



# GUIA COMPRESION PARTES INTERESADAS/ GRUPOS DE VALOR (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD-INS

**Elaborado por:** *Grupo relacionamiento estado-ciudadano*

**Revisado por:** William Jiménez Herrera, *Juan Camilo Chavarro Marín*

*Oficina Asesora de Planeación, Secretario General.*

**Aprobado por** *Helver Guiovanni Rubiano García*

*Dirección General.*

## **Créditos**

HELVER GUIOVANNI RUBIANO GARCIA  
Director General

JUAN CAMILO CHAVARRO  
Secretario General

WILLIAM JIMENEZ HERRERA  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ana Matilde Rodriguez  
Gestión de Calidad

Francy Nathaly Martínez  
Gestión de Calidad

Ana Celia Montiel Espinosa  
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Maria Lucia Zambrano Garzón  
Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Adriana Carolina Rodríguez Cortez  
Secretaría General - INS

Direcciones Técnicas y Secretaría General

Equipo Sectorial de Servicio al Ciudadano

© 31 de enero del 2023

Instituto Nacional de Salud

Bogotá, Colombia

Av. Calle 26 No. 51-20

# Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
1. <b>OBJETIVOS</b> .....	5
2. <b>ALCANCE</b> .....	6
3. <b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....	6
4. <b>RESPONSABILIDADES</b> .....	7
5. <b>CONTEXTO</b> .....	7
6. <b>CONTENIDO</b> .....	8
6.1 <b>ESTABLECIMIENTO DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	8
6.2 <b>PRIORIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	1
6.3 <b>IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	5
6.4 <b>ESTABLECIMIENTO DE GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O INTERESADOS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES.</b> .....	6
7. <b>IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS Y FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> .....	8
8. <b>DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	8
9. <b>CONCLUSIONES</b> .....	8

## ANEXOS

## INTRODUCCION

El Instituto Nacional de Salud (en adelante INS) es una entidad científico técnica del orden Nacional, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación; en su carácter de autoridad científico técnica, complementa los elementos que dan forma al marco estratégico como política administrativa de la organización estatal, con el propósito de evitar la dispersión y duplicidad de esfuerzos por la descoordinación en el proceso de implementación de acciones orientadas al mejoramiento de la gestión y calidad en la institución, optando por la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIG, como herramienta que contribuye a la memoria institucional, a través de la estandarización y control de los procesos, fortaleciendo la calidad y satisfacción sobre nuestros productos y servicios, manteniendo el equilibrio entre la productividad, la gestión eficiente, el cumplimiento de la legislación aplicable, basados en un enfoque al cliente, como parte del liderazgo y compromiso de la alta dirección; materializado a través de la política de calidad del INS, la cual es adecuada al objeto y propósito de la entidad, coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales, el modelo integrado de planeación y gestión, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos y las diferentes normas que lo conforman.

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, se busca definir la ruta estratégica y operativa, que guie la gestión de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de los grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad; teniendo como referencia la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados” , adicionalmente, apoyar el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos, los cuales son elementos básicos para garantizar la implementación de la Ley 1712 de 2014 y su apropiación por parte de la ciudadanía\*

Adicionalmente se pretende identificar las acciones necesarias para optimizar y/o ampliar la oferta de canales de comunicación y/o atención presencial y/o virtual establecidos y disponibles para los grupos de valor.

De acuerdo con el Modelo Integral de Servicio al ciudadano y otros grupos de valor del sector administrativo de Salud y Protección Social (MISC), a través de la Resolución 0784 de 2021, se adoptan los lineamientos y la guía de gestión institucional para brindar un servicio humanizado, eficiente, transparente y eficaz; es por ello que conforme a la “herramienta de identificación de partes interesadas a nivel sectorial”, se realiza la caracterización ciudadana a nivel sectorial como resultado de un ejercicio conjunto y armonizado del equipo sectorial del servicio al ciudadano, liderado por el Ministerio de Salud y Protección social, para la implementación y fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.

La ejecución del ejercicio de caracterización se realiza teniendo en cuenta los siguientes pasos:

**PASO 1** Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance.

**PASO 2** Establecer un líder del ejercicio de caracterización.

**PASO 3** Establecer variables y niveles de desagregación de la información.

**PASO 4** Priorizar variables.

**PASO 5** Identificar los mecanismos de recolección de información.

**PASO 6** Establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con (6.4) características similares.

**PASO 7** Divulgar y publicar la información.

## 1. OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL**

Identificar las características y necesidades de la población objeto del INS, con el fin de mejorar su experiencia y expectativas frente a los productos y servicios ofertados y definir las acciones para que la interacción o relación que se genere con las partes interesadas o usuarios cumpla con su objetivo, conforme la misión y naturaleza del INS.

- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Establecer y priorizar las variables que permitan caracterizar los grupos de valor, identificando las preferencias de relacionamiento con la entidad, así como necesidades y expectativas.
2. Levantar la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones interesadas y el conocimiento de sus necesidades.
3. Identificar las acciones necesarias para la mejora con enfoque a los resultados obtenidos.
4. Analizar las características principales de los grupos de valor en cuanto a rango de edad, vulneración, ubicación e idioma.
5. Analizar y priorizar las necesidades y expectativas de los servicios que se prestan en la entidad, con el fin de establecer acciones que permitan el

fortalecimiento de la oferta institucional, la excelencia del servicio y la relación Estado Ciudadano, contribuyendo con el ejercicio de derechos basados en el enfoque diferencial.

6. Identificar los intereses de los grupos de valor en materia de participación y rendición de cuentas, teniendo en cuenta los principales canales de atención a los cuales pueden acceder en las entidades.
7. Identificar y priorizar los canales de atención disponibles y de mayor uso por los ciudadanos, así como sus preferencias para implementar una estrategia de información y comunicación óptima.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del SIG relacionados directa e indirectamente con la prestación de productos y servicios y la satisfacción del cliente.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Ciudadano/Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.

**Expectativas:** Hace referencia a lo que la parte interesada espera y lo que la entidad entrega.

**Grupos de Valor<sup>1</sup>:** Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

*Nota: los grupos de valor para los procesos que no son misionales pueden ser actores internos y/o dependencias internas.*

**Grupos de Interés:** Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad.

**Necesidades:** lo que es necesario o deseado por el usuario. Estas necesidades pueden ser explícitas (establecidas) o implícitas (inherentes), es "la esperanza de conseguir algo" o "la posibilidad razonable de que algo suceda".

**Parte Interesada:** Persona u organización, que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

---

<sup>1</sup> Tomado del Glosario FURAG, MIPG, febrero 2022.

## 4. RESPONSABILIDADES

De conformidad con lo señalado en las Resoluciones 1145 del 2021 y 0818 del 2022, se establece la conformación del Grupo Relación Estado Ciudadano, para liderar al interior de la entidad, la implementación y desarrollo de las políticas que inciden en la relación Estado - Ciudadano.

### **Grupo Relación Estado -Ciudadano**

1. Desarrollar conjuntamente con las demás dependencias del Instituto la caracterización de grupos de valor, el análisis de la relación Estado - Ciudadano, la oferta institucional y los estudios e investigaciones que sean pertinentes.
2. Liderar el ejercicio para la generación de la caracterización de usuarios.
3. Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de los diferentes procesos de cara al ciudadano.
4. Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los interesados.
5. Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
6. Asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos para que éstos puedan ser reutilizados por cualquier usuario

- **Procesos del SIG**

- Realizar la revisión y análisis de la caracterización de partes interesadas
- Realizar un estudio de las partes interesadas actuales y nuevas para registrarlas junto con la información solicitada para cada variable o categoría en la caracterización de partes interesadas
- Asegurar la entrega oportuna y completa de la información de la caracterización de partes interesadas al área solicitante.

## 5. CONTEXTO

A partir de la caracterización inicial, las caracterizaciones de los procesos y la caracterización de productos y servicios (SIG), se identificaron las partes interesadas pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión, las cuales están relacionadas con la prestación de los productos y servicios y pueden consultarse en el MNL-D02.0000-001 Manual SIG Anexo 2, las cuales se relacionan a continuación:

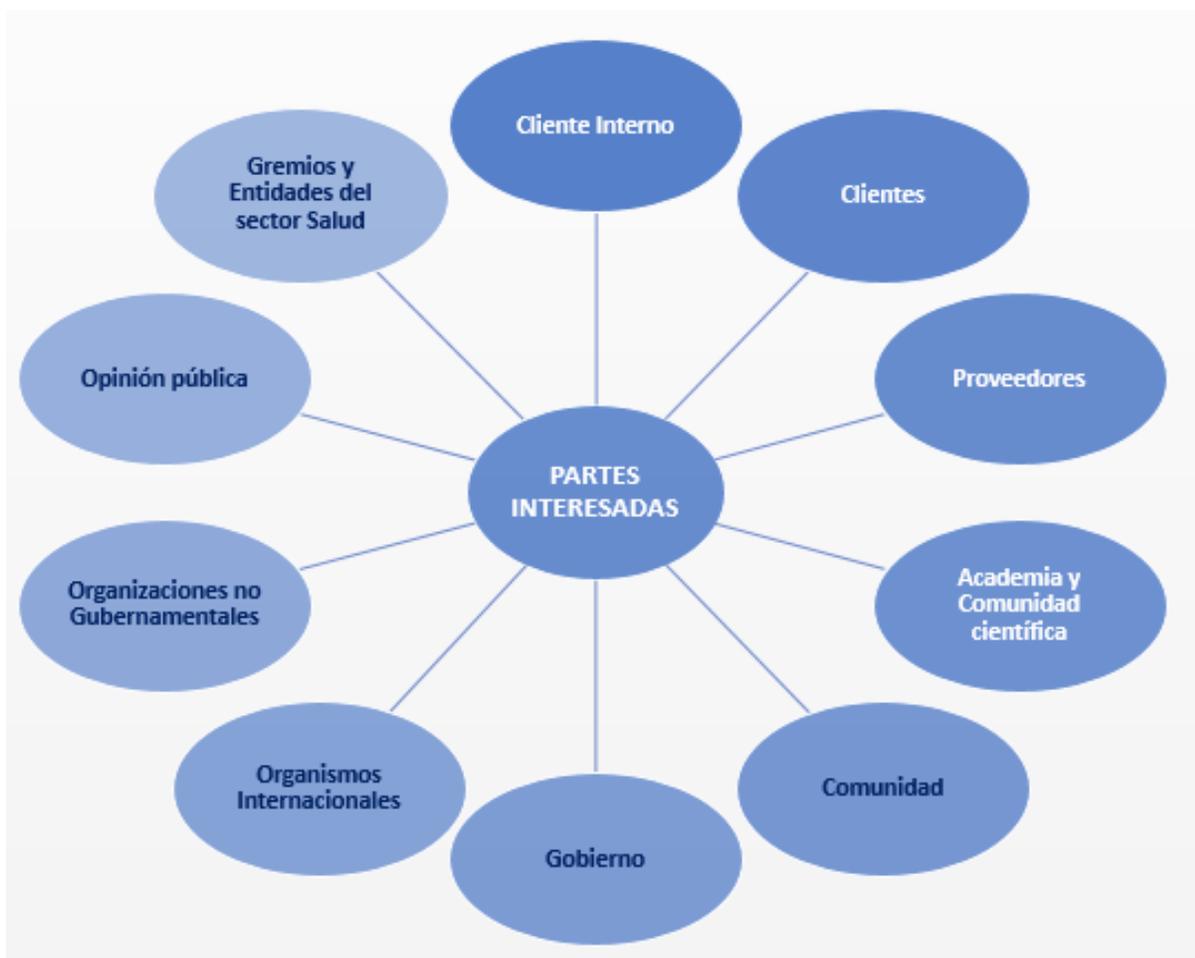


Figura 1. Clasificación partes interesadas INS

## 6. CONTENIDO

### 6.1 ESTABLECIMIENTO DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el establecimiento de las variables, se presentan las principales categorías para la caracterización de personas naturales (ciudadanos, usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones y otras entidades de la Administración Pública).

Las categorías que atenderán el objetivo o propósito de la caracterización serán descritas a continuación y aquellas variables que fueron identificadas como relevantes para los objetivos del ejercicio, se encuentran identificadas.

#### 6.1.1 CATEGORIAS Y VARIABLES PARA LA ESTRUCTURACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL INS.

## PERSONA NATURAL

- Geográfico

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.

- **Ubicación**
- **Clima**
- **Población**
- **Densidad poblacional**

- Demográfico

Se refiere a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

- Tipo y número de documento
- **Edad**
- **Género**
- **Ocupación**
- **Estrato socio económico**
- **Educación**
- Etnia
- Régimen de afiliación
- Puntaje del SISBÉN
- Tamaño del núcleo familiar
- Estado del ciclo familiar
- **Vulnerabilidad**
- **Lenguas o idiomas**

- Intrínseco

Se refiere a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

- **Intereses**
- **Lugares de encuentro**
- **Acceso a canales**
- **Uso de canales**
- **Conocimiento**
- **Dialecto**

- Comportamiento

Se refiere a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con el INS y las características de esta interacción.

- **Niveles de uso**
- **Beneficios buscados**
- **Evento**
- **Estatus del usuario**

## PERSONA JURIDICA

- Geográfica

Estas variables son similares a las identificadas para los ciudadanos particulares.

