	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 1 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

1.TITULO

INFORME DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA SU CONTSTRUCCIÓN VIGENCIA 2024

2.PERIODO DEL INFORME

Se realiza medición y análisis de la encuesta entre el mes de octubre a noviembre 2023, donde participaron 155 personas de los diferentes grupos de valor que hacen parte de la institución

3.PROCESO, AREA O SERVICIO

Oficina Asesora de Planeación

4.REPONSABLE:

CAMILO ANDRÉS MALDONADO BAUTISTA

5.OBJETIVO GENERAL


Medir la percepción de la ciudadanía frente a los seis componentes del PAAC para su respectiva construcción en la vigencia 2024, dando cumplimiento a las diferentes estrategias ejecutadas por la ESE ISABU frente a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

6.DESARROLLO

PAAC



La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 2 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se recibieron un total de 155 respuestas, utilizando el método de medición tipo encuesta mediante el formato preestablecido en el link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOlolkjqDnoQBtiEqCIUQQqu3e6CZdqRLw5jPxa_vQxc27Dg/viewform?usp=sf_link con el fin de medir la percepción de la ciudadanía frente a los seis componentes del PAAC para su respectiva construcción vigencia 2024, 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:

La encuesta se realizó a los diferentes grupos de valor que realizan un trabajo articulado con el Instituto de salud de Bucaramanga E.S.E ISABU, evidenciando que el mayor flujo de participación en la encuesta para la construcción del PAAC 2024 es de los funcionarios con un porcentaje bastante significativo del 67.7%, el 14.8% proveedores.

¿A cuál grupo de valor pertenece?

 Copiar

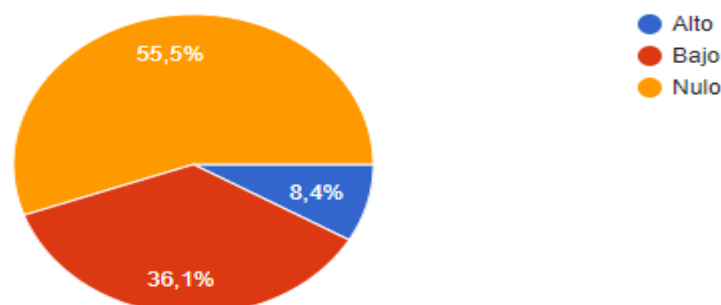
155 respuestas




De los 155 participantes en la encuesta, se evidencia un porcentaje bastante significativo indicando que la percepción frente al nivel de corrupción referente al instituto de salud es Nulo con un 55%, Bajo con un 36.1% y Alto con un 8.4%.

¿Qué percepción tiene usted del nivel de corrupción del Instituto de Salud de Bucaramanga ESE ISABU?

155 respuestas



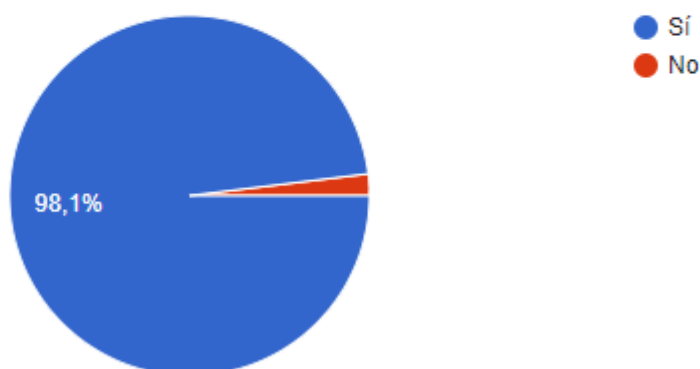
La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 3 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se evidencia que el 98,1% cree que el Instituto de Salud de Bucaramanga ha venido evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción.

¿Cree usted que el Instituto de Salud de Bucaramanga ESE ISABU ha venido evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción?

