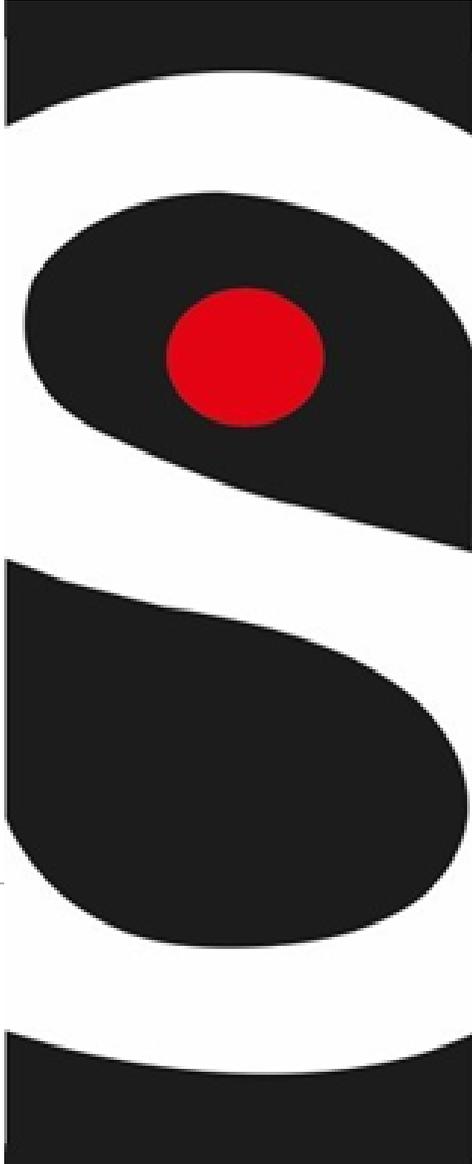


INFORME DE RESULTADOS PERCEPCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS DVARSP.

Grupo de Atención al Ciudadano 2017

A vertical decorative element on the right side of the page, featuring a large, stylized '100' with a red dot in the center of the second zero, set against a black and white background.

100
AÑOS
CUMPLIÉNDOLE A LA SALUD PÚBLICA
1917-2017

2017
el año de nuestro centenario

INTRODUCCIÓN

Conocer la percepción de los ciudadanos clientes frente a la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por el INS, así como los intereses y necesidades frente a estos. Con el fin de fortalecer y mejorar los productos y servicios ofrecidos.

METODOLOGÍA

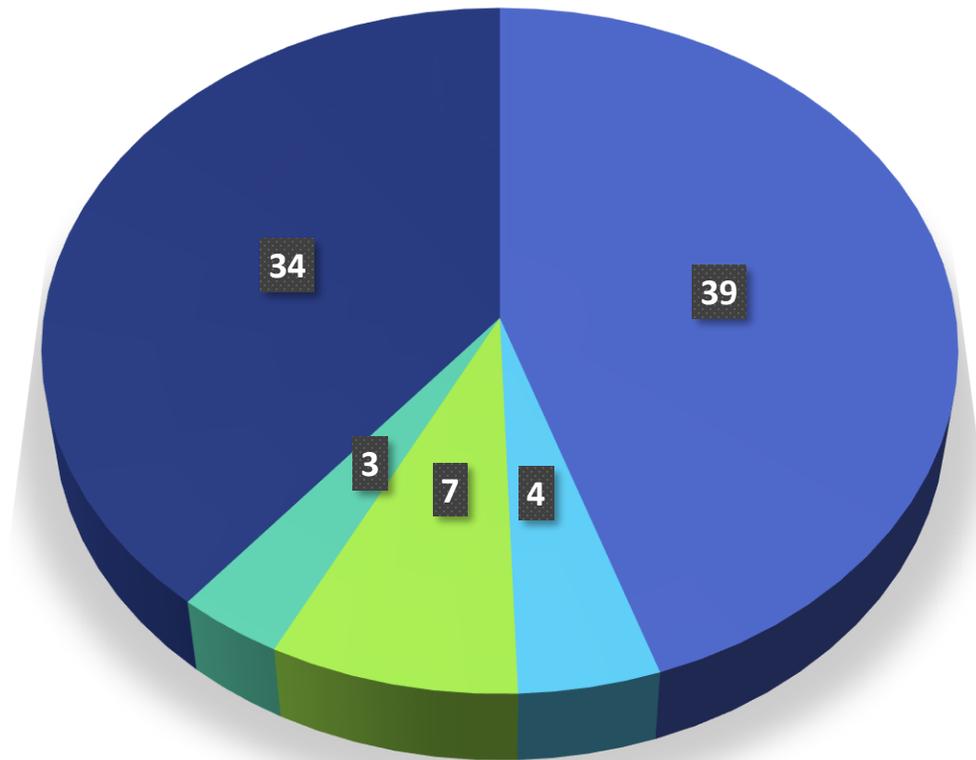
| | |
|-------------------------------|--|
| TÉCNICA DE RECOLECCIÓN | Reunión Nacional De Vigilancia En Salud Pública con Empresas Administradoras de Planes de Beneficio y Reunión Nacional de Vigilancia en Salud Pública. |
| POBLACIÓN OBJETIVO | Gerentes, epidemiólogos y profesionales del área de la salud, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) del territorio nacional invitadas y coordinadores de Salud Pública y referentes de vigilancia, entidades territoriales, fuerzas militares, referentes del Ministerio de Salud y Protección Social y referentes de evento del Instituto Nacional de Salud. |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA | Se aplicó a todos los participantes y 87 de ellos contestaron la encuesta. |
| FECHA DE APLICACIÓN | 5 al 7 de diciembre de 2016 y 28 al 30 de noviembre de 2016. |