- **Cobertura Geográfica**
- **Dispersión**
- **Ubicación Principal**

- Tipología organizacional

Describen características generales asociadas a la constitución de las organizaciones y su naturaleza.

- **Origen capital**
- **Tamaño de la entidad**
- Con o sin ánimo de lucro
- **Dependencia**
- Grupo de interés
- **Industria**
- **Tipo de cliente**
- **Canales disponibles**

- De comportamiento organizacional

Está relacionada con las acciones observadas en las organizaciones atendidas; buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.

- **Cultura organizacional**
- **Procedimiento usado**
- **Responsable de la interacción**
- **Beneficios buscados**

Para el levantamiento y estructuración de la información a nivel sectorial, se elaboró un instrumento de caracterización, para la consolidación de la información de los grupos de valor de las entidades, el cual se relaciona en el Anexo 7. *ESTRUCTURACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN A NIVEL SECTORIAL*.

## 6.2 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Se identifican y priorizan las variables, seleccionando aquellas significativas para el cumplimiento de los objetivos, fácilmente medibles y que el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. A continuación, se hace una descripción de los criterios tenidos en cuenta:

CRITERIO	RELEVANTES	Aquellas relacionadas con el objetivo de la caracterización y que aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
	ECONÓMICAS	Aquellas que están disponibles a un costo razonable, de esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
	MEDIBLES	Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
	ASOCIATIVAS	Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
	CONSISTENTES	Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Tabla 1. Criterios establecidos para priorización de variables

La herramienta utilizada para realizar la priorización de variables y que se muestra a continuación, enlista las variables identificadas y las relaciona en una matriz con los cinco criterios establecidos.

Para cada variable, se asignó una calificación de uno (1) si la variable cumplía con el requisito de cada criterio o cero (0) si no lo cumplía. Posteriormente, se realizó la suma horizontal de los puntajes de los criterios por cada variable y se eligieron aquellos con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de cinco puntos; se establece el puntaje (4) como línea de corte a partir del cual se elige una variable, sin embargo, de acuerdo con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización del INS y las prioridades de la entidad, algunas de las variables que obtuvieron un puntaje de (3) fueron escogidas también debido a que la obtención de información de esta variable sería útil para determinar necesidades y expectativas de personas naturales o jurídicas interesadas en el INS.

1	2	3	4	5	CASO GENÉRICO
NE	NE	NE	E	E	
		3	4	5	CASO ESPECÍFICO
		E	E	E	

\*NE: No escogida / E: Escogida

Como resultado, se obtiene una lista de variables priorizadas tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas, las cuales serán objeto de levantamiento y análisis de información para el desarrollo del ejercicio de caracterización.

### 6.2.1 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES: PERSONA NATURAL

TIPO	VARIABLES RELEVANTES		ECONOMICAS	MEDIBLES	ASOCIATIVAS	CONSISTENTES	PUNTAJE		
GEOGRÁFICAS	Ubicación	1	0	1	1	1	4	Escogida	
	Población	1	0	1	1	0	3		
	Clima	1	0	1	1	0	3		
	Densidad Población	1	0	1	0	0	2		
DEMOGRÁFICAS	Edad	1	0	1	1	0	3	Escogida	
	Género	1	0	1	0	1	3		
	Ocupación	1	0	1	1	0	3		
	Estrato Socioeconómico	1	0	1	1	0	3		
	Educación	1	0	1	0	1	3		
	Vulnerabilidad	1	0	0	1	1	3		Escogida
	Idioma o lengua	1	0	1	1	1	4		Escogida
INTRÍNSECAS	Intereses	1	0	0	1	0	2	Escogida	
	Lugares de encuentro	1	0	1	1	0	3		
	Acceso de los Canales	1	0	1	1	1	4		
	Uso de Canales	1	0	1	1	1	4		
	Conocimiento	1	0	0	1	0	2		
	Dialecto	1	0	0	1	0	2		
DE COMPORTAMIENTO	Niveles de uso	1	0	1	1	1	4	Escogida	
	Estatus del Usuario	1	0	1	1	0	3		
	Beneficios buscados	1	0	1	1	0	3		
	Eventos	1	0	1	1	0	3		

Tabla 2: Resultado priorización variables persona natural

### 6.2.2 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES: PERSONA JURÍDICA

TIPO	VARIABLE		ECONOMICAS	MEDIBLES	ASOCIATIVAS	CONSISTENTES	PUNTAJE
GEOGRÁFICA	Cobertura Geográfica	1	0	1	1	1	4
	Ubicación principal	1	0	1	1	1	4
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Origen capital	1	0	0	1	0	2
	Tamaño de la entidad	1	0	1	1	1	4
	Dependencia	1	0	0	1	1	3
	Industria	1	0	1	1	1	4
	Tipo de Cliente	1	0	0	1	0	2
	Canales de atención disponibles	1	0	1	1	1	4
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Cultura Organizacional	1	0	0	1	0	2
	Procedimiento usado	1	0	1	1	1	4
	Niveles de uso	1	0	1	1	1	4
	Responsable de la interacción	1	0	1	1	1	4
	Beneficios buscados	1	0	0	1	0	2

Tabla 3: Resultado priorización variables persona jurídica u organización

*Nota: De acuerdo con la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del DNP, la variable “Niveles de uso” es aplicable a la categoría “de comportamiento” de las personas naturales; sin embargo al evidenciar que el resultado de la recolección de la información de esta variable para la categoría “comportamiento organizacional” de las personas jurídicas era funcional y valioso, se decidió incluirla y otorgarle el puntaje para priorización para cada uno de sus criterios, quedando elegida para ser parte del instrumento de caracterización de personas jurídicas.*

### 6.2.2 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES: NIVEL SECTORIAL

En la elaboración de la caracterización a nivel sectorial, se priorizaron las variables de partes interesadas de acuerdo con las necesidades que presentaba cada entidad del sector, como resultado de un trabajo conjunto de las mesas de trabajo, con el fin de elaborar una herramienta que sirviera de medición de la caracterización para el Equipo Sectorial de Servicio al Ciudadano.

VARIABLES	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN						Puntaje total
	Tipología	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	
GEOGRÁFICA	Ubicación	1	0	1	0	0	2
	Clima	1	0	0	0	0	1
DEMOGRÁFICA	Tipo y número de documento	1	0	0	0	0	1
	Edad	1	1	1	0	0	3
	Sexo	1	1	1	1	1	5
	Ingresos	1	1	0	0	0	2
	Actividad económica	1	1	1	0	1	4
	Estrato socioeconómico	1	1	1	0	0	3
	Régimen de afiliación a salud	1	1	1	0	0	3
	Puntaje Sisbén	1	0	0	0	0	1
	Estado del ciclo familiar	1	1	0	0	0	2
	Tamaño familia	1	0	0	0	0	1
	Idiomas	1	1	0	0	0	2
	Etnia	1	0	1	0	0	2
	Nivel académico	1	1	1	1	0	4
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0
INTRINSECA	Intereses	1	1	1	1	0	4
	Lugares de encuentro	1	1	0	0	0	2
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5
	Conocimiento	1	1	1	0	0	3
	Dialecto	1	0	0	0	0	1
DE COMPORTAMIENTO	Niveles de uso	1	1	1	0	0	3
	Beneficios buscados	1	1	1	0	0	3
	Eventos	1	0	0	0	0	1

Para el ejercicio de actualización de los grupos de valor a nivel sectorial, se tuvo en cuenta:

1. Inventario de los grupos poblacionales.
2. Objetivos y las políticas de gestión y desempeño.

3. Priorización variables geográficas, demográfica, intrínsecas y de comportamiento, como resultado de un trabajo conjunto entre las entidades.

Con el consolidado de la información presentada en las entidades se diseñó una encuesta de 43 preguntas, donde se realizó un cálculo de muestra y se divulgó a través del correo de [encuestasac@ins.gov.co](mailto:encuestasac@ins.gov.co) a los usuarios de la base de datos de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano y correspondencia, de la cual se recibió información de 206 usuarios, por lo que es necesario Consolidar y Segmentar la información:

- Características de los usuarios del INS
- Preferencia de canales de atención
- Enfoque de participación ciudadana
- 

### 6.3 IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este paso es necesario tener en cuenta el alcance, los recursos y los objetivos definidos, con el fin de identificar los mecanismos oportunos para la recolección de información.

Se aprovecha la información ya recolectada como punto de partida, verificando los datos existentes los cuales fueron consignados en la nueva caracterización propuesta, logrando con esto un ejercicio de actualización de información ya existente, así como la identificación y recolección de información para las nuevas variables.

Una vez definida la matriz de recolección, se envía a los procesos, para actualización y registro de la información específica de sus grupos de valor, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. La herramienta constaba de dos pestañas (“PERSONA” que se refiere a la persona natural y “ORGANIZACIÓN” que se refiere a la persona jurídica.
2. De acuerdo con la clasificación de partes interesadas que se encuentra en el ANEXO 2 del MNL-D02.0000-001 MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG), cada proceso selecciona/registra la parte interesada a incluir o actualizar.
3. Cada una de las variables de la matriz cuenta con información soporte, en los que cada proceso pueda basarse y levantar la información conforme a lo requerido.
4. La matriz diligenciada se reportó al proceso encargado de la revisión y consolidación.

*Nota: la herramienta utilizada para la recolección de información (Caracterización partes interesadas PERSONA y Caracterización de partes interesadas ORGANIZACIÓN), se encuentra anexa al presente documento Ver Anexo 1. Herramienta utilizada para la recolección de información (Caracterización partes interesadas PERSONA NATURAL y Caracterización de partes interesadas ORGANIZACIÓN).*

A nivel Sectorial se recolectó la información a través de un trabajo conjunto de las entidades, con la consolidación y depuración de la información se elaboró un formulario virtual, ver Anexo 7. **ESTRUCTURACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN A NIVEL SECTORIAL**, para identificar la forma en que se relacionan necesidades y expectativas de las partes interesadas frente a las entidades que conforman el Equipo Sectorial de Servicio al Ciudadano, ejercicio liderado por el Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de identificar la información interés de cada entidad, a través del correo [encuestasac@ins.gov.co](mailto:encuestasac@ins.gov.co) para un total de 206 usuarios que participaron, sirviendo como insumo para la actualización de necesidades y expectativas de los grupos de valor ya identificados.

#### **6.4 ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O INTERESADOS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES.**

Se realiza análisis teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la forma de relación de la parte interesada con el INS?
- ¿Cuál es la necesidad que debe satisfacer el INS de su parte interesada?
- ¿Cuál es la expectativa de la parte interesada respecto al servicio o producto que le ofrece el INS?

El resultado conlleva a realizar un correcto cruce de la siguiente información:

- Forma de relación con la entidad: Identificando cómo los grupos poblacionales caracterizados se relacionan con la entidad. Esta información se recoge desde el conocimiento de los procesos misionales acerca de las empresas y usuarios que atiende el INS. Entender el detalle de cómo se relacionan los grupos identificados con la entidad ayuda a visualizar los componentes de las iniciativas que se quieren implementar y si hay lugar a modificaciones del producto o servicio que brinda el INS para que sean tenidas en cuenta.

*Nota: Información Herramienta disponible en los Anexos 2, 3 Y 4.*

##### **6.4.1 CUADRO DE RELACIÓN DE PARTES INTERESADAS VS PROCESO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD**

**(PERSONAS NATURALES)**

Existen diferentes grupos de valor que corresponden a personas naturales, clasificadas de acuerdo a la categorización definida por el INS. Dicha agrupación puede revisarse a continuación:

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA (PERSONA NATURAL)	INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA	PRODUCCIÓN	REDES EN SALUD PÚBLICA (RED NACIONAL DE TRANSPLANTES Y BANCOS DE SANGRE)
CLIENTES			Profesionales de salud y áreas afines		
COMUNIDAD		Asociaciones y agremiaciones Ciudadanía en general		Ciudadanía en general	Ciudadanía en general
OPINIÓN PÚBLICA	Ciudadanía en general				

Tabla 4. Identificación de la parte interesada de acuerdo con la categoría Vs procesos del INS para personas naturales

#### 6.4.2 CUADRO DE RELACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PERSONAS JURIDICAS) VS PROCESOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Existen diferentes grupos de valor que corresponden a persona jurídica, clasificadas de acuerdo a la categorización definida por el INS. Así:

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA (PERSONA JURIDICA)	INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA (VARSP)	PRODUCCIÓN	GESTIÓN AMBIENTAL	REDES EN SALUD PÚBLICA	
						RED NACIONAL DE TRANSPLANTES Y BANCOS DE SANGRE	LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA
CLIENTES			X	X	X	X	X
PROVEEDOR					X		
ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTÍFICA	X	X	X	X	X		
COMUNIDAD				X	X		
GOBIERNO		X	-X	-X	X	X	
ORGANISMOS INTERNACIONALES		X	X	X			
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES							
GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR	X		X	X			
OPINIÓN PÚBLICA					X	X	

## 7. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS Y FORMA DE RELACIÓN CON LA ENTIDAD

El Instituto Nacional de Salud realizó la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, tomando como fuente de información el conocimiento del perfil de los usuarios de las áreas técnicas de la entidad, ejercicio que permite establecer las principales características de los usuarios, la forma de relación de la parte interesada con el Instituto Nacional de Salud, sus necesidades y expectativas, la cual se muestra en detalle:

*Anexo 4 “Forma de relación con la entidad, necesidad y expectativa de partes interesadas del Instituto Nacional de Salud para persona natural y jurídica”,*

*Anexo 5 “Relación partes interesadas persona jurídica y persona natural secretaria general”*

*Anexo 6. Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas secretaria general.*

*Anexo 8 Resultados de las variables de partes interesadas a nivel sectorial*

*Anexo 9. Identificación de partes interesadas a nivel sectorial*

*Anexo 10. “Forma de relación con la entidad, necesidades expectativas de partes interesadas a nivel sectorial”.*

## 8. DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez consolidada y avalada la información, se realizará la difusión tanto a nivel interno como externo a través de las herramientas disponibles de la entidad para la transferencia de la información.