155 respuestas



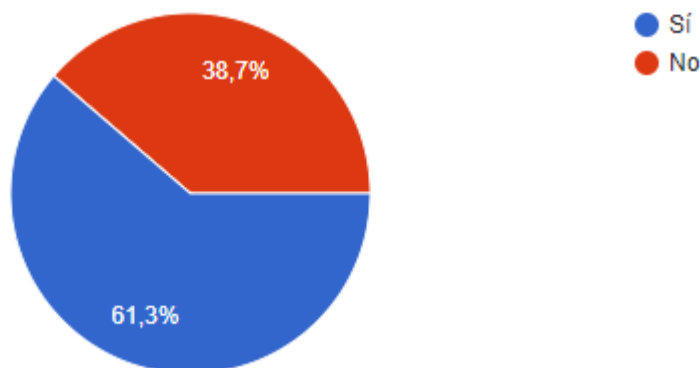
El 61.3% de los participantes en la encuesta de percepción afirman que conocen el correo electrónico donde pueden denunciar temas de corrupción.


Se deja como plan de acción integrar en el PAAC Vigencia 2024, Primer Componente, Gestión de Riesgos de Corrupción la actividad de divulgación a través del correo de denuncias mediante página institucional.

¿Usted sabía que el Instituto de Salud de Bucaramanga ESE ISABU cuenta con un correo electrónico para la recepción de denuncias de corrupción:

anticorrupcion.isabu@gmail.com

155 respuestas



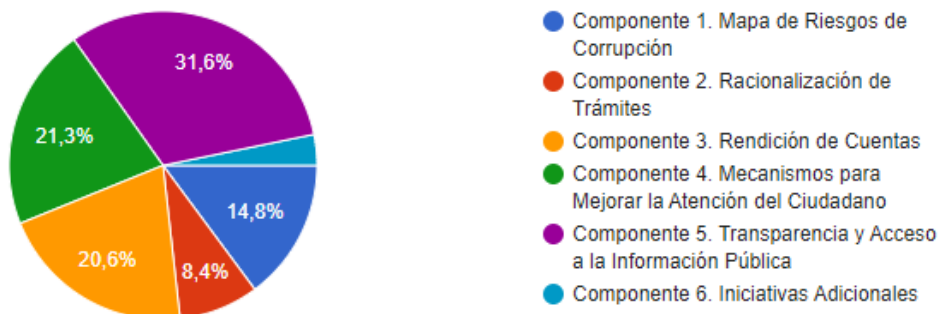
	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 4 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se evidencia que el 31.6% considera que el componente 5, Transparencia y Acceso a la Información Pública es de máximo interés para abordar el PAAC para la Vigencia 2024

¿Qué componente considera de su interés para abordar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2024?



155 respuestas



COMPONENETE 1: GESTIÓN DEL RIESGO

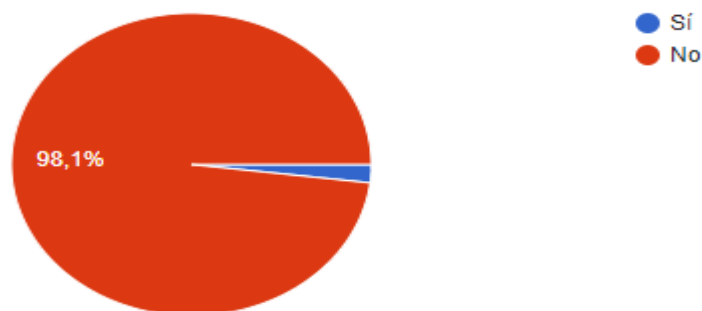
Se evidencia que el 98.1% de los participantes de la encuesta no conoce algún caso de corrupción en la E.SE ISABU

COMPONENTE 1: 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?

155 respuestas



La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

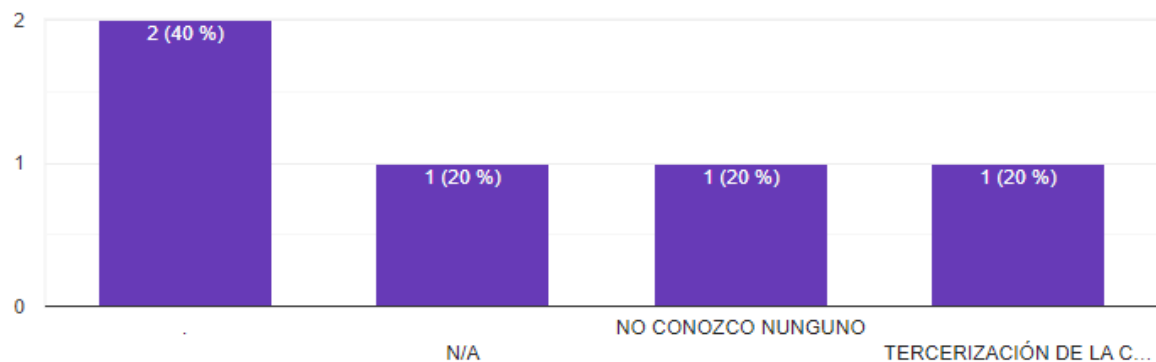
	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 5 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se evidencia que 5 personas de las 150 que participaron en la encuesta mencionan que, si conocen casos de corrupción, pero revisando las 5 respuestas, 4 respondieron lo siguiente, punto, n/a, no conozco ninguno y uno respondió como caso de corrupción la tercerización de la contratación.

