usuarios desean que la ESE ISABU profundice en la Rendición de Cuentas.

Si la respuesta anterior es Otro, ¿mencione cuál?

13 respuestas

responder a las denuncias hechas al ISABU y los contratos y compras inadecuadas

Que rrespondan por los dineros que estaban en el banco de proyecto para la compra de nuestro centro de salud Morrorrico

Cumplimiento del Plan de Desarrollo, convenios docencia y servicio y su aporte a la entidad, convenios de cooperación para el fortalecimiento institucional.

Contratación

lo contratado con las eps

Mejoramiento de Atención a solicitudes de los empleados de la E. S. E ISABU

Fortalecimiento Convenio Docencia Servicio

Estudiantes en práctica

comites copass ,cocola entre otros

Avances en la implementación de las RIAS

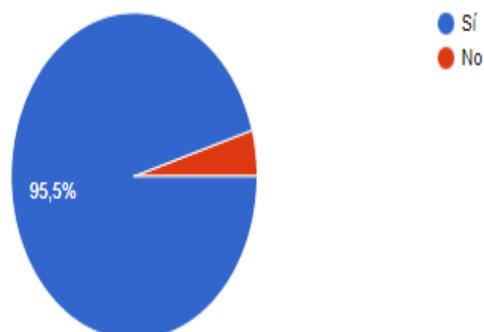
No aplica

no

12. Se evidencia que el 95.5% está de acuerdo que uno de los métodos de Transparencia de la Gestión Pública es la Rendición de Cuentas

¿En su opinión, cree usted que la rendición de cuentas es un proceso que fortalece la transparencia de la gestión pública?

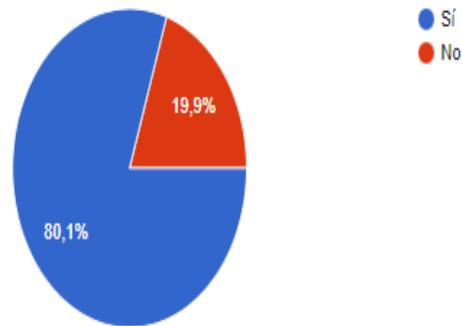
176 respuestas



13. El 80.1% está de acuerdo con los canales de publicación y difusión utilizados por la ESE ISABU

¿Considera que los canales de publicación y difusión (Instagram, Boletín Informativo, Radio, Facebook, Página Web) utilizados en la Rendición de Cuentas Vigencia 2020 fueron suficientes?

176 respuestas

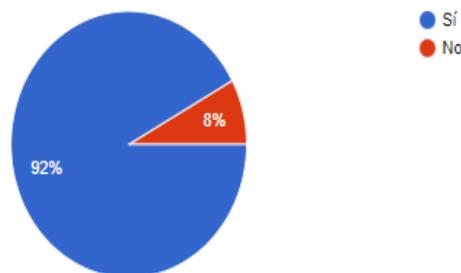


14. CUARTO TEMA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Se evidencia que el 92% considera que los canales de comunicación y atención al ciudadano de la entidad, son adecuados y de forma ágil.

CUARTO TEMA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: La ESE ISABU, ha implementado acciones de manera constante, que permiten mejorar el servicio y la satisfacción del usuario a través de los diferentes canales de comunicación institucional. CANALES DE COMUNICACIÓN: A. Canales presenciales (las 24 sedes de la ESE ISABU, ventanilla única ubicada en el Hospital Local del Norte, buzón de sugerencias en todas las sedes) B. Canales virtuales (formularios en página WEB de PQRSD, solicitudes de información pública y solicitudes de información reservada) C. Correo electrónico (notificaciones judiciales, atención al usuario, correspondencia virtual y denuncias de hechos de corrupción), D. Redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube). ¿Considera que los canales de comunicación y atención institucional de la entidad, son adecuados y ágiles?