PERCEPCIÓN

En la dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública los productos y/o servicios manejados se miden a través de la imagen que comunica la entidad mediante su interrelación con los ciudadanos/clientes en los productos que conocen, el uso de estos y la frecuencia de consulta.

Resultados de la encuesta

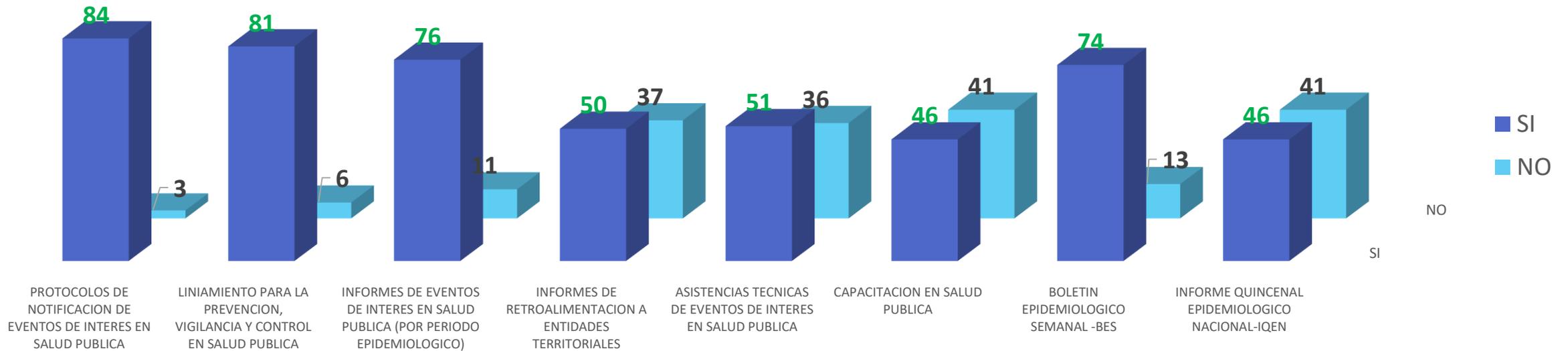
1. ¿en que entidad se desempeña?



- SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
- SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
- SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD
- INSTITUCION PRESTADORA DE SALUD
- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
- OTRO CUAL?