Si su respuesta anterior es Sí, mencione el o los casos de corrupción, que se hayan presentado en la ESE ISABU

[Copiar](#)

5 respuestas



COMPONENTE2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se evidencia que el 66.5 % a utilizado el trámite racionalizado Atención Inicial de Urgencias y el 12.3% asignación de citas.

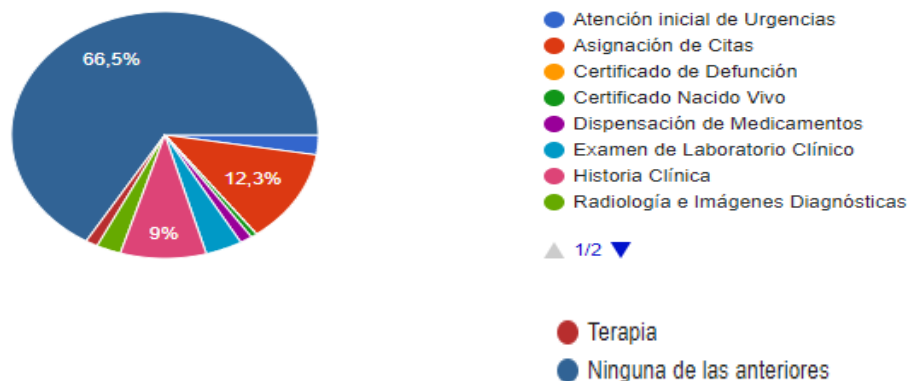
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

[Copiar](#)


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.

155 respuestas



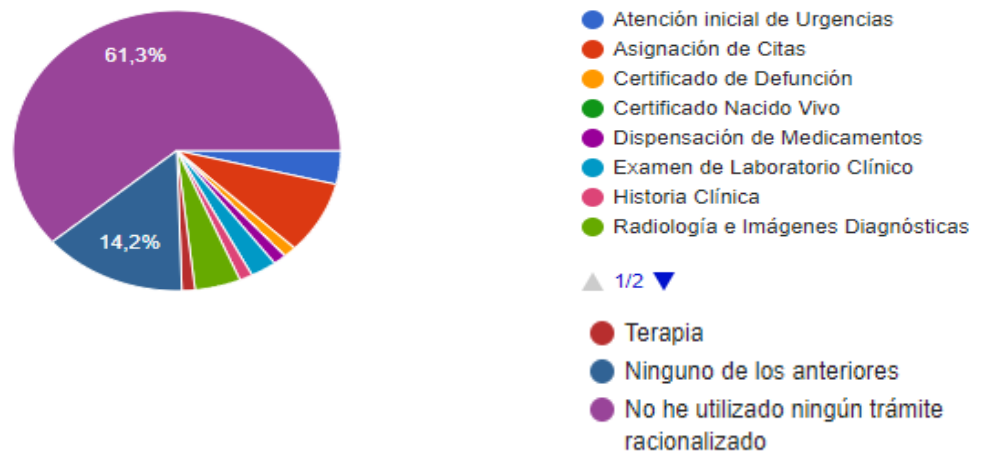
La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 6 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se evidencia que el 61.3% de los participantes de la encuesta le parece mas engorroso, complejo y/o costoso el tramite racionalizado Dispensación de Medicamentos.

De acuerdo a la pregunta anterior que tramite racionalizado le parece más engorroso, complejo y/o costoso?