## 9. CONCLUSIONES

- Como resultado del ejercicio se evidencian nuevas necesidades y expectativas de los grupos de valor del INS que fueron identificados y caracterizados, para el fortalecimiento y uso de mecanismos de comunicación tecnológicos, los cuales serán analizados con el fin de generar acciones que permitan mejorar la satisfacción de los grupos de valor y ciudadanos para la vigencia correspondiente.
- La segmentación de grupos de interés permite además de conocer las particularidades en la descripción de las variables de cada uno, recopilar los datos suficientes que se requieren para plasmar de forma clara las necesidades y expectativas de dichos grupos de interés.
- Conocer las características de los usuarios permite establecer sus comportamientos frente a las solicitudes, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a la oferta institucional.
- Los usuarios atendidos por el Instituto Nacional de Salud a través de sus diferentes canales de atención, están ubicados principalmente en áreas urbanas

y en las principales ciudades del país, de igual forma a nivel internacional. Con esta información se evidencia que es necesario y oportuno seguir implementado el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano, la resolución 1519 del 2020 y contribuir en el desarrollo de la política de racionalización de trámites, con el fin de garantizar el acceso ágil, transparente y oportuno de las partes Interesadas a los productos y servicios de la entidad.

- En su mayoría cuentan con un nivel de educación universitario, de especialización y/o maestría, sin embargo, también se tiene una participación significativa de usuarios técnicos y tecnólogos, en su mayoría ejerciendo actividades laborales como empleadas independientes, servidores públicos o contratistas del estado, así como estudiantes.
- Los canales de comunicación de preferencia por los usuarios son los virtuales, tales como el chat, página web, SECOP 2 y formularios web, así como las líneas de atención telefónica.
- La consulta y/o búsqueda de información es preferida a través de la navegación de la página web o llamada telefónica, para el acceso a la información y los trámites que tienen que realizar, para ello es importante seguir adelantando acciones al interior del INS que promuevan el fortalecimiento de una cultura humanizada, participando en capacitaciones sobre comunicación incluyente, aplicar los lineamientos del protocolo de atención al ciudadano con enfoque diferencial y lenguaje claro, con el fin de mejorar la excelencia del servicio y fortalecer la oferta institucional.
- Es necesario realizar un análisis con el fin de generar posibles iniciativas en relación con la participación de los grupos de valor, en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública, principalmente en las etapas de colaboración, formulación y diagnóstico de programas, planes y proyectos, enfocados en los temas relacionados con la misionalidad y naturaleza de la entidad.

## ANEXOS

### ANEXO 1 HERRAMIENTA UTILIZADA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN (CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS PERSONA Y CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS ORGANIZACIÓN).

#### A. MATRIZ PERSONA NATURAL

<b>PROCESO</b>			
<b>NUMERO</b>		1	
<b>CLASIFICACIÓN MNL-D02.0000-001</b>			
Nota: <u>En caso que</u> la parte interesada aplique en más de una clasificación, liste dichas clasificaciones acorde al Anexo 1 del MNL-D02.0000-001, a continuación:			
<b>GRUPO/PARTE INTERESADA</b>			
<b>DESCRIPTOR</b>		<b>DETALLE</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>GEOGRAFICA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	
	<b>DEMOGRAFICAS</b>	<b>EDAD</b>	
		<b>IDIOMAS O DIALECTOS</b>	Ejemplo: español, inglés, <del>wayú</del> , quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
		<b>VULNERABILIDAD</b>	Ejemplo: Madre cabeza de familia, personas con discapacidad, problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, embarazadas, víctimas violencia, entre otros
	<b>INTRINSECAS</b>	<b>LUGARES DE ENCUENTRO</b>	Ejemplo: Salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.
		<b>ACCESO DE CANALES</b>	**Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. Ejemplo: Internet, telefonía, fija y móvil, fax, redes sociales, tv, presencial
		<b>USO DE CANALES</b>	**Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Ejemplo: Internet, telefonía, fija y móvil, fax, redes sociales, tv, presencial
<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	<b>NIVEL DE USO</b>	**Frecuencia de interacción. Ejemplo: Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual. ETC	
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>		Por los servicios que accede Por la frecuencia de uso Por los canales de acceso Interacciones que debe hacer por trámite Satisfacción respecto del servicio prestado	
<b>NECESIDAD</b>		Aquellos requisitos relacionados con cuestiones a cumplir que se encuentran documentadas y definidas para ambas partes (pedidos, ofertas, contratos, legislación, convenios, etc.)	
<b>EXPECTATIVA</b>		Aquellos deseos de la parte interesada que no son comunicados de manera explícita pero que influyen en la percepción que recibe la parte interesada a cerca de nuestro desempeño.	

## B. MATRIZ PERSONA JURIDICA (ORGANIZACIÓN)

PROCESO			
NUMERO	1		
CLASIFICACIÓN MNL-D02.0000-001			
Nota: <u>En caso que</u> la parte interesada aplique en más de una clasificación, liste dichas clasificaciones acorde al Anexo 1 del MNL-D02.0000-001, a continuación:			
GRUPO/PARTE INTERESADA			
DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	
		UBICACIÓN PRINCIPAL	
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	
		INDUSTRIA	Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otra.
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Ejemplo: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, <del>CALL CENTER</del> , portal Web, redes sociales, entre otros.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	**Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a
		NIVEL DE USO	**Frecuencia de interacción: usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual. ETC
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Ejemplo: Contratista- Planta- Directivo, Asesor, Profesional, técnico, Asistencial... etc.
	FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Por los servicios que accede          Por la frecuencia de Uso          Por los canales de acceso          Interacciones que debe hacer por trámite          Satisfacción respecto del servicio prestado</p>	
NECESIDAD	<p>Aquellos requisitos relacionados con cuestiones a cumplir que se encuentran documentadas y definidas para ambas partes (pedidos, ofertas, contratos, legislación, convenios, etc.)</p>		
EXPECTATIVA	<p>Aquellos deseos de la parte interesada que no son comunicados de manera explícita pero que influyen en la percepción que recibe la parte interesada a cerca de nuestro desempeño.</p>		

## ANEXO 2. CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PARA PERSONAS NATURALES

Registro de la información de acuerdo a las variables identificadas y priorizadas por proceso.

### 1 INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA

#### 1.1 OPINIÓN PÚBLICA: Ciudadanía general

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	UBICACIÓN	Nacional, Territorial y Local
	DEMOGRAFICAS	EDAD	Personas mayores de 12 años de edad
		IDIOMAS O DIALECTO	Español o nativo de la zona geográfica o del país
		VULNERABILIDAD	Madre cabeza de familia, personas con discapacidad, problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, embarazadas, víctimas violencia, entre otros
	INTRINSECAS	LUGARES DE ENCUENTRO	Presencial, redes sociales, eventos científicos y técnicos.
		ACCESO DE CANALES	Medios de comunicación tradicionales, medios virtuales
		USO DE CANALES	Preferente virtual
DE COMPORTAMIENTO	NIVEL DE USO	De acuerdo con necesidad	

### 2. OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD

#### 2.1 COMUNIDAD: Asociaciones, agremiaciones

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	UBICACIÓN	Mundial , Nacional, Territorial y Local
	DEMOGRAFICAS	EDAD	Personas mayores de edad
		IDIOMAS O DIALECTOS	Español o nativo de la zona geográfica o del país de interacción
		VULNERABILIDAD	Problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, embarazadas, género, poblaciones étnicas (indígenas-afrodescendientes)
	INTRINSECAS	LUGARES DE ENCUENTRO	Redes sociales, eventos científicos y técnicos
		ACCESO DE CANALES	Medios de comunicación tradicionales y digitales
		USO DE CANALES	Preferente virtual
DE COMPORTAMIENTO	NIVEL DE USO	De acuerdo con necesidad	

#### 2.2 COMUNIDAD: Ciudadanía en general

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	UBICACIÓN	Nacional, Territorial y Local
	DEMOGRAFICAS	EDAD	Personas mayores de 12 años de edad
		IDIOMAS O DIALECTOS	Español o nativo de la zona geográfica o del país

		<b>VULNERABILIDAD</b>	Problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, embarazadas, género, poblaciones étnicas (indígenas-afrodescendientes)
	<b>INTRINSECAS</b>	<b>LUGARES DE ENCUENTRO</b>	Presencial, redes sociales, eventos científicos y técnicos
		<b>ACCESO DE CANALES</b>	Medios de comunicación tradicionales y digitales
		<b>USO DE CANALES</b>	Preferente virtual
<b>DE COMPORTAMIENTO</b>		<b>NIVEL DE USO</b>	De acuerdo con necesidad

### 3. VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO

#### 3.1 CLIENTES: Profesionales de salud y áreas afines

DESCRIPTOR			DETALLE
VARIABLE	<b>GEOGRAFICA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	Área rural, municipio, ciudad capital
	<b>DEMOGRAFICAS</b>	<b>EDAD</b>	Adulto
		<b>IDIOMAS O DIALECTOS</b>	Español, inglés
		<b>VULNERABILIDAD</b>	No aplica
	<b>INTRINSECAS</b>	<b>LUGARES DE ENCUENTRO</b>	Portales web, foros, redes sociales, instalaciones del INS
		<b>ACCESO DE CANALES</b>	Internet, telefonía fija y móvil, redes sociales, presencial
		<b>USO DE CANALES</b>	Internet, telefonía fija y móvil, redes sociales, presencial
	<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	<b>NIVEL DE USO</b>	Usuarios habituales, Usuarios potenciales, Usuarios que interactúan por primera vez con la entidad

### 4 DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

#### 4.1 COMUNIDAD: Ciudadanos

DESCRIPTOR			DETALLE
VARIABLE	<b>GEOGRAFICA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	Todas las regiones del país
	<b>DEMOGRAFICAS</b>	<b>EDAD</b>	mayores a 18 años
		<b>IDIOMAS O DIALECTOS</b>	Español, Dialectos, inglés, lengua de señas colombiana, etc.
		<b>VULNERABILIDAD</b>	Madre cabeza de familia, personas con discapacidad, problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, embarazadas, víctimas violencia, entre otros
		<b>INTRINSECAS</b>	<b>LUGARES DE ENCUENTRO</b>
	<b>ACCESO DE CANALES</b>		Presencial, telefónico, internet
	<b>USO DE CANALES</b>		Presencial, telefónico, internet
	<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	<b>NIVEL DE USO</b>	Frecuente

## 5 REDES EN SALUD PÚBLICA (RED NACIONAL DE TRANSPLANTES Y BANCOS DE SANGRE)

### 5.1 CIUDADANOS: Ciudadanía en general

DESCRIPTOR		DETALLE
VARIABLE	GEOGRAFICA	UBICACIÓN Colombia
	DEMOGRAFICAS	EDAD 5 - 80 años
		IDIOMAS O DIALECTOS Español y los demás que se usen a nivel nacional
		VULNERABILIDAD Madre cabeza de familia, personas con discapacidad, problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, embarazadas, víctimas violencia, entre otros
	INTRINSECAS	LUGARES DE ENCUENTRO Teléfono, celular, ferias de salud pública y de atención a los ciudadanos, redes sociales.
		ACCESO DE CANALES T.V., Internet (Página web, correos electrónicos, Chat), Redes Sociales Radio, y Personal
		USO DE CANALES Internet (Página web, correos electrónicos, Chat), TV, Radio y Personal
	DE COMPORTAMIENTO	NIVEL DE USO De acuerdo a necesidades de información

### ANEXO 3. CARACTERIZACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PARA PERSONAS JURÍDICAS U ORGANIZACIONES.

Registro de la información de acuerdo con las variables identificadas y priorizadas por proceso.

#### 1.1.1 INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA

#### 1.1 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIÉNTIFICA: Centros de Investigación adscritos a las Instituciones de Educación (IES)

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande - De la Micro a la Grande empresa
		INDUSTRIA	Farmacéutica y tecnologías en Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web, redes sociales, de cada entidad.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Convenio y alianzas de cooperación interinstitucional.
		NIVEL DE USO	Usuario habitual
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Oficinas de relaciones interinstitucionales, Dirección de Investigación en Salud Pública INS

#### 1.2 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Secretarías de salud, direcciones territoriales de salud e institutos de salud.

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital, Ciudades capitales y Municipios
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Heterogéneo
		INDUSTRIA	Sector salud y otros sectores interesados en investigación biomédica
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web, redes sociales, de cada entidad.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Requerimientos verbales o escritos dependiendo de la complejidad de la organización
		NIVEL DE USO	Usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Generalmente tomadores de decisiones

#### 1.3 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: CENTROS / grupos de investigación privados.

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Mundial, Nacional, Territorial y Local
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Depende de la complejidad de la organización (urbano-rural)
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Heterogéneo
		INDUSTRIA	Sector salud y otros sectores interesados en la investigación científica y tecnológica y de innovación
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal Web, redes sociales, de cada entidad.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Requerimientos verbales o escritos dependiendo de la complejidad de la organización
		NIVEL DE USO	Usuario habitual.