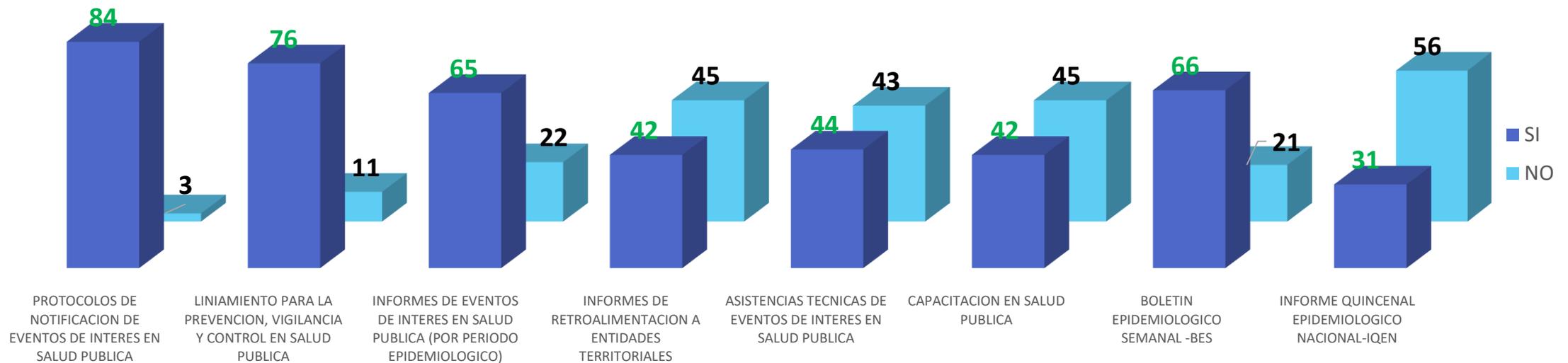
Resultados de la encuesta

2. De los siguientes productos o servicios de la dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública ¿cuales conoce?.



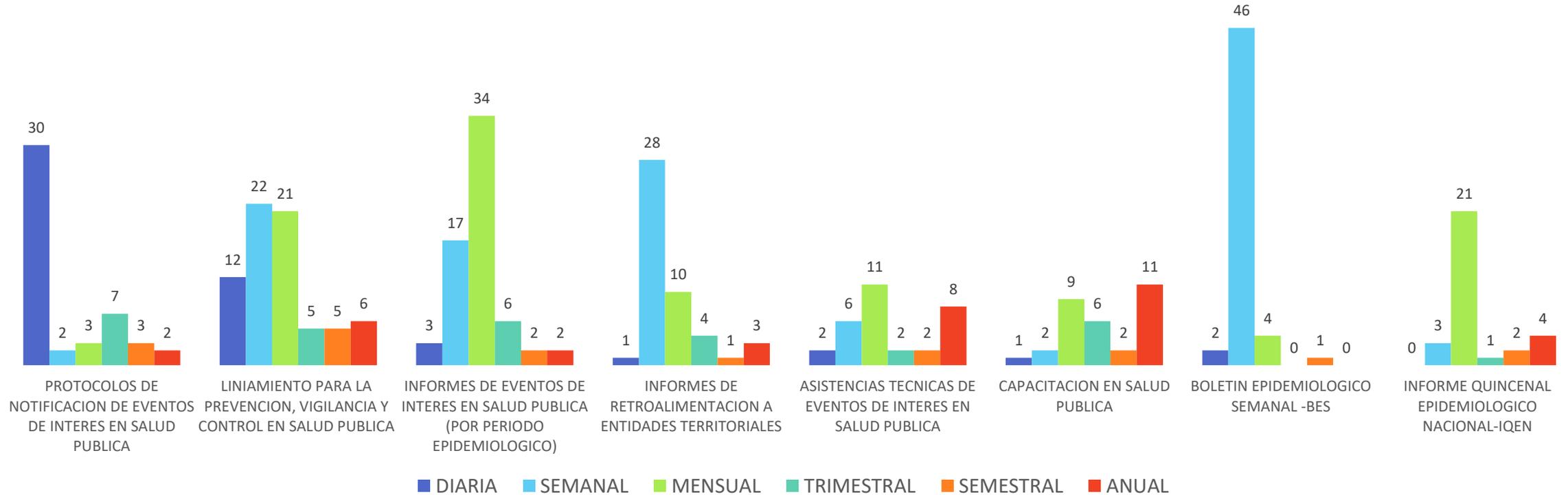
Resultados de la encuesta

3. De los siguientes productos y/o servicios de la dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública ¿Cuáles ha utilizado?