176 respuestas



15. A continuación, se evidencian las sugerencias de ese 8% que no considera que los canales de comunicación y atención institucional de la entidad, no son adecuados y ágiles.

Si su respuesta es NO, por favor mencione el por qué?

16 respuestas

Porque no se dan las debidas respuestas oportunas y ágiles.

Se debería fortalecer más este proceso, dado que las redes sociales es la forma mas rapida de llegar a los usuarios, y por mediod e esta se logra mayor impacto. la institución debe de tener más movimiento e informar todo los procesos que se realizan para que la ciudadanía los conozca.

Porque no todos tenemos disponibilidad

La gran mayoría del personal desconoce los canales, hasta los teléfonos de consulta de citas

No hay mucha información

Ninguna.

por que los usuarios no tiene la accesibilidad a lo virtual y en algunos casos ni conocen

mejorar la atencion del call center

Muchos ciudadanos desconocen estos canales.

Porque muchos usuarios desconocen estos medios de comunicación

no aplica

No se difunde nada relacionado con el ISABU como en periodos anteriores

No dan toda la información

N/A

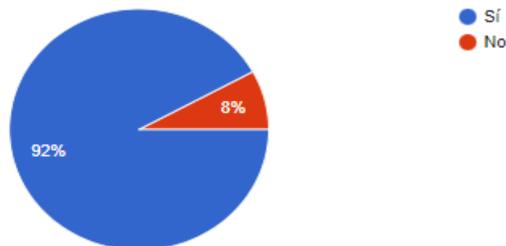
Porque no dan respuesta o demoran mas de un mes en responder

.

16. Se evidencia que le 92% de la muestra está de acuerdo con la amabilidad y satisfacción de los funcionarios.

¿El personal de la entidad es amable y cortés al momento de la atención?

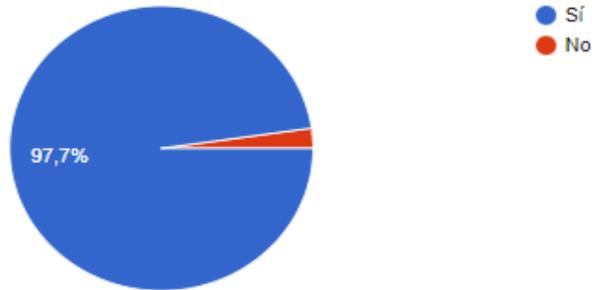
176 respuestas



17. El 97.7% recomienda los servicios de la institución.

Recomendaría los servicios de la institución a otras personas?

176 respuestas

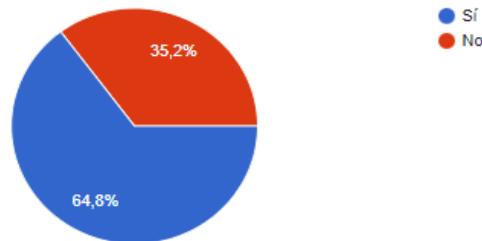


18. QUINTO TEMA: MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Se evidencia que el 64.8% de los participantes de la encuesta han consultado información en la página WEB de la ESE ISABU.

QUINTO TEMA: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, se ha implementado acciones para asegurar el acceso a cualquier ciudadano a la información pública producida por la ESE ISABU. ¿Ha consultado información en la página web de la entidad?

176 respuestas



19. A continuación, se evidencian las sugerencias realizadas por los diferentes grupos de valor que participaron en la encuesta

¿Frente a la información publicada en página WEB en cumplimiento a la Ley transparencia y acceso a la información, ¿Tiene alguna sugerencia que conlleve al mejoramiento continuo de la entidad?