		<b>RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN</b>	Generalmente profesional designado por la organización
--	--	--------------------------------------	--

## 2 OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD

### 2.1 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIÉNTIFICA: Comunidad académica, grupos de investigación, observatorios

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Mundial, Nacional, Territorial y Local
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Depende de la complejidad de la organización (urbano-rural)
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Sector salud y otros sectores interesados en eventos de salud pública
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Portal Web; redes sociales, revista Biomédica, oficinas presenciales de atención
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Requerimientos verbales o escritos dependiendo de la complejidad de la organización
		NIVEL DE USO	Frecuencia de interacción: usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual, etc.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Generalmente profesional designado por la comunidad científica o académica.

### 2.2 GOBIERNO: Entidades del alto gobierno, orden territorial, local, sector público o privado sector SALUD - otros sectores

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional, Territorial y Local
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital, Ciudades capitales y Cabeceras municipales
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Sector salud y otros sectores interesados en eventos de salud pública
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Portal Web; redes sociales, telefonía fija
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Requerimientos verbales o escritos dependiendo de la complejidad de la organización
		NIVEL DE USO	Frecuencia de interacción: usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual, etc.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Generalmente tomadores de decisiones

### 2.3 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Organismos internacionales

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	A nivel mundial
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Países de los cinco continentes
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Sector salud y otros sectores interesados en eventos de salud pública
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Portal Web; redes sociales, publicaciones periódicas y literatura científica
		PROCEDIMIENTO USADO	Requerimientos verbales o escritos dependiendo de la complejidad de la organización

	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual, etc.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Sector salud y otros sectores interesados en eventos de salud pública.

### 3. VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA

**3.1 GOBIERNO:** Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social, Entidades Territoriales, Superintendencia Nacional de Salud, Instituto Colombiano Agropecuario, Entidades del Sistema de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias, Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible, ministerio de industria, comercio y turismo, IDEAM, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas- dane, Invima, sistema y unidad para la gestión del riesgo de desastres, corporaciones autónomas regionales, consejos departamentales y municipales de gestión del riesgo

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Regional, municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distritos especiales, ciudades capitales, departamentos, nivel nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
		INDUSTRIA	Salud, Medioambiente, Agropecuario
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales, correspondencia física, correos electrónicos, portal web, redes sociales
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Oficios de solicitudes, definición de planes de acción
		NIVEL DE USO	Usuario habitual
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directivos, asesores, profesionales Planta, contratistas

**3.2 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTIFICA:** Comunidad científica y académica, Universidades, Institutos de investigación en el área de salud ambiental, Icontec, laboratorios de alimentos, sistema nacional de formación para el trabajo, red internacional de entrenamiento en epidemiología de campo e intervenciones en salud pública

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Regional, municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distritos especiales, ciudades capitales, departamentos, nivel nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
		INDUSTRIA	Academia, ciencia, tecnología, investigación,
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales, correspondencia física, correos electrónicos, portal web, redes sociales
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitudes, convenios
		NIVEL DE USO	Usuario habitual
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directivos, asesores, profesionales Planta, contratistas

### 3.3 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Empresas Administradoras de Planes de Beneficios y empresas obligadas a compensar, Otros actores del sistema, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, entidades territoriales, Mesa sectorial Salud

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Regional, municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distritos especiales, ciudades capitales, departamentos, nivel nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales, correspondencia física, correos electrónicos, portal web, redes sociales
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitudes, planes de acción definidos
		NIVEL DE USO	Usuario habitual
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directivos, asesores, profesionales Planta, contratistas

### 3.4 CLIENTES: Industrias del sector productivo de plaguicidas

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Regional, municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distritos especiales, ciudades capitales, departamentos, nivel nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
		INDUSTRIA	Producción de plaguicidas Producción de alimentos
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales, correspondencia física, correos electrónicos, portal web, redes sociales
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitudes por el medio definido en la página web
		NIVEL DE USO	Usuario habitual
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directivos, asesores, profesionales Planta, contratistas

### 3.5 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Otras Agencias Sanitarias, Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud, Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico, Organismo Andino de Salud, Embajadas de Otros países en Colombia, IANPHI, ISAGS – UNASUR, Otros Organismos Multilaterales y Bilaterales

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Internacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Nivel nacional y nivel internacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
		INDUSTRIA	Academia, ciencia, tecnología, investigación, cooperación internacional, diplomacia
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales, correspondencia física, correos electrónicos, portal web, redes sociales
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitudes, convenios
		NIVEL DE USO	Usuario habitual
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directivos, asesores, profesionales Planta, contratistas

## 4 DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

### 4.1 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Clínicas y hospitales

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capitales departamentales y otros municipios : Guainía, Guaviare, Vaupés, Putumayo, Caquetá, Chocó, Amazonas, Arauca, Casanare, Meta, Bolívar, Cesar, Norte de Santander, Vichada, Cundinamarca
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Micro, pequeña, mediana y gran empresa.
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, sitio web, telefonía fija
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicaciones a través de telefonía fija, internet, sitio web
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Médicos, Enfermeras, especialistas, Auxiliares, Administrativos

### 4.2 CLIENTES: Distribuciones de medicamentos (Distribuidores al por menor y Farmacias)

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capitales departamentales y otros municipios, la mayoría de distribuidores los encontramos en Bogotá, quienes se encargan de suministrar a muchas partes del país, también en Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Micro, pequeña, mediana y grande empresa
		INDUSTRIA	Cadenas de suministros médicos y hospitalarios, Cadenas de droguerías y farmacias
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, sitio web, telefonía fija
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicaciones a través de telefonía fija, internet, sitio web
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Comerciantes, Farmacéuticos

### 4.3 COMUNIDAD: Empresas del sector agrícola y ganaderos

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capitales departamentales y otros municipios, estos los encontramos más en zonas rurales, municipios de Bolívar, Cundinamarca, Vaupés, Putumayo, Choco, amazonas, Arauca, Casanare, Guaviare y Guainía.
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Micro, pequeña, mediana y gran empresa.
		INDUSTRIA	Agropecuaria
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, sitio web, telefonía fija
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicaciones a través de telefonía fija, internet, sitio web
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Agricultores, ganaderos, trabajadores de campo

#### 4.4 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Empresas relacionadas con el medio ambiente

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capitales departamentales y otros municipios (Hidroeléctricas, petroleras, Constructoras, sector metalmeccánico)
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Micro, pequeña, mediana y grande empresa.
		INDUSTRIA	Ambiental
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, sitio web, telefonía fija
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicaciones a través de telefonía fija, internet, sitio web
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Constructores, petroleros trabajadores de campo

#### 4.5 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTIFICA: Universidades y comunidad científica

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capitales departamentales: Medellín, Barranquilla, Cartagena, Cali, Bucaramanga, Bogotá.
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Mediana y grande empresa
		INDUSTRIA	Educación
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas y laboratorios presenciales de atención, sitio web, telefonía fija
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicaciones a través de telefonía fija, internet, sitio web y a través de convenios interadministrativos
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directores, Maestros, Estudiantes.

**4.6 ORGANISMOS INTERNACIONALES:** Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización panamericana de la Salud (OPS), RELAPA (Red de Laboratorios Públicos Productores de anti venenos de América Latina)

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito Capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Salud Pública
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Sitios Web, Redes sociales
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Asistencia a reuniones, seminarios, charlas, guías técnicas
		NIVEL DE USO	Encuentros habituales previamente programados, consultas frecuentes
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de producción

#### 4.7 GOBIERNO: Ejército y policía nacional de Colombia, Cuerpo oficial de Bomberos, Empleados departamentales y de alcaldías, y trabajadores en labor de promoción en el campo

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Entidades del estado y personas naturales
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Telefonía, portal web del INS, despacho del producto de manera presencial
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Correo electrónico, vía telefónica o sitio web hay una solicitud de cotización y pago por PSE así como confirmación de la compra
		NIVEL DE USO	Diaria
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales universitarios

### 5. GESTIÓN AMBIENTAL

#### 1 CLIENTES: Clientes del INS

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeña, mediana y grande empresa
		INDUSTRIA	Todos los clientes
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Gestión ambiental no tiene comunicación directa con los clientes, sin embargo las áreas misionales y algunas de apoyo cumplen con procedimientos internos y son responsables de la comunicación con los clientes.
	PROCEDIMIENTO USADO		
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	NIVEL DE USO	Cliente con los procesos misionales y algunos de apoyo.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	

#### 2 PROVEEDORES: Proveedores del INS

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Nacional y mundial
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande, mediana y pequeña empresa
		INDUSTRIA	Aplica industria de todos los proveedores
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	El canal de comunicación es a través del grupo de Gestión Contractual y los supervisores de contratos. Estos contratos cumplen con los criterios de sostenibilidad ambiental.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	El procedimiento que utilizan los supervisores de contratos es el definido por el Grupo de Gestión Contractual para la supervisión de contratos.
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Supervisores de contrato

### 3 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTÍFICA: Academia y comunidad científica interesada en el INS

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Nacional y mundial
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande, mediana y pequeña empresa
		INDUSTRIA	Académica
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Procedimiento de atención al ciudadano
		NIVEL DE USO	**Frecuencia de interacción: Los pasantes Universitarios son frecuentemente vinculados con INS y/o requisición de información al INS habitualmente por parte de la academia
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de Gestión Ambiental

### 4 COMUNIDAD: Comunidad interesada en el INS

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Local
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Cundinamarca (incluye CAN y Hacienda)
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeño, mediana y grande empresa
		INDUSTRIA	Servicios, se refiere a la comunidad aledaña o vecinos como REGISTRADURÍA, ICBF, Jardín Infantil, Instituto Nacional de Metrología, Invima
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Procedimiento de atención al ciudadano
		NIVEL DE USO	No existe un nivel de uso, pero de acuerdo a la afectación de los procesos generados dentro del INS la comunidad se vería involucrada y acudiría a la entidad
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de Gestión Ambiental

### 5 GOBIERNO

- MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Regulatorio
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Procedimiento de atención al ciudadano
		NIVEL DE USO	Ocasional
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de Gestión Ambiental

- SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Regulatorio
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial Se cuenta con procedimiento de atención al ciudadano
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Ocasional
		NIVEL DE USO	Ocasional
RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN		Profesionales del proceso de Gestión Ambiental	

- CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL CAR

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Regional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Cundinamarca
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Regulatorio
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial Se cuenta con un procedimiento de atención al ciudadano
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Ocasional
		NIVEL DE USO	Ocasional
RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN		Profesionales del proceso de Gestión Ambiental	

- CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Regulatorio
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial Se cuenta con un procedimiento de atención al ciudadano
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Ocasional
		NIVEL DE USO	Ocasional
RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN		Profesionales del proceso de Gestión Ambiental	

- IDEAM

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Servicios
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial

	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	No se cuenta con un procedimiento diferente al de atención al ciudadano
		NIVEL DE USO	Ocasional
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de Gestión Ambiental

- Ministerio de salud

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Cundinamarca
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Regulatorio
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	No se cuenta con un procedimiento diferente al de atención al ciudadano
		NIVEL DE USO	Ocasional
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de Gestión Ambiental

- Secretaria de salud

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Municipal
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Regulatorio
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los canales definidos para la atención tales como correo electrónico, oficios y presencial
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	No se cuenta con un procedimiento diferente al de atención al ciudadano
		NIVEL DE USO	Ocasional
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales del proceso de Gestión Ambiental

## 6 OPINIÓN PÚBLICA: Opinión pública general del INS

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Servicios
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Los definidos por el proceso de Comunicaciones
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	El procedimiento definido por el proceso de Comunicaciones
		NIVEL DE USO	Ocasional
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	El proceso de Comunicaciones

## 6 DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA (RED NACIONAL DE TRANSPLANTE Y BANCOS DE SANGRE)

### 1 GOBIERNO: Ministerio de Salud y Protección Social

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito Capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande empresa
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, Tel fijo, Celular, portal web, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, entre otras)
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicación sistemática por los diferentes medios para solicitud de información de orden técnico y normativo
		NIVEL DE USO	Usuario que interactúa con la entidad habitualmente
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales de la salud (planta o contratista), del nivel administrativo

### 2 GOBIERNO: Secretarías de salud (Coordinadores Departamentales Red Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión)

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Ciudades capitales y el distrito Bogotá a nivel nacional.
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	De la Micro a la Grande empresa
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, Tel fijo, Celular, portal web, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, entre otras)
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitud de información a través de canales de atención disponibles y según competencia del Instituto Nacional de Salud, relacionada con aspectos de tipo técnico contenidos normativamente y gestión de la red de sangre, en busca del fortalecimiento de la seguridad transfusional
		NIVEL DE USO	Cotidiano de acuerdo a necesidades técnicas.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales de la salud (planta o contratista), del nivel administrativo encargados de coordinar la red departamental