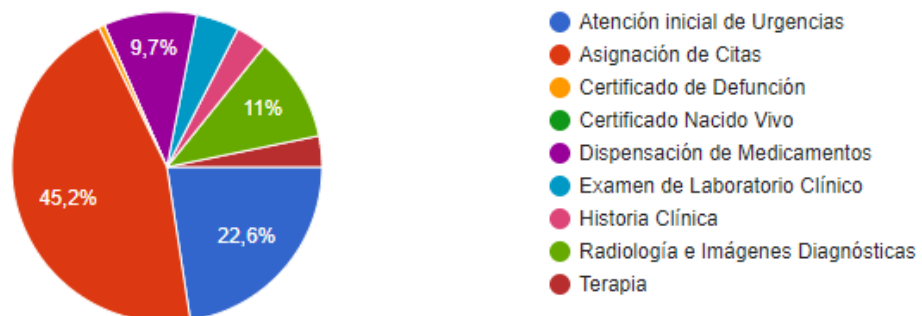
155 respuestas




Se evidencia que el 45.2% desea que se generen mas estrategias de accesibilidad para la ciudadanía en la vigencia 2024 y se trabaje el tramite Racionalizado Asignación de Citas y un 22.6 % en el Tramite Racionalizado Atención Inicial de Urgencias.

Seleccione el trámite en el cual le gustaría que se generaran más estrategias de accesibilidad para la ciudadanía, en la vigencia 2024.

155 respuestas



	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 7 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

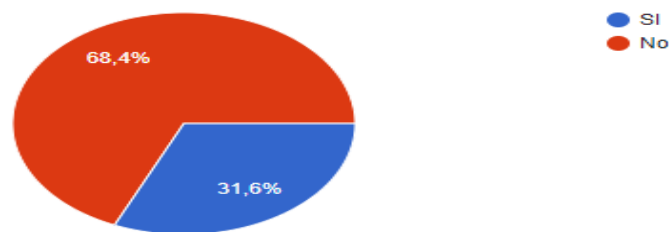
El 68.4 % de los grupos de valor que participaron en la encuesta no han asistido en una rendición de cuentas d ela ESE ISABU.

COMPONENTE 3: 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, a entidades públicas y a los organismos de control. La ESE ha implementado acciones que permiten que este espacio se desarrolle a través del diálogo y la participación de todos los asistentes.

¿Ha asistido o participado en alguna rendición de cuentas de la ESE ISABU?

155 respuestas



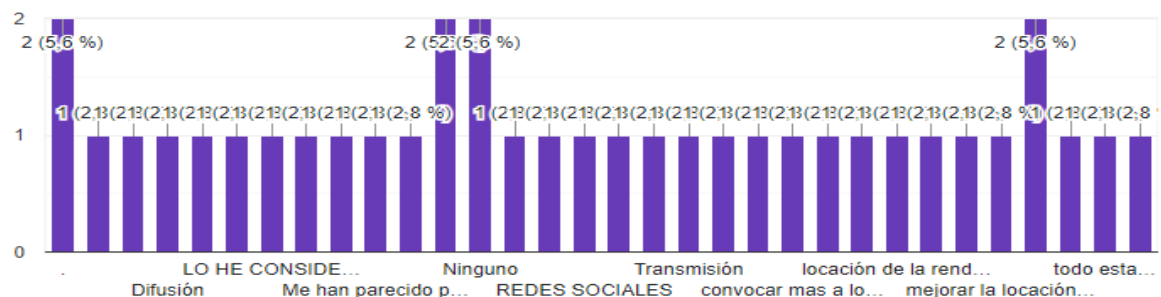
Los participantes de la encuesta consideran que se debe mejorar o implementar en el proceso de rendición de cuentas lo siguiente:

- Ampliación de atención con ARS
- Identificar resultado de cumplimiento Vs metas propuestas
- Mas participación de los Usuarios
- La locación que sea en un espacio descentralizado y no en el hospital.


Si su respuesta anterior es Sí, ¿Qué aspectos considera que se deban mejorar o implementar en el proceso de rendición de cuentas?