Resultados de la encuesta

4. ¿ con que periodicidad consulta la información de los protocolos o servicios de la dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud publica?.



Resultados de la encuesta

5. respecto de la información consultada, por favor indique:



Resultados de la encuesta

Si su respuesta a alguna de las preguntas fue “No”, por favor describa brevemente por qué?

- ✓ *Sivigila siempre llega atrasado dos semanas y la información no es 100% confiable.*
- ✓ *La información que consulto no la utilizo ni para fines académicos ni investigativos, debido a los procesos que llevo a cabo en mi entidad.*
- ✓ *Algunos protocolos están actualizados, no el 100% de los eventos. Los formatos son muy dispendiosos y algunas veces no cuentan con instructivos.*
- ✓ *El trabajo cotidiano se va en resolver cosas urgentes.*
- ✓ *Algunos temas no tienen la suficiente claridad operativa y se establecen algunas brechas conceptuales que son de difícil manejo para las EAPB.*
- ✓ *Se presenta dualidad a la hora de la aplicación y entendimiento desde los entes territoriales*

Resultados de la encuesta

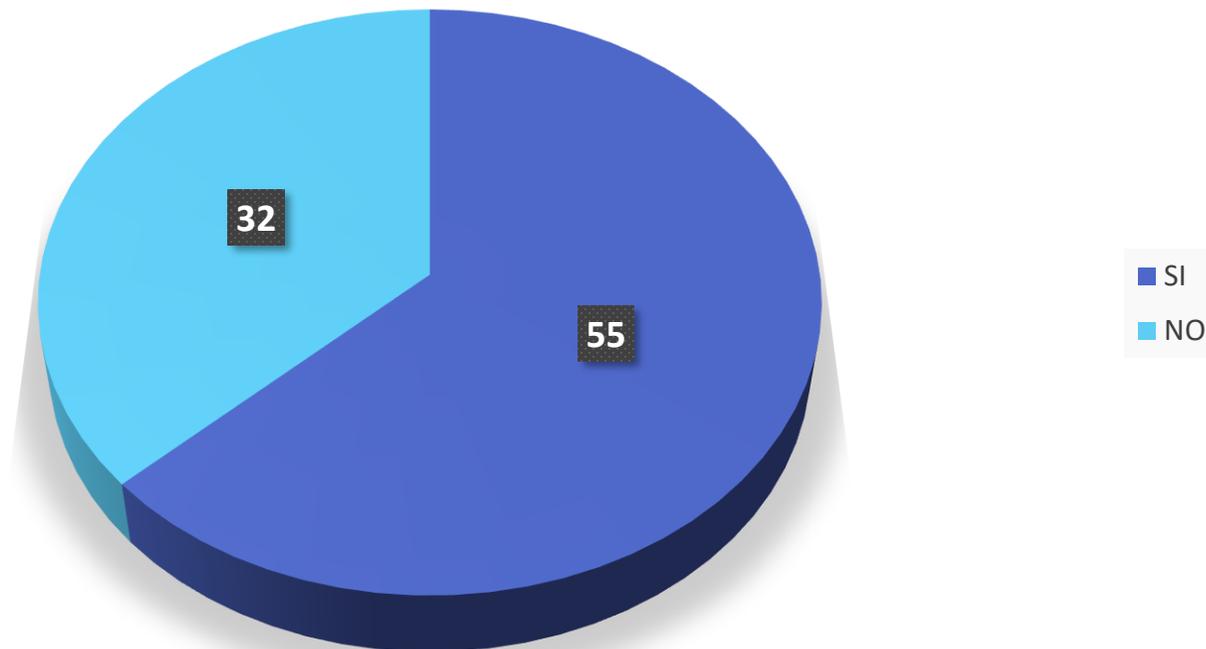
- ✓ *Porque muchas veces no se puede acceder o no tiene concretud es decir es vital resaltar en forma dinámica es decir emitir de cada producto un lineamiento clara concreto y sencillo*
- ✓ *Los ajustes que solicitan las EAPB no se ven reflejados por la UPGD*
- ✓ *Por la limitación de acceso al canal de internet dado que en el depto es muy limitada la banda ancha*
- ✓ *Hay protocolos que presentan estadísticas viejas*
- ✓ *Para los espacios en blanco se consulta o se utiliza cuando se requiere*
- ✓ *No siempre todos los eventos - están actualizados - en cambio en algunos casos no está para acceder a cierta información particular ej: acceso a informes del observatorio*
- ✓ *No es mi competencia*