### 3 CLIENTES: BANCOS DE TEJIDO HUMANO, IPS CON SERVICIO DE Trasplante

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distritos especiales, ciudades capitales, a nivel nacional.
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	De la Micro a la Grande empresa
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, Teléfono fijo, Celular, portal web, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, entre otras)

	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitud de información a través de canales de atención disponibles y según competencia del Instituto Nacional de Salud, relacionada con aspectos de tipo técnico contenidos normativamente y gestión de la red de sangre, en busca del fortalecimiento de la seguridad transfusional
		NIVEL DE USO	Cotidiano de acuerdo con necesidades técnicas.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Directores, coordinadores y Profesionales (planta o contratista) de los bancos de sangre y servicios de transfusión

#### 4 OPINIÓN PÚBLICA: Medios de Comunicación

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todas las regiones del país
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distritos especiales, ciudades capitales, a nivel nacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	De la Micro a la Grande empresa
		INDUSTRIA	Medios de comunicación e información
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Oficinas presenciales de atención, teléfono fijo, Celular, portal web, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, entre otras), material impreso (folletos, cartillas, plegables)
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Solicitud de información a través de canales de atención disponibles, con articulación y gestión previa del grupo de comunicaciones del Instituto Nacional de Salud sobre aspectos de tipo técnico y de donación, según su competencia como coordinador de las red de donación y trasplantes y como coordinador de la red de bancos de sangre y servicios de transfusión.
		NIVEL DE USO	Cotidiano de acuerdo a necesidades de comunicación técnica o de donación
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Personal de planta o contrato (actores de la red de donación y trasplantes y de la red de bancos de sangre y servicios transfusionales, administradores de medios, Periodistas, Comunicadores, Community Managers)

#### 5 GOBIERNO: Secretarías de salud (Coordinaciones regionales)

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional, regional y territorial
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Ubicación de sedes de coordinaciones regionales o territoriales según normatividad vigente
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Regionales, ciudades , municipios
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Telefonía fija, portal web. Oficinas presenciales de atención, centro regulador de trasplantes atención 24 horas de domingo a domingo.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Hacer Vigilancia y control hacia la obligatoriedad de los registros y del flujo de información hacia la coordinación Nacional de Donación y Trasplantes.
		NIVEL DE USO	Atención diaria de acuerdo a las solicitudes línea telefónica y correo electrónico institucional y atención a cubrimiento de la gestión operativa de donación y trasplante de la coordinación a nivel regional.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Personal de planta administrativa, planta provisional y contrato.

#### 6 CLIENTES: IPS trasplantadoras, generadoras y Bancos de tejidos

DESCRIPTOR			DETALLE
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todo el territorio del país a nivel municipal , nacional, y regional

		<b>UBICACIÓN PRINCIPAL</b>	Todo el territorio del país a nivel municipal , nacional, y regional
	<b>TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL</b>	<b>TAMAÑO DE LA ENTIDAD</b>	Ciudades grandes ciudades intermedias , municipios
		<b>INDUSTRIA</b>	Salud
		<b>CANALES DE ATENCION DISPONIBLES</b>	Telefonía fija, portal web. Oficinas presenciales de atención ,Centro regulador de trasplantes atención 24 horas de domingo a domingo articulados con el sistema de información red data INS
	<b>DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO USADO</b>	Solicitud de información hacia la gestión operativa de la donación y trasplantes de órganos y tejidos, desde el instituto Nacional de Salud Grupo red nacional de donación y trasplantes.
		<b>NIVEL DE USO</b>	Atención diaria de acuerdo a las solicitudes línea telefónica y correo electrónico institucional y atención a cubrimiento de la demandas de alertas a la donación.
<b>RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN</b>		Personal de planta administrativa, planta provisional y contrato.	

## 7 CLIENTES: Asociaciones de pacientes

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	<b>COBERTURA</b>	A nivel nacional. Regional y municipal.
		<b>UBICACIÓN PRINCIPAL</b>	Toda la región y departamentos, ciudades
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	<b>TAMAÑO DE LA ENTIDAD</b>	Grandes Pequeñas o medianas
		<b>INDUSTRIA</b>	Salud
		<b>CANALES DE ATENCION DISPONIBLES</b>	Telefonía fija, portal web. Oficinas presenciales de atención ,Centro regulador de trasplantes atención 24 horas de domingo a domingo articulados con el sistema de información red data INS
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	<b>PROCEDIMIENTO USADO</b>	Mesas de trabajo, reuniones donde se revisan casos puntuales como lista de espera de pacientes, estado de donación y trasplantes, cobertura de Plan de beneficios en salud sobre IPS.
		<b>NIVEL DE USO</b>	Solicitud de las asociaciones de pacientes de acuerdo a necesidad
		<b>RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN</b>	Contratistas profesionales, personal administrativos , coordinaciones regionales

## 8 GOBIERNO: Aeronáutica Civil - Aerolíneas

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	<b>COBERTURA</b>	Todo el territorio Colombiano
		<b>UBICACIÓN PRINCIPAL</b>	Donde se ubiquen o se haga evidente la necesidad
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	<b>TAMAÑO DE LA ENTIDAD</b>	Medianas o Grandes
		<b>INDUSTRIA</b>	Aviación
		<b>CANALES DE ATENCION DISPONIBLES</b>	Oficinas presenciales de atención, teléfono fijo, celular, portal web, correo electrónico, redes sociales (WhatsApp, entre otras), material impreso (folletos, cartillas, plegables)
	<b>DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO USADO</b>	A través de canales de atención disponibles, solicitud de información, articulación y gestión del transporte de hemocomponentes con fines transfusionales en circunstancias de emergencia, desastre, posible desastre, condiciones de orden público, entre otras, según competencia del Instituto Nacional de Salud, gestión de traslados aéreos de órganos y

		muestras con fines de trasplante en cumplimiento de lo establecido en el anexo 12 del Reglamento Aeronáutico Civil RAC 160
	<b>NIVEL DE USO</b>	Pueden ser usuarios cotidianos conforme con las necesidades técnicas y de transporte (De acuerdo a los procesos de donación de órganos y trasplantes que requieran transporte por vía aérea y que sean gestionados a través del Centro Regulador de Trasplantes - CRT; de acuerdo a las necesidades extremas de disponibilidad de hemocomponentes, ocasionadas por situaciones de emergencia, desastre, posible desastre, condiciones de orden público, entre otras, y en el marco de las competencias del Instituto Nacional de Salud)
	<b>RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN</b>	Profesionales planta o contratistas de las aerolíneas

## 9 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización panamericana de la Salud (OPS)

DESCRITOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Entidad internacional
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Comunicación escrita, telefonía fija y celular, página web, correo electrónico institucional
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicación escrita, correo electrónico institucional
		NIVEL DE USO	Según requerimiento del INS o de la OMS/OPS
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Director técnico DRSP

## 7 DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA (LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA)

### 1 CLIENTES: Laboratorios de Salud Pública

DESCRITOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	32 Laboratorios de Salud Pública Departamentales y 1 Laboratorio de Salud Pública Distrital.
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Ciudades capitales y el distrito Bogotá a nivel nacional.
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	De la Micro a la Mediana empresa
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Comunicación escrita, telefonía fija y celular, página web, correo electrónico institucional.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicación escrita, correo electrónico institucional, Pagina web.
		NIVEL DE USO	Usuario potencial, que interactúa con la entidad de forma permanente
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales de la DRSP, Coordinadores de grupo, Subdirectores Técnicos y Director técnico.

### 2 CLIENTES: Laboratorios clínicos públicos y privados

DESCRITOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todo el territorio Colombiano
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capital Departamental y Municipios

	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Comunicación escrita, telefonía fija y celular, página web, correo electrónico institucional.
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicación escrita, correo electrónico institucional, Pagina web.
		NIVEL DE USO	Usuario que interactúa con la entidad de manera indirecta y poco frecuente.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales de la DRSP, Coordinadores de grupo, Subdirectores técnicos y Director técnico.

### 3 CLIENTES: Laboratorios de Aguas

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Todo el territorio Colombiano
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Capital Departamental y Municipios
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Pequeñas, Medianas y grandes empresas
		INDUSTRIA	Salud y Ambiente
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Comunicación escrita, telefonía fija y celular, página web, correo electrónico institucional y sistemas de información
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicación escrita, correo electrónico institucional, Pagina web y sistema de información (SIVICAP)
		NIVEL DE USO	Usuario que interactúa con la entidad de manera habitual según requerimientos.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Profesionales de la DRSP, Coordinadores de grupo, Subdirectores Técnicos y Director técnico.

### 4 CLIENTES: Superintendencia de Salud

DESCRIPTOR		DETALLE	
VARIABLE	GEOGRAFICA	COBERTURA	Nacional
		UBICACIÓN PRINCIPAL	Distrito Capital
	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	TAMAÑO DE LA ENTIDAD	Grande
		INDUSTRIA	Salud
		CANALES DE ATENCION DISPONIBLES	Comunicación escrita, telefonía fija y celular, página web, correo electrónico institucional
	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO USADO	Comunicación escrita, correo electrónico institucional
		NIVEL DE USO	Usuario que interactúa con la entidad de manera eventual según requerimientos.
		RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN	Director Técnico DRSP

## ANEXO 4. FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD, NECESIDAD Y EXPECTATIVA DE PARTES INTERESADAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PARA PERSONA NATURAL Y JURIDICA

Descripción de la forma en que las personas naturales se relacionan con el INS y cuáles son sus necesidades y expectativas.

### 1 INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA

#### 1.1 OPINIÓN PÚBLICA: Ciudadanía general

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> (Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)	Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud y resultados de proyectos de investigación) Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario Canales de acceso: Personales, electrónicos y virtuales
<b>NECESIDADES</b>	Optimización de los canales del INS para la divulgación de información referente a proyectos de investigación, publicaciones y demás estudios relacionados con salud pública e innovación
<b>EXPECTATIVAS</b>	Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento. (Pertinente, confiable, claro)

### 2. OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD

#### 2.1 COMUNIDAD: Asociaciones, agremiaciones

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> (Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)	Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud (carga de enfermedad / determinantes sociales)) Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario Canales de acceso: Medios tradicionales y digitales (incluye correos electrónicos y cualquier publicación en internet) Interacciones que debe hacer por trámite: Solicitud del interesado
<b>NECESIDADES</b>	Nuevos canales para servicios actuales: Optimización de los canales del INS para consulta de productos generados por el observatorio nacional de salud
<b>EXPECTATIVAS</b>	Disponibilidad oportuna de información de salud para la comunidad por diferentes canales y formatos Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento (Pertinente, confiable, claro)

#### 2.2 COMUNIDAD: Ciudadanía en general

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> (Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)	Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud) Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario Canales de acceso: Medios de comunicación tradicionales y digitales (incluye correos electrónicos y cualquier publicación en internet) Interacciones que debe hacer por trámite: Solicitud individual por PQR
<b>NECESIDADES</b>	Nuevos canales para servicios actuales: Optimización de los canales del INS para consulta de productos generados por el observatorio nacional de salud

<b>EXPECTATIVAS</b>	<p>Disponibilidad oportuna de información de salud para la ciudadanía en general por diferentes canales y formatos</p> <p>Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento (Pertinente, confiable, con uso de lenguaje claro para la ciudadanía)</p>
---------------------	--

### 3. VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA

#### 3.1 CLIENTES: Profesionales de salud y áreas afines

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> (Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)	-Actividades de formación para la vigilancia en salud pública, presencial, virtual, semipresencial. -Programa de entrenamiento en epidemiología de campo - Acceso a la información de la vigilancia en salud pública
<b>NECESIDADES</b>	Oportunidad en el cumplimiento de las actividades de formación, calidad y claridad en la información suministrada y respuesta a solicitudes puntuales y facilidad para el acceso a la información básica de la vigilancia en salud pública.
<b>EXPECTATIVAS</b>	Amabilidad, interés, facilidad de acceso a la información

### 4 DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

#### 4.1 CIUDADANOS: Ciudadanos

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> (Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)	<p>En este grupo encontramos a todos los ciudadanos que puedan estar expuestos a accidentes con animales ponzoñosos, con el fin de que puedan tener acceso a la compra y/o uso de sueros hiperinmunes.</p> <p>El uso es relativo de acuerdo a la necesidad de cada persona. Canales de acceso : Para solicitud de cotizaciones y compra (Telefónico, correo electrónico, pagina web del INS y presencial)</p>
<b>NECESIDADES</b>	Atender necesidades enmarcados en salud publica
<b>EXPECTATIVAS</b>	<p>Servicio oportuno para recibir la cotización y el producto, cumpliendo con la resolución de precios.</p> <p>Que se cuente con buenas prácticas de atención al ciudadano, cumpliendo con tiempos de entrega.</p> <p>Que exista un seguimiento al servicio prestado y al uso de sueros hiperinmunes.</p>

### 5 REDES EN SALUD PÚBLICA (RED NACIONAL DE TRANSPLANTES Y BANCOS DE SANGRE)

#### 5.1 CIUDADANOS: Ciudadanos

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> (Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)	<p>Los ciudadanos interactúan con el Instituto Nacional de Salud como coordinador de las red de donación y trasplantes y como coordinador de la red de bancos de sangre y servicios de transfusión ya que requieren ser informados sobre los requisitos y beneficios que se tienen al donar órganos, tejidos y sangre, aclaración de mitos, falsas creencias y lugares donde se pueden acercar a hacer efectiva su donación de sangre. Además, expresar su voluntad de donar órganos y tejidos, así como también conocer el procedimiento de lista de espera para la asignación de los componentes anatómicos. Su frecuencia de uso es cotidiana.</p> <p>Sus canales de acceso son Presenciales, telefónico, Internet, y Redes Sociales.</p>

<b>NECESIDADES</b>	Fortalecimiento de las redes sociales, chat y una página web más robusta e interactiva que además involucre espacios donde maestros y estudiantes (básica primaria, básica secundaria, técnicos, universitarios, entre otros) puedan identificar la misión del INS y su compromiso con la donación de órganos, tejidos, sangre y la salud pública en el territorio nacional.
<b>EXPECTATIVAS</b>	Transparencia en la información brindada, servicio, reconocimiento, seguridad

## PERSONA JURIDICA

Descripción de la forma en que las personas jurídicas (partes interesadas) identificadas y caracterizadas previamente se relacionan con el instituto Nacional de Salud y cuáles son sus necesidades y expectativas.