 Copiar

36 respuestas



La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

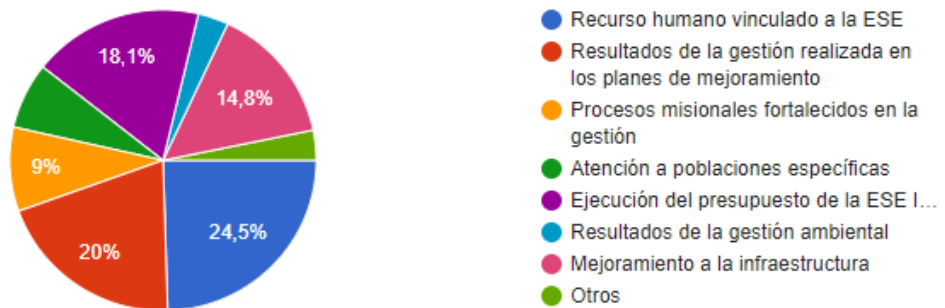
	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 8 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se evidencia que los temas que creen mas importantes de profundizar en la rendición de cuentas vigencia 2023 son:
24.5% Recurso humano vinculado a la ESE ISABU
20% Resultado de la gestión realizada en los planes de mejoramiento
18.1% Ejecución del presupuesto de la ESE ISABU

La Rendición de Cuentas que realizará la ESE ISABU de la gestión de la vigencia 2023 ¿Qué temas creería serían importantes profundizar?

 Copiar

155 respuestas




Se evidencia que 4 personas de las 150 que participaron en la encuesta, mencionan que se deben incluir los siguientes temas en la rendición de cuentas de la próxima vigencia, dos respondieron con un punto, una respondió no mas contratos de prestación de servicios y una respondió fortalecimiento en las rutas integrales por ser primer nivel.

Si la respuesta anterior es Otros, ¿mencione cuál?

 Copiar

4 respuestas

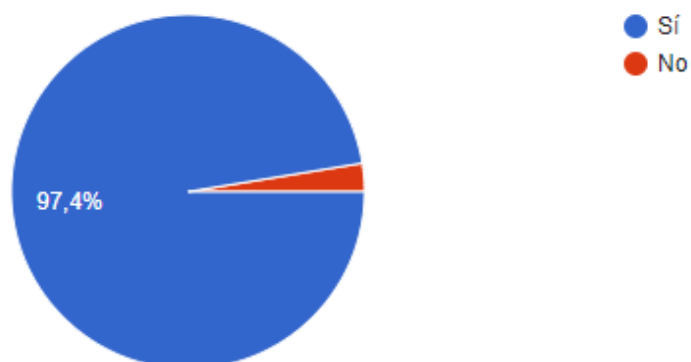


	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 9 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

El 97.4% cree que la rendición de cuentas es un proceso que fortalece la transparencia de la gestión pública

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

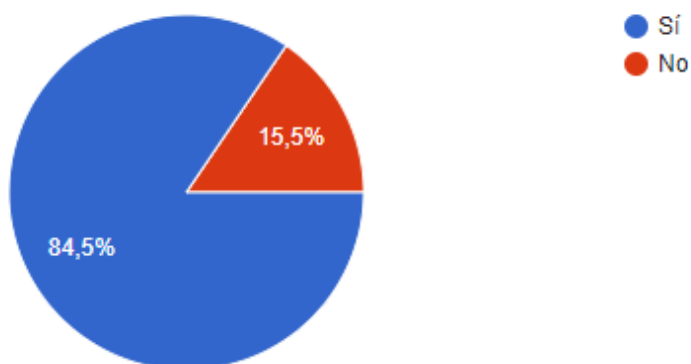
155 respuestas




El 84.5% considera que los canales de publicación y difusión utilizados en la rendición de cuentas de la vigencia 2022 fueron suficientes.

¿Considera que los canales de publicación y difusión (Instagram, Boletín Informativo, Radio, Facebook, Página Web) utilizados en la Rendición de Cuentas Vigencia 2022 fueron suficientes? *

155 respuestas



	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002	FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3	PAGINA: 10 de 12
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se evidencia que el 92.3% considera que los canales de comunicación y atención institucional de la entidad son adecuados y ágiles.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

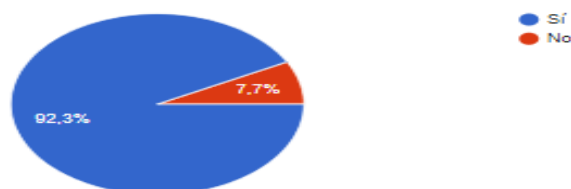
La ESE ISABU, ha implementado acciones de manera constante, que permiten mejorar el servicio y la satisfacción del usuario a través de los diferentes canales de comunicación institucional.

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 PQRS, 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?