Resultados de la encuesta

- ✓ *El caso de protocolo de morbilidad materna externa tiene a la confusión*
- ✓ *No soy académica por lo tanto no la uso con ese fin y creo que si es útil para las personas dedicadas a esta labor*
- ✓ *La información de algunos documentos no está actualizada lo que dificulta toma de acciones oportunas en lo que tiene que ver con formato este puede varias de acuerdo a los requerimientos que se deseen*
- ✓ *El territorio del Guainía tiene dificultades con la interconectividad para acceder a la plataforma*
- ✓ *Porque solo evalúa indicadores descriptivos*

Resultados de la encuesta

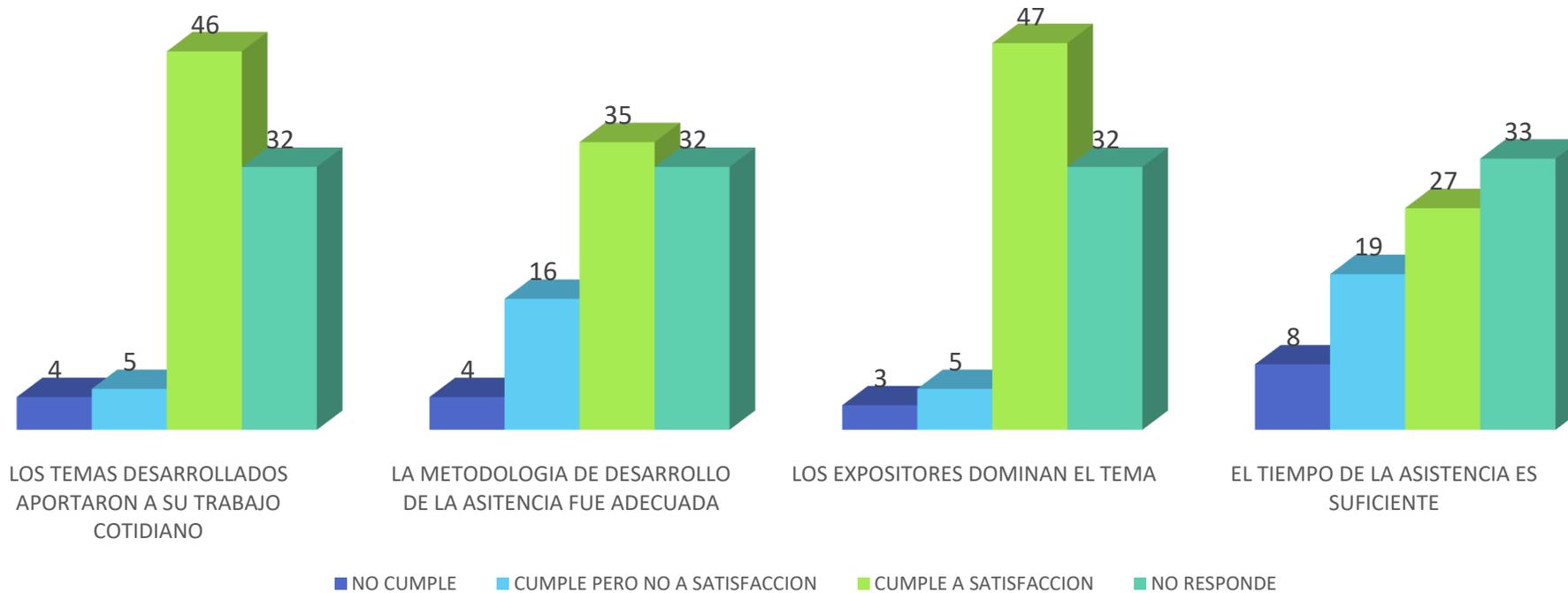
6. ¿Ha participado en una asistencia técnica desarrollada por parte de la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública del INS?