176 respuestas

No
Ninguna
no
NO
ninguna
.
Ninguna
NINGUNA
No

Falta humanización del personal cómo al usuarios y entré ellos mismos hay conflictos internó de los mismos funcionarios

Hacer excelente promoción de los servicios

Sd requiere informesmas ddtallados de los. Alcance

Mejoramiento de la página paraasignacion de citas y cumplimiento en el horario de las citas asignadas

Aser mejor sus gastos en cuanto atención al ciudadano sea rápida y oportuna y aser que se consigan más contratos para la entidad y no para privados para así tener fondos para la misma

NA

Mayor información en el uso de la página

no

Que sea más atendida se demora mucho

NINGUNA

Mejorar l

sobre la pagina web si me gustaria que mejorara sobre la cita web ya que es de mucha ayuda para con gestionar el centro de salud

Ni guno

Que no se roben todos los recursos de los usuarios

Que tengan encuesta los cosas de prioridad

Aunque no he consultado la página WEB, si tengo unas sugerencias para mejoramiento del servicio:
1- Mejorar los canales de asignación de citas, para que se den en el momento que el usuario la necesite a la mayor brevedad posible.
2- Un debido control en las inasistencias a las citas médicas por parte del usuario.
3- Asignación de odontólogos permanentes en todos los Centros de salud que los requieran.

No tengo ninguna sugerencia

Creo que es necesario mayor capacitación a los trabajadores, para que se brinde una atención mejorada a los usuarios.

Contestar los teléfonos o celulares porque aninguna hora contesta esa es mi opinion

si

me parece que el ISABU lo ha hecho todo, con transparencia

No, ninguna sugerencia

hacer publicaciones mas seguido	▲
Actualizar la información de publicación por transparencia de forma oportuna	
Por el momento no	
no tengo ninguna sugerencia, todo muy completo	
No señores	
SI	
ES CLARA Y CONCISA	
Correo	
Reemplazar algunos documentos que se han actualizado con nueva estructura documental	
	▼
Que sea mas facil de utilizar	▲
Aumentar la captación de actividades de promoción y prevención	
NO SE HA REVISADO	
si la calidad humana frente al empleado o cliente interno debe mejorar el alto nivel de incoformidad con lleva que muchos de los empleados no sean tan amables	
Más atención a ciertos empleados que no tratan moderadamente a los pacientes en especial el servicio de urgencias, y pago puntual a los empleados	
Ninguno por el momento	
Seguir comunicandonos y recordarnos lo impoetante q es para nuestra empresa.	
Seguir trabajando para que la población reciba el mejor servicio con alto grado de calidad y calidez en salud.	▼
Seguir trabajando para dar calidad y calidez en el servicio al usuario razón de ser de nuestro hospital .	
Hacer un poco mas agil la pagina web	
Debería ser de información para todas las personas estudias y sin estudio no	
Que el personal de Cps quede con prestaciones de ley	
Ninguno	
No observo la paguina web	
Mejorar la asignación de citas y entrega de medicamentos. Más Serca para la comunidad. De asmersalud	
NA	
todo está actualizado	▼

Mejorar la visibilidad e impacto social de los servicios que presta ESE ISABU

No, puesto que no la he utilizado

Ninguna sugerencia, puesto que no la he utilizado

En lo posible, seguir con la calidad de servicio que el sistema les permita.

Ninguna.

No, muy bien

No tengo sugerencia

mejorar la visibilidad de la información.

Que se realice una inducción a todos los estudiantes que rotan por allá para conocer estos medios de información previo a iniciar la rotación

Sugerencias por parte de la comunidad en relación con el plan de intervenciones colectivas que están siendo llevados a cabo por parte de la ESE ISABU

Felicitaciones por el proceso

no tengo sugerencias

Continuar nutriendo la página

Actualizar la información

N/A

Ninguna.

Esta desactualizada, falta reportes epidemiológicos

Todo bien

No he consultado la página web

Mayor difusión

ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LA POBLACIÓN USUARIA

PLATAFORMA APTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

NO TENGO SUGERENCIAS

Ninguno

No tengo sugerencias

Mejora la interfaz y diseño en relación a los colores utilizados en la página, pues considero que son muy cargados

Las citas, sean de manera continúa y pongan 2 facturadoras para evitar el caos en el servicio