155 respuestas



Respecto a los canales de comunicación y atención institucional de la entidad, Los participantes de la encuesta consideran que se debe mejorar:

- Quejas de los usuarios y no hay soluciones.
- Mas funcionarios para el call center
- Suministrar información de forma mensual a los usuarios de la alianza
- Poca información en las redes de la E.S.E ISABU
- Mas socialización de los mecanismos de información de la ESE ISABU


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

 Copiar

13 respuestas



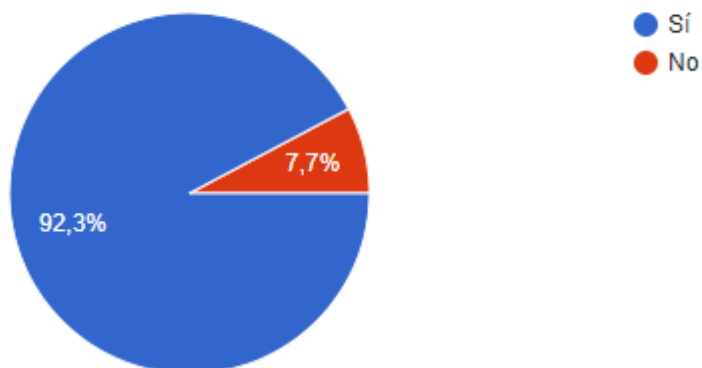
La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
	CODIGO: PLA-F-002		FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	VERSION: 3		PAGINA: 11 de 12
			REVISOR Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se evidencia que el 92.3% esta de acuerdo que el personal de la E.S.E ISABU es amable y cortés al momento de atención.

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

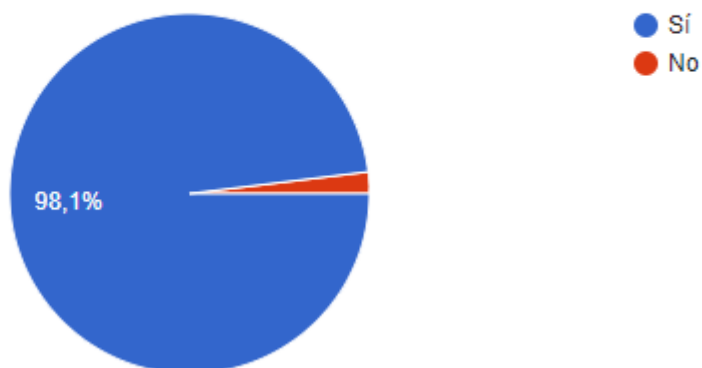
155 respuestas




El 98.1% de los diferentes grupos de valor que participaron en la encuesta recomendarían los servicios de la E.S.E ISABU

¿Recomendaría los servicios de la institución a otras personas?

155 respuestas



	INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 03-11-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: n/a
	CODIGO: PLA-F-002	PAGINA: 12 de 12
	VERSION: 3	REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

COMPONENTE 5: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

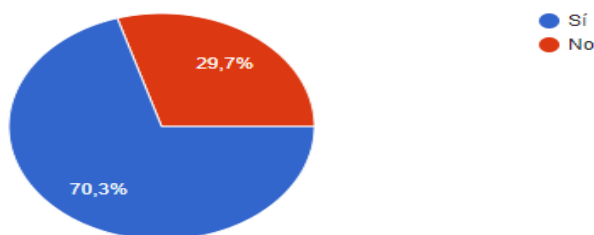
El 70.3% de los participantes de la encuesta han consultado información en la página WEB de la entidad.

COMPONENTE 5: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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?

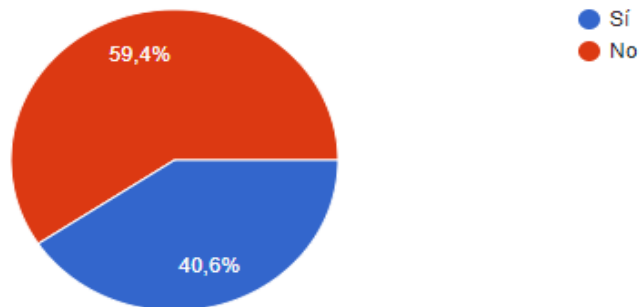
155 respuestas



Se evidencia que el 59.4% no ha consultado información del botón de Transparencia de la página web de la entidad.

¿Ha consultado información del botón de Transparencia de la página web de la entidad?

155 respuestas




EDINSON RODOLFO RIOS SUAREZ
Apoyo Profesional Oficina Asesora de Planeación