Resultados de la encuesta

7. Respecto a la información recibida en la asistencia técnica, por favor califique:

- 1. No cumple, 2. Cumple pero no a satisfacción, 3. Cumple a satisfacción



Resultados de la encuesta

8. sugerencias y observaciones que nos ayudan a mejorar nuestros servicios y productos:

- ✓ Que las capacitaciones o reuniones los ayuden con mayor autoridad*
- ✓ Promoción de su página y los cursos ofertados en la misma. Son muy interesantes*
- ✓ Las asistencias técnicas se han desarrollado via skype, lo que ha generado interrupciones o que algunas personas no pueden participar o no tienen audio o no tienen imagen*
- ✓ Mayor capacitación y las metodologías a implementar talleres prácticos de análisis. capacitación departamental*
- ✓ A veces con respecto a la velocidad de la respuesta es lenta cuando se hace solicitud por correo electrónico*
- ✓ Las capacitaciones en epidemiología y gestión del riesgo tienen costo para las EAPB*
- ✓ Deberían ser más periódicas durante el año las actividades de capacitación y no todo para fin de año*

Resultados de la encuesta

- ✓ *No se han recibido asistencias técnicas por parte del INS.*
- ✓ *Tampoco se han tenido capacitaciones en salud pública.*
- ✓ *El BES y en IQEN deberían llegar a cada EAPB y describir resultados por EAPB para identificar los análisis epidemiológicos presentados.*
- ✓ *Las respuestas a las inquietudes siempre han sido oportunas.*
- ✓ *En la retroalimentación 2 de las (ilegible) de interés en salud pública sean enviados con más agilidad.*
- ✓ *Publicación de tiempos para resolución de dudas e inquietudes.*
- ✓ *Actualización o aclaración de las tecnologías incluidas en el (ilegible) y descritos en protocolos con las denominaciones para normalizar con petición.*

Resultados de la encuesta

- ✓ *El tiempo poco tiempo para las presentaciones.*
- ✓ *Facilitar las memorias de las ponencias.*
- ✓ *Sería importante que nos socializaran como esta Colombia frente al mundo.*
- ✓ *Falta socializar que se está haciendo bien para asegurar se siga haciendo.*
- ✓ *Cronograma mensual anticipado de capacitaciones para ser incluidos oportunamente en las agendas de trabajo EAPB.*
- ✓ *Focalizar las herramientas y metodologías dadas a las Entidades Territoriales para hablar el mismo idioma unificar criterios estandarizar labores y aunar esfuerzos hacia la misma línea que permita trabajo mancomunado entre los actores.*
- ✓ *Los temas desarrollados son de nuestro interés nos aclara muchas dudas, pero tanta información recibida cansa mentalmente y llega un momento en que uno no asimila bien.*

Resultados de la encuesta

- ✓ *Fortalecer el acompañamiento y asistencia técnicas a las EAPB.*
- ✓ *Incluir de manera rutinaria a las EAPB en las asistencias técnicas.*
- ✓ *La reunión anual debería por los menos ser dos en el año y no solo una.*
- ✓ *Recibir asistencia técnica con periodicidad trimestral pues en una sola jornada se introduce la temática por un embudo.*
- ✓ *Realmente el recurso humano en las instituciones EAPB no es exclusivo para tema de vigilancia en salud pública y tiene a cargo muchos temas y la implementación requiere dedicación exclusiva.*
- ✓ *Se requiere mayor acompañamiento y asistencia técnica en terreno sobre todo en aquellos departamentos que tienen limitación presupuestal para estar viniendo a la capital a recibir dicha asistencia; en terreno se puede capacitar todo el personal q interviene en el proceso de vigilancia epidemiológica.*