### 1 INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA

#### 1.1 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIÉNTIFICA: Centros de Investigación adscritos a las Instituciones de Educación (IES)

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud y resultados de investigación científica) y actividades de formación para la comunidad académica Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario o centro de investigación Canales de acceso: Electrónicos y virtuales; en casos de cooperación presenciales Interacciones que debe hacer por trámite: Convenios de las instituciones con el INS
<b>NECESIDAD</b>	Nuevos canales para servicios actuales: Optimización de los canales del INS y agilidad en los procesos de vínculos para cooperación Atención personalizada: Coordinación de actividades entre equipos de investigación para el desarrollo de proyectos de investigación Transferencia de tecnología Desarrollo de proyectos de investigación
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de compromisos con calidad y oportunidad Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento. (Pertinente, confiable, claro)

#### 1.2 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Secretarías de salud, direcciones territoriales de salud e institutos de salud.

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Este público tiene una relación mucho más directa con el INS, en la medida que son los entes territoriales y sus autoridades quienes envían frecuentemente reportes de Salud Pública en sus territorios para que de esta forma el INS pueda hacer sus propuestas de investigación. Su frecuencia de uso es cotidiana. Sus canales de acceso son presenciales, Internet.
<b>NECESIDAD</b>	Nuevos canales para servicios actuales: Optimización de los canales del INS y agilidad en los procesos de cooperación para la firma de convenios Atención personalizada: Coordinación de actividades entre equipos de investigación para el desarrollo de proyectos de investigación Nuevos desarrollo del INS
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de compromisos con calidad y oportunidad Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento. (Pertinente, confiable, claro)

### 1.3 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Centros/ grupos de investigación privados.

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Este público tiene una relación estrecha y "coequipera" con el INS, dado que por un lado los medios de comunicación pueden informar y generar a partir de mensajes una acción de impacto sobre lo que puede vulnerar la Salud Pública; y por otro lado las Instituciones afines a la Salud pueden desde su rol cotidiano equiparar acciones que redunden en el bienestar de la comunidad en riesgo.</p> <p>Este público accede a servicios de información (fuentes fidedignas), divulgación e interacción entre actores para la formulación de estrategias conjuntas por bienestar de la población colombiana.</p> <p>Su frecuencia de uso es impredeciblemente habitual, dada la responsabilidad del orden legal.</p> <p>Sus canales de acceso son multimediales, audiovisuales, Presenciales, Internet, y Redes Sociales.</p>
<b>NECESIDAD</b>	Nuevos canales para servicios actuales: Optimización de los canales del INS
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de compromisos con calidad y oportunidad Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento. (Pertinente, confiable, claro)

## 2 OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD

### 2.1 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIÉNTIFICA: Comunidad académica, grupos de investigación, observatorios

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud)</p> <p>Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario</p> <p>Canales de acceso: Electrónicos y virtuales</p>
<b>NECESIDAD</b>	Divulgación de información referente a investigaciones, metodologías en curso y resultados sobre temas relevantes en salud pública
<b>EXPECTATIVA</b>	Disponibilidad oportuna de información técnica de salud para la Academia y comunidad científica por diferentes canales y formatos Información técnica que Incida en la toma de decisiones de política pública Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento (Pertinente, confiable, claro)

### 2.2 GOBIERNO: Entidades del alto gobierno, orden territorial, local, sector público o privado sector salud - otros sectores

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud)</p> <p>Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario</p> <p>Canales de acceso: Electrónicos y virtuales</p>
<b>NECESIDAD</b>	Divulgación de información referente a investigaciones, metodologías en curso, resultados y recomendaciones en política pública sobre temas relevantes en salud
<b>EXPECTATIVA</b>	Disponibilidad oportuna de información de salud para los entes gubernamentales y tomadores de decisiones por diferentes canales y formatos Disponibilidad a recomendaciones de política pública Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento (Pertinente, confiable, claro)

### 2.3 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Organismos internacionales (Organizaciones internacionales (Otras Agencias Sanitarias, Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud, Organismo Andino de Salud))

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud) Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario Canales de acceso: Electrónicos y virtuales
<b>NECESIDAD</b>	Divulgación de información referente a investigaciones, metodologías en curso y resultados sobre temas relevantes en salud pública
<b>EXPECTATIVA</b>	Disponibilidad oportuna de información técnica de salud para los organismo internacionales por diferentes canales y formatos Satisfacción respecto al servicio prestado: Gestión del conocimiento (Pertinente, confiable, claro)

### 3. VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO

**3.1 GOBIERNO:** Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social, Entidades Territoriales, Superintendencia Nacional de Salud, Instituto Colombiano Agropecuario, Entidades del Sistema de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias, Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible, ministerio de industria, comercio y turismo, IDEAM, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas- dane, Invima, sistema y unidad para la gestión del riesgo de desastres, corporaciones autónomas regionales, consejos departamentales y municipales de gestión del riesgo

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Articulación con el INS para generación de información epidemiológica a la población objetivo
<b>NECESIDAD</b>	Solicitudes de información, Solicitudes de entregables definidos en planes de acción, Solicitudes de asistencias técnicas o mesas de trabajo, Documentos técnico científicos, lineamientos, informes, boletines. Acceso a micro datos o bases Sistemas de información Actividades de formación
<b>EXPECTATIVA</b>	Oportunidad en la entrega de requerimientos, Calidad y claridad en la información suministrada, Medios y tipos de archivos apropiados Asesoría técnica especializada

**3.2 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTIFICA:** Comunidad científica y académica, Universidades, Institutos de investigación en el área de salud ambiental, Icontec, laboratorios de alimentos, sistema nacional de formación para el trabajo, red internacional de entrenamiento en epidemiología de campo e intervenciones en salud pública

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Este público tiene una relación directa e indirecta con el INS. El INS divulga información relevante que permita gestionar el conocimiento de la comunidad científica y académica en relación al sistema de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública, por medio de diferentes solicitudes, documentos técnico-científicos, lineamientos, conceptos, dictámenes, informes, boletines, microdatos, bases de datos, sistemas de información y actividades de formación.

<b>NECESIDAD</b>	Solicitudes de información técnica, estadísticas, tablas de información, sistemas de información. Convenios para transferencia de información y para procesos de generación de conocimiento
<b>EXPECTATIVA</b>	Oportunidad en la entrega de requerimientos, Calidad y claridad en la información suministrada, Medios y tipos de archivos apropiados Asesoría técnica especializada, protección de la propiedad intelectual y del habeas data.

### 3.3 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Empresas Administradoras de Planes de Beneficios y empresas obligadas a compensar, otros actores del sistema, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, entidades territoriales, MESA SECTORIAL SALUD.

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Este público tiene una relación directa con el INS, en el sentido de que genera información epidemiológica por medio de documentos técnico científico, lineamientos, informes, y boletines; transfiere conocimiento a través de solicitudes, actividades de formación y sistemas de información.  El sistema de vigilancia es una red que no depende directamente del INS, pero tiene la responsabilidad legal de cumplir con los protocolos. De esta red hacen parte IPS, EAPB y entidades territoriales.
<b>NECESIDAD</b>	Generación de capacidades en el marco del reglamento sanitario internacional. Conocimiento del deber de notificar Implementación amplia y continua del sistema de vigilancia. Información técnica de calidad Facilidad de acceso a la información
<b>EXPECTATIVA</b>	Oportunidad en la entrega de requerimientos, Calidad y claridad en la información suministrada, Asistencia técnica especializada Cumplimiento de la responsabilidad en el sistema de vigilancia por todos los actores. Detección de alertas de eventos de interés en salud pública para su adecuada contención

### 3.4 CLIENTES: Industrias del sector productivo de plaguicidas

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Conceptos toxicológicos / dictámenes técnicos toxicológicos de plaguicidas / modificaciones.
<b>NECESIDAD</b>	Emisión de los conceptos toxicológicos y la evaluación del riesgo de toxicidad de los plaguicidas que vayan a ser usados en el país de acuerdo con la normatividad legal vigente
<b>EXPECTATIVA</b>	Oportunidad en la entrega de requerimientos, Calidad y claridad en la información suministrada

### 3.5 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Otras Agencias Sanitarias, Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud, Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico, Organismo Andino de Salud, Embajadas de Otros países en Colombia, IANPHI, ISAGS – UNASUR, Otros Organismos Multilaterales y Bilaterales

DESCRIPTOR	DETALLE
------------	---------

<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Este público tiene una relación directa e indirecta con el INS.</p> <p>El INS divulga información relevante que permita gestionar el conocimiento de la comunidad científica y académica en relación con el sistema de vigilancia y análisis del riesgo en salud pública, por medio de diferentes solicitudes, documentos técnico-científicos, lineamientos, conceptos, dictámenes, informes, boletines, microdatos, bases de datos, sistemas de información y actividades de formación.</p>
<b>NECESIDAD</b>	<p>Solicitudes de información técnica, estadísticas, tablas de información, sistemas de información.</p> <p>Convenios para transferencia de información y para procesos de generación de conocimiento, Desarrollo de proyectos de cooperación Internacional, Implementación y desarrollo de acuerdos entre los países para la seguridad sanitaria y asuntos de interés en salud pública, Alianzas y concesión de recursos, Gestión del conocimiento entre países, Apoyo en la implementación de políticas ambientales internacionales</p>
<b>EXPECTATIVA</b>	<p>Oportunidad en la entrega de requerimientos, Calidad y claridad en la información suministrada, Medios y tipos de archivos apropiados</p> <p>Asesoría técnica especializada, Protección de la propiedad intelectual y del habeas data, Fortalecimiento institucional, Ser reconocido como entidad que apoya la salud a nivel mundial, Alianzas y concesión de recursos oportunamente</p>

## 4 DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

### 4.1 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Clínicas y hospitales

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>El grupo de clínicas y hospitales se relacionan directamente con el INS teniendo en cuenta que es el único proveedor de suero antiofídico, medicamento necesario para atender a los pacientes víctimas de mordeduras de serpientes</p> <p>La frecuencia de uso es constante, ya que a lo largo de cada año estas entidades requieren tener existencia del medicamento</p> <p>Los canales de acceso son: sitio web, telefónico, correo electrónico y presencial</p>
<b>NECESIDAD</b>	<p>Atender oportunamente las solicitudes de cotización y compra de los productos ofertados por el INS que son fabricados por el proceso de producción, cumplir con las obligaciones de los convenios interinstitucionales</p>
<b>EXPECTATIVA</b>	<p>Se debe garantizar al usuario que constantemente podrá cubrir su requerimiento y no generar esperas largas, ideal que el cliente pueda realizar su solicitud de compra a través de la página web, y la atención que le brindemos sea personalizada y que tenga fácil acceso a través de una persona contacto.</p>

### 4.2 CLIENTES: Distribuciones de medicamentos (Distribuidores al por menor y Farmacias)

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>El grupo de comerciantes y farmacéuticos se relacionan directamente con el INS teniendo en cuenta que es el único proveedor de sueros hiperinmunes, medicamento necesario para atender a los pacientes víctimas de mordeduras de serpientes.</p> <p>La frecuencia de uso es constante, ya que a lo largo de cada año estas entidades requieren tener existencia del medicamento</p> <p>Los canales de acceso son: telefónico, correo electrónico y presencial</p>
<b>NECESIDAD</b>	<p>Atender oportunamente las solicitudes de cotización y compra de los productos ofertados por el INS que son fabricados por el proceso de producción, cumplir con las obligaciones de los convenios interinstitucionales</p>

<b>EXPECTATIVA</b>	Se debe garantizar al usuario que constantemente podrá cubrir su requerimiento y no generar esperas largas, ideal que el cliente pueda realizar su solicitud de compra a través de la página web, y la atención que le brindemos sea personalizada y que tenga fácil acceso a través de una persona contacto.
--------------------	---

#### 4.3 COMUNIDAD: Empresas del sector agrícola y ganaderos

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	En este grupo se encuentran personas dueñas de fincas, que se dedican a la agricultura expuestos a muchas enfermedades, y accidente ofídicos podrían acceder a la compra del suero antiofídico, el uso de es relativo de acuerdo a la necesidad de cada persona Canales de acceso: Telefónico, correo electrónico y presencial
<b>NECESIDAD</b>	Se debe informar a la población que hacer y qué no hacer en casos de accidentes ofídicos, y suministrar información a la población acerca de todo lo que hace el INS a través de publicidad en medios de comunicación, de esta forma sabrán donde acudir en caso que se presente alguna necesidad.
<b>EXPECTATIVA</b>	Todos los territorios del país cuenten con la distribución de los productos Sueros Hiperinmunes para atención de los accidentes por animales ponzoñosos

#### 4.4 GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: Empresas relacionadas con el medio ambiente

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	En este grupo se encuentran organizaciones estatales y privadas, que se dedican a las actividades de cuidado y preservación del medio ambiente, expuestos a muchas enfermedades y accidentes ofídicos que podrían acceder a la compra del suero antiofídico Uso es relativo de acuerdo a la necesidad de cada persona Canales de acceso : telefónico, correo electrónico y presencial
<b>NECESIDAD</b>	Se debe informar a la población que hacer y qué no hacer en casos de accidentes ofídicos, y suministrar información a la población acerca de todo lo que hace el INS a través de publicidad en medios de comunicación, de esta forma sabrán donde acudir en caso que se presente alguna necesidad.
<b>EXPECTATIVA</b>	Todos los territorios del país cuenten con la distribución de los productos Sueros Hiperinmunes para atención de los accidentes por animales ponzoñosos

#### 4.5 ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTIFICA: Universidades y comunidad científica

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Se encuentra que las universidades donde hay facultades relacionadas con la medicina, farmacia, biología, microbiología, bacteriología, entre otras, se interesan por animales de laboratorio y medios de cultivo. El uso es relativo de acuerdo a la necesidad de cada universidad Canales de acceso: Telefónico, correo electrónico y presencial.
<b>NECESIDAD</b>	Se debe llegar a cada universidad del país con facultades de medicina, farmacia, biología, microbiología, bacteriología, entre otras para dar a conocer nuestros productos y servicios de modo que puedan encontrar con facilidad el apoyo que necesita según sea el caso, es decir si requieren sueros hiperinmunes o animales de laboratorio, o medios de cultivo o salas de experimentación.
<b>EXPECTATIVA</b>	Se debe garantizar a las universidades que constantemente podrán cubrir su requerimiento y no generar esperas largas, ideal que el cliente pueda realizar su solicitud de compra a través de la página web, y la atención que le brindemos sea personalizada y que tenga fácil acceso a través de una persona contacto.

#### 4.6 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización panamericana de la Salud (OPS), RELAPA (Red de Laboratorios Públicos Productores de Antivenenos de América Latina)

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	-Con la OMS a través de cursos que se ofrecen y tomando como guía publicaciones. -Con OPS-red de laboratorios públicos productores de antivenenos de américa latina (RELAPA) a través de encuentros virtuales para compartir experiencias en la fabricación de antivenenos
<b>NECESIDAD</b>	Apoyo interinstitucional en transferencia de conocimiento técnico a través de convenios y también en adquisición de antivenenos mediante donaciones y compra
<b>EXPECTATIVA</b>	Reactivación de la producción en países de la región y oportunidad de contar con productos de calidad que puedan suplir emergencias por desabastecimiento

#### 4.7 GOBIERNO: Ejército y policía nacional de Colombia, Cuerpo oficial de Bomberos, Empleados departamentales y de alcaldías, y trabajadores en labor de promoción en el campo

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	El interés es en la adquisición de bienes y servicios que presta el INS desde el proceso de producción
<b>NECESIDAD</b>	A través de solicitudes de cotización, pagos y facturas de venta, convenios interadministrativos
<b>EXPECTATIVA</b>	atención oportuna, facilidad de acceso al pago y adquisición

### 5 GESTIÓN AMBIENTAL

#### 5.1 CLIENTES: Clientes

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Por los servicios a los que accede los clientes
<b>NECESIDAD</b>	Elaboración de productos y servicios con criterios de sostenibilidad ambiental
<b>EXPECTATIVA</b>	Bajo impacto ambiental en la producción de bienes y servicios.

#### 5.2 PROVEEDORES: Proveedores

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Por los diferentes contratos y convenios que se suscriben con el INS
<b>NECESIDAD</b>	Contratos y convenios con obligaciones y criterios ambientales definidos de manera claros
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de las obligaciones y criterios ambientales incluidos en los contratos y convenios

### 5.3 ACADEMIA: Academia y comunidad científica

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	A través de los estudiantes que desarrollan las practicas e investigaciones en el proceso de Gestión Ambiental
<b>NECESIDAD</b>	Vinculación con el INS para el desarrollo de proyectos asociados a la gestión ambiental
<b>EXPECTATIVA</b>	Desarrollar proyectos relacionados con la gestión ambiental con información fiable

### 5.4 COMUNIDAD: Comunidad

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante el trabajo mutuo que se pueda llevar a cabo en relación con la gestión ambiental interinstitucional, con el programa de responsabilidad social empresarial que se tiene con el jardín infantil y mediante las posibles PQRS que puedan llegar a presentarse por situaciones de emergencia o impactos ambientales y que afecten a los vecinos
<b>NECESIDAD</b>	Información y comunicación oportuna de situaciones de emergencia que puedan afectar las condiciones ambientales y la salud humana
<b>EXPECTATIVA</b>	Veracidad en la comunicación sobre las situaciones de emergencia que puedan afectar las condiciones ambientales y la salud humana

### 5.5 GOBIERNO

- MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante el cumplimiento del marco regulatorio emitido por el Ministerio de Ambiente
<b>NECESIDAD</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente.  Respuesta oportuna e información veraz a los requerimientos realizados por parte de la autoridad ambiental  Información sobre el desempeño ambiental del INS
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental con estándares superiores a los mínimos exigidos

- SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante las visitas de vigilancia y control o los requerimientos en materia ambiental realizados a la entidad para el cumplimiento del marco regulatorio.
<b>NECESIDAD</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente. Respuesta oportuna e información veraz a los requerimientos realizados por parte de la autoridad ambiental Información sobre el desempeño ambiental del INS
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental con estándares superiores a los mínimos exigidos

- **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL CAR**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante las visitas de vigilancia y control o los requerimientos en materia ambiental realizados a la entidad para el cumplimiento del marco regulatorio.
<b>NECESIDAD</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente. Respuesta oportuna e información veraz a los requerimientos realizados por parte de la autoridad ambiental Información sobre el desempeño ambiental del INS
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental con estándares superiores a los mínimos exigidos

- **CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante las visitas de vigilancia y control o los requerimientos en materia ambiental realizados a la entidad para el <b>cumplimiento</b> del marco regulatorio.
<b>NECESIDAD</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente. Respuesta oportuna e información veraz a los requerimientos realizados por parte del ente de control Información sobre el desempeño ambiental del INS. Información fiable sobre los recursos invertidos en la gestión ambiental.
<b>EXPECTATIVA</b>	Inversión de recursos ajustada a los principios de gasto público

- **IDEAM**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante la presentación de información de desempeño ambiental
<b>NECESIDAD</b>	Información oportuna y vez sobre el desempeño ambiental del INS.

- **MINISTERIO DE SALUD**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante el cumplimiento del marco regulatorio emitido por el Ministerio de Salud
<b>NECESIDAD</b>	Cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente. Respuesta oportuna e información veraz a los requerimientos realizados por parte del Ministerio de Salud
<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de la normatividad sanitaria con estándares superiores a los mínimos exigidos

- **SECRETARIA DE SALUD**

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Mediante las visitas de vigilancia y control o los requerimientos en materia ambiental y sanitaria realizados a la entidad para el cumplimiento del marco regulatorio.
<b>NECESIDAD</b>	Cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente. Respuesta oportuna e información veraz a los requerimientos realizados por parte de la Secretaria de Salud

<b>EXPECTATIVA</b>	Cumplimiento de la normatividad sanitaria con estándares superiores a los mínimos exigidos
--------------------	--

## 5.6 OPINION PÚBLICA: Opinión pública

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	En situaciones que requieran ser comunicadas relacionadas con la gestión ambiental del INS
<b>NECESIDAD</b>	Información y comunicación de situaciones de emergencia generadas en el INS que puedan afectar las condiciones ambientales del Distrito o región.
<b>EXPECTATIVA</b>	Agilidad y oportunidad en la comunicación sobre las situaciones de emergencia generadas en el INS que puedan afectar las condiciones ambientales del Distrito o región

# 5 DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA (RED NACIONAL DE TRANSPLANTE Y BANCOS DE SANGRE)

## 5.1 GOBIERNO: Ministerio de Salud y Protección Social

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	El Ministerio de Salud y Protección Social interactúa con el Instituto Nacional de Salud como Coordinador de la red nacional de donación y trasplantes y como coordinador de la red de bancos de sangre y servicios de transfusión, solicitando los conceptos de tipo técnico en cada una de las líneas estratégicas de las redes; lo anterior con el fin de contar con los sustentos para reorganización normativa y de conceptos de las mismas.
<b>NECESIDAD</b>	De acuerdo a las necesidades técnicas cotidianas, se generen espacios de discusión que faciliten la proyección de conceptos y toma de decisiones de índole normativa y que contribuyan con el fortalecimiento de la red de donación y trasplantes y de la red de bancos de sangre y servicios de transfusión. Articulación del sector e Intersectorial. Información técnica de calidad para la toma de decisiones.
<b>EXPECTATIVA</b>	Interacción sistemática que permita una articulación técnica con el Instituto Nacional de Salud como coordinador de la red de donación y trasplantes y como coordinador de la red de bancos de sangre y servicios de transfusión, con las cuales se logre establecer acciones normativas conjuntas que conlleven al fortalecimiento de la seguridad de los pacientes en temas relacionados con donación, trasplantes y transfusión. Entrega oportuna de la información.

## 5.2 GOBIERNO: Secretarías de salud (Coordinadores Departamentales Red Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión)

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Las Coordinaciones departamentales de la Red de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión interactúa con la Coordinación de la red nacional, solicitando el apoyo de tipo técnico para Coordinar actividades técnicas y administrativas con los bancos de sangre y servicios de transfusión en los aspectos relacionados con el uso adecuado de la sangre y hacer accesible a toda la población la sangre y sus derivados de óptima calidad, en forma oportuna y suficiente y como medio de vigilancia epidemiológica.
<b>NECESIDAD</b>	Permitir canales de comunicación interactivos que faciliten generar espacios en los cuales, sin importar la ubicación geográfica de los actores se puedan brindar asesoría, tomar decisiones inmediatas, y gestionar acciones que contribuyan con el fortalecimiento de la seguridad transfusional en el territorio nacional. Articulación del sector e Intersectorial.

<b>EXPECTATIVA</b>	Interacción sistemática desde las Direcciones Territoriales, para lograr una articulación técnica con el Instituto Nacional de Salud como coordinador de la Red Nacional de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión, con la cual se logre brindar asesoría y establecer acciones conjuntas en busca del fortalecimiento de la seguridad transfusional.
--------------------	--

### 5.3 CLIENTES: Bancos de Tejido Humano, IPS con servicio de Trasplante

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Los Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión interactúan con el Instituto Nacional de Salud como Coordinador nacional de la red, solicitando los lineamientos y conceptos de tipo técnico en cada una de las líneas estratégicas de la red. Además, en los procesos de investigación de hemovigilancia y en la participación de los programas de evaluación externa del desempeño directo en inmunoserología para bancos de sangre e inmunohematología para bancos de sangre y servicios de transfusión, con los cuales se pretende proporcionarles a estos actores una observación externa sobre el desempeño (medio ambiente, maquinaria y equipo, recurso humano, método, mediciones, interpretación), con respecto a las actividades que se desarrollan rutinariamente tanto en los bancos de sangre como en los servicios transfusionales</p> <p>El fin de los programas es reducir el error diagnóstico cometido y evitar sus graves consecuencias. Su frecuencia de uso es cotidiana. Sus canales de acceso son Presenciales, telefónico e Internet.</p>
<b>NECESIDAD</b>	Permitir canales de comunicación interactivos que faciliten generar espacios en los cuales, sin importar la ubicación geográfica de los actores se puedan brindar asesoría, tomar decisiones inmediatas, y gestionar acciones que contribuyan con el fortalecimiento de la seguridad transfusional en el territorio nacional. Divulgación y gestión del conocimiento.
<b>EXPECTATIVA</b>	Interacción sistemática desde los bancos de sangre y servicios de transfusión, para lograr una articulación técnica con el Instituto Nacional de Salud como coordinador de la Red Nacional de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión, con la cual se logre brindar asesoría y establecer acciones conjuntas en busca del fortalecimiento de la seguridad transfusional.

### 5.4 OPINIÓN PÚBLICA: Medios de Comunicación

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	<p>Los medios de comunicación interactúan con la red de donación y trasplantes y la red de bancos de sangre y servicios transfusionales, a través de la oficina de comunicaciones del Instituto Nacional de Salud, informando a la población en general sobre la importancia de la donación de órganos, tejidos y sangre, además de aquellos aspectos relacionados con el trasplante y la transfusión de hemocomponentes, teniendo como fechas primordiales los Días Mundiales del Donante de sangre, órganos y tejidos, además de las diferentes campañas nacionales masivas de donación de sangre realizadas en el territorio nacional o de acuerdo a necesidades de información relacionadas con su competencia</p> <p>Su frecuencia de uso es cotidiana. Sus canales de acceso son Presenciales tv y radio, telefónico, redes sociales e Internet.</p>
<b>NECESIDAD</b>	Facilitar con interacción del grupo de comunicaciones del Instituto Nacional de Salud y conforme a los procedimientos internos establecidos, aquellas necesidades de información técnica o la requerida por la comunidad en general en temas relacionados con donación, trasplante y transfusión, emitiendo un mensaje adecuado en forma y fondo, dirigiéndolo a la población objetivo a quien se requiera transmitir dicha información.
<b>EXPECTATIVA</b>	Interacción sistemática con los medios de comunicación, informando a los ciudadanos, de manera transparente los aspectos técnicos sobre la red de donación y trasplantes y la red de bancos de sangre y servicios de transfusión, además de sensibilizar y fomentar una cultura de donación en la población. Información de impacto y útil para la comunidad

### 5.5 GOBIERNO: Secretarías de salud (Coordinaciones regionales)

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	A través de los procesos de la Red que se coordinan con el nivel de la coordinación regional y sus entidades tales como las IPS generadoras, las IPS trasplantadoras, los bancos de tejidos, los laboratorios de inmunología, coordinados por la respectiva coordinación regional o territorial que tiene a cargo la sede administrativa de acuerdo a la reglamentación vigente.
<b>NECESIDAD</b>	Apoyo a la gestión operativa en la entrega de informes relacionados con el cumplimiento de las funciones de la coordinación regional de la red donación y trasplantes. Articulación del sector e Intersectorial.
<b>EXPECTATIVA</b>	Interacción sistemática con los actores de la red tanto IPS trasplantadoras, generadoras, bancos de tejidos, coordinaciones regionales y coordinación nacional de la red de donación y trasplantes de manera transparente de los aspectos técnicos sobre las redes de donación y trasplantes además de sensibilizar y fomentar una cultura de donación en la población.

### 5.6 CLIENTES: IPS trasplantadoras, generadoras y Bancos de tejidos

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	A través de reuniones técnicas, documentos técnicos, capacitación, asistencia, asesoría, procesos operativos de la Red, auditoría, sistema de información y en general procesos de la red de donación y trasplante.
<b>NECESIDAD</b>	Vigilancia y control de las funciones de coordinación a nivel nacional. Divulgación y gestión del conocimiento.
<b>EXPECTATIVA</b>	Interacción sistemática desde las IPS trasplantadoras, generadoras y bancos de tejidos, para lograr una articulación técnica con el Instituto Nacional de Salud como coordinador de la Red Nacional de donación y trasplantes de órganos y tejidos, con la cual se logre brindar asesoría y establecer acciones conjuntas en busca del fortalecimiento de la seguridad de los pacientes.

### 5.7 CLIENTES: Asociaciones de pacientes

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Con reuniones técnicas, actividades de promoción, lineamientos, procesos de la red que los involucren como Integrantes de la red de donación y trasplantes
<b>NECESIDAD</b>	Socialización de normativa vigente en los procesos de las IPS, derechos de los pacientes, responsabilidades de las EPS Divulgación y gestión del conocimiento.
<b>EXPECTATIVA</b>	Dar claridad y transparencia entre los procesos de donación y trasplantes de órganos, tejidos y células.

### 5.8 GOBIERNO: Aeronáutica civil - Aerolíneas

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Gestión de transporte de órganos o muestras con fines de trasplante de los procesos operativos coordinados por el CRT; gestión de hemocomponentes a nivel nacional y específicamente en situaciones de emergencia, desastre, posible desastre, condiciones de orden público, entre otras, y en el marco de las competencias del Instituto Nacional de Salud.
<b>NECESIDAD</b>	Coordinar con los actores de la red de donación y trasplantes los aspectos logísticos para la gestión de traslados por vía aérea; Coordinar con los actores de la red de sangre, los aspectos logísticos que se requieran para la gestión de transporte de hemocomponentes a nivel nacional, específicamente en situaciones de emergencia, desastre, posible desastre, condiciones de orden público, entre otras, y en el marco de las competencias del Instituto Nacional de Salud. Articulación del sector e Intersectorial.

<b>EXPECTATIVA</b>	Articulación de las aerolíneas y el INS como Coordinador de la red de donación y trasplantes con el fin de lograr el traslado aéreo oportuno de órganos y muestras con fines de trasplante de acuerdo a los procesos coordinados por el CRT; articulación de las aerolíneas y el INS como coordinador de la red de bancos de sangre y servicios transfusionales con respecto a brindar una respuesta oportuna de hemocomponentes en aquellos casos de emergencia desastre, posible desastre, condiciones de orden público, entre otras, con el fin de brindar un suministro oportuno para suplir las necesidades de los pacientes que requieren ser transfundidos.
--------------------	--

## 5.9 ORGANISMOS INTERNACIONALES: Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización panamericana de la Salud (OPS)

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	La organización mundial de la Salud y la organización panamericana de salud emiten lineamientos frente al diagnóstico, vigilancia y control de los eventos referentes a salud pública, los cuales el INS como entidad técnico científica debe acoger e implementar.  Adicionalmente se puede generar desarrollo de proyectos de cooperación Internacional
<b>NECESIDADES</b>	Apoyo interinstitucional en transferencia de conocimiento técnico a través de convenios reporte de información emitida desde el INS Cumplimiento de lineamientos emitidos por la OMS y OPS
<b>EXPECTATIVAS</b>	Información fiable Cumplimiento oportuno Fortalecimiento institucional Ser reconocido como entidad que apoya la salud a nivel mundial Alianzas y concesión de recursos oportunamente

## 6. DIRECCIÓN DE REDES EN SALUD PÚBLICA (LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA)

### 6.1 CLIENTES: Laboratorios de Salud Pública

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Los laboratorios de salud pública tienen una relación directa con el INS, dado que envían muestras para confirmación, diagnóstico, vigilancia de EISP, participan en los programas de evaluación externa del desempeño (PEED) para vigilar la calidad de los exámenes de los EISP, participan en asesorías, capacitaciones y asistencias técnicas relacionadas con sus competencias. Su frecuencia de uso permanente. Sus canales de acceso son Presenciales, escritos, correo electrónico institucional y Pagina web.
<b>NECESIDAD</b>	Contar con información veraz, disponible, accesible y actualizada para la prestación de servicios referentes a ensayos (ej., Portafolio de servicios) y Programas de evaluación externa del desempeño (Calendarios y Protocolos de los PEED). Realización de pruebas de ensayo. Transferencia de tecnología. Divulgación y gestión del conocimiento.
<b>EXPECTATIVA</b>	Resultados de ensayos emitidos por personal competente y con altos niveles de calidad. Respuesta oportuna a los requerimientos. Cumplimiento de la programación para los PEED

### 6.2 CLIENTES: Laboratorios clínicos públicos y privados

DESCRIPTOR	DETALLE
------------	---------

<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Los laboratorios clínicos públicos y privados integran la Red Nacional de Laboratorios pero la relación con el INS es indirecta debido a que el INS da respuesta a los laboratorios departamentales de salud público y no directamente los laboratorios clínicos públicos y privados. A excepción de algunas actividades puntuales como los programas de evaluación externa del desempeño en donde la interacción es directa.
<b>NECESIDAD</b>	Contar con información veraz, disponible, accesible y actualizada para los Programas de evaluación externa del desempeño (Calendarios y Protocolos de los PEED). Realización de pruebas de ensayo. Transferencia de tecnología. Divulgación y gestión del conocimiento.
<b>EXPECTATIVA</b>	Respuesta oportuna a solicitudes y/o requerimientos Cumplimiento de la programación para los PEED

### 6.2.1 CLIENTES: Laboratorios de Aguas

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	Los laboratorios de aguas dan alcance al decreto 1575 del 2007 mediante su participación en el Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable (PICCAP) y registrando la información necesaria en el sistema de vigilancia calidad agua potable (SIVICAP). Su interacción es de manera habitual.
<b>NECESIDAD</b>	Participar en un programa acreditado como Proveedor de Ensayo de Aptitud PEA bajo la Norma ISO/IEC 17043. Contar con información veraz, disponible, accesible y actualizada del PEED PICCAP (Calendarios y Protocolos de los PEED). Realización de pruebas de ensayo. Transferencia de tecnología. Divulgación y gestión del conocimiento.
<b>EXPECTATIVA</b>	Que se cuente con un amplio número de parámetros acreditados. Sistema de información ágil, con respaldo técnico y de fácil uso.

### 6.2.2 CLIENTES: Superintendencia de Salud

DESCRIPTOR	DETALLE
<b>FORMA DE RELACION CON LA ENTIDAD</b> <i>(Como el grupo se relaciona o cuál es su interacción con la entidad)</i>	La superintendencia de Salud como ente de control recibe las comunicaciones de incumplimiento de estándares de calidad de los Laboratorios de salud pública emitidas por el INS en su actividad de inspección, vigilancia y control. Su interacción es eventual dependiendo de los resultados obtenidos en los seguimientos realizados a los LSP.
<b>NECESIDAD</b>	Reportar los incumplimientos identificados en los seguimientos de estándares de calidad por los LSP de acuerdo a los lineamientos del INS.
<b>EXPECTATIVA</b>	Información concreta veraz y basada en la evidencia.

## ANEXO 5. RELACIÓN PARTES INTERESADAS PERSONA JURÍDICA Y PERSONA NATURAL SECRETARIA GENERAL.

### CLIENTE INTERNO

#### PERSONA NATURAL

##### 1. Características Principales:

- Ubicación: Área urbana y rural.
- Edad: 18 – 70 años
- Idioma: Español e inglés y excepcionalmente portugués.
- Vulnerabilidad: Madres cabeza de familia, personas con discapacidad, problemas de salud, situación de desplazamiento y víctimas de violencia.

##### 2. Interacción con la Entidad:

- Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual
- Acceso a canales: Virtual (aplicativo PQRSD, correo electrónico y redes sociales), presencial y telefónico y móvil.
- Uso de canales: Virtual, presencial, telefónico, móvil y redes sociales.
- Nivel de uso: Usuario potencial y habitual.

##### 3. Forma de relacionarse con la entidad:

Por los servicios que acceden, la frecuencia del uso, canales de acceso, interacciones que debe hacer, trámites y satisfacción respecto al servicio prestado.

### CLIENTE

#### PERSONA NATURAL

##### 1. Características Principales:

- Ubicación: Área urbana
- Edad: Mayores de 18 años
- Idioma: Español, y excepcionalmente inglés.
- Vulnerabilidad: Problemáticas de Salud

##### 2. Interacción con la Entidad:

- Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual
- Acceso a canales: Virtual, presencial y telefónico y móvil
- Uso de canales: Virtual, presencial, y telefónico
- Nivel de uso: Usuario potencial, frecuente y habitual

##### 3. Forma de relacionarse con la entidad:

Por los servicios que accede, la frecuencia del uso, canales de acceso, interacciones que debe hacer.

#### PERSONA JURÍDICA

##### 1. Características Principales:

- Cobertura: Nacional y excepcionalmente internacional
- Ubicación principal: Nacional
- Tamaño de la entidad: Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.
- Industria: Salud, producción de alimentos y producción agropecuaria.

##### 2. Interacción con la Entidad:

- Canales de atención: Presencial, virtual y telefónico
- Procedimiento Usado: Virtual, telefónico y presencial
- Nivel de uso: Usuario frecuente
- Responsable de Interacción: Contratistas, planta, técnico y asistencial

##### 3. Forma de relacionarse con la entidad:

La frecuencia de uso, servicios que acceden, canales de acceso, interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción respecto del servicio prestado.

PROVEEDORES

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Área urbana</li> <li>• Edad: Mayores de 18 años</li> <li>• Idioma: Español, y excepcionalmente inglés.</li> <li>• Vulnerabilidad: se desconoce</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de encuentro: Instalaciones del INS, virtual y telefónico</li> <li>• Acceso a canales: Virtual, presencial y telefónico y móvil</li> <li>• Uso de canales: Virtual, presencial, y telefónico y móvil</li> <li>• Nivel de uso: Usuario habitual, frecuente y poco frecuente</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> Por los servicios que accede, las interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción del servicio del prestado.</p>	<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura: Nacional</li> <li>• Ubicación principal: Nacional</li> <li>• Tamaño de la entidad: Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.</li> <li>• Industria: Servicios y/o Producción de insumos para sectores de salud, laboratorios, tecnologías y obras.</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de atención: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>• Procedimiento Usado: Plataforma de SECOP II</li> <li>• Nivel de uso: Usuario frecuente y habitual</li> <li>• Responsable de la interacción: Contratista-planta- directivo- asesor- profesional- técnico, asistencial y Supervisores</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> La frecuencia de uso, servicios que acceden, canales de acceso, interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción respecto del servicio prestado.</p>

ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTÍFICA

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Bogotá</li> <li>• Edad: Mayores de 18 años</li> <li>• Idioma: Español - inglés.</li> <li>• Vulnerabilidad: problemáticas de salud</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual</li> <li>• Acceso a canales: Virtual y telefónico</li> <li>• Uso de canales: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>• Nivel de uso: Usuario potencial</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> Por los servicios que accede, frecuencia de uso, por los canales de acceso y las interacciones que debe hacer por trámite.</p>	<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura: Nacional</li> <li>• Ubicación principal: Nacional</li> <li>• Tamaño de la entidad: Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.</li> <li>• Industria: Servicios académicos.</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de atención: Virtual y Presencial</li