Resultados de la encuesta

- ✓ *Ciclos de capacitación regionales 2 al año (educación continuada) Capacitación virtual (autoaprendizaje en temas VSP) permanente*
- ✓ *Reunión anual de vigilancia debe ser de mayor duración o hacer reuniones por temas como el caso de ETV (regionales o temáticas)*
- ✓ *Deben permitir más cupos a la región ante la cantidad de eventos que se vigilan*
- ✓ *Se sugiere mayor articulación entre siviigila y los referentes de cada evento de sp*
- ✓ *Mejorar la metodología de las reuniones nacionales ya que son de carácter punitivo al escarnio público sin verificar la entrega de la información en cuanto a la evaluación de los indicadores y además estas reuniones tienen carácter de imposición y poco constructivista en ideas con los demás representantes a nivel nacional ya que no tienen en cuenta algunas características coyunturales de cada región*

Resultados de la encuesta

- ✓ *Algunos referentes no manejan los temas leen las diapositivas y es notado por todos los asistentes a las capacitaciones*
- ✓ *Importante la planeación para discusión de casos particulares y unificación de criterios*
- ✓ *Realizar la programación de la asistencia técnica en forma coordinada y con anticipación.*
- ✓ *Revisar la oportunidad de la plataforma virtual porque en el 2016 hasta el mes de julio presento muchas dificultades.*
- ✓ *Cuando se actualice un protocolo enviarlo con un mensaje a todas las entidades y realizar videoconferencia para conocer los cambios*
- ✓ *Tener muy pendiente y ser cuidadosos con los criterios de los requerimientos enviados por parte del grupo siviligila, hay profesionales muy comprometidos con el sistema de VSP y por lo tanto deben primero buscar una solución mutua y de ahí si no se cumple si requerir*

Resultados de la encuesta

- ✓ *La realimentación no llega al correo del operador siviigila*
- ✓ *El distrito de Sta Marta requiere apoyo de asistencias técnicas pues la mayoría de veces van al ente departamental y solo llegan medio día al distrito. Estas asistencias además de la evaluación deben apoyar para fortalecer el recurso humano y los procesos*
- ✓ *Apoyo más continuo por lo menos por un tiempo en los eventos de zoonosis, ITS y metodología de unidades de análisis*
- ✓ *Oportunidad en el envío de informes de retroalimentación y constancia en el envío*
- ✓ *Hay temas q necesitan asistencia técnica pero no hay oportunidad en el IND*
- ✓ *El protocolo de lesiones de causa externa es confuso, mezcla varios eventos que no tienen relación, solo por ser de causa externa y aunque la vigilancia de accidentes de tránsito los excluye de la Vigilancia rutinaria la ficha permite el impreso de estos a siviigila. Requiere ajuste*

Resultados de la encuesta

- ✓ *Tener en cuenta que son temas extensos y se requiere de tiempo*
- ✓ *Dotar de equipos de cómputo, radio, teléfono celular para territorios como Guainía*
- ✓ *Ofertar actualización al equipo de vigilancia con mayor frecuencia*
- ✓ *Acompañamiento y asistencias técnicas revisiones en departamentos alejados donde hay dificultades para traslado a la capital*
- ✓ *Retroalimentación de los informes generados por la ET y las UA*
- ✓ *Ampliar los tiempos para que permitan a los participantes aclarar sus dudas*
- ✓ *En la actualización de las versiones del software deben por mínimo que sea el cambio, actualizar el número de la versión o revisión para saber si fue o no actualizada (los números son infinitos)*
- ✓ *Mejorar en la presentación de la información utilizando algunas de las normas vigentes ser flexibles a los cambios propuestos en beneficio de los sistemas de información*

CONCLUSIONES

- Se identifica que los productos y/o servicios más conocidos y utilizados de la dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública son protocolos de notificación de eventos de interés en salud pública y lineamientos para prevención, vigilancia y control en salud pública.
- Se determina que existe consulta de todos los productos y/o servicios de dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública resaltando la de BES de forma semanal.
- Se evidencia que la información generada por el INS que es consultada, es un 94% útil para el trabajo cotidiano, un 93% de fácil acceso y un 91% útil para la toma de decisiones.
- La medición que se realiza según la encuesta aplicada se toma de la ponderación realizada por la dependencia de dirección de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública donde refleja que esta 81,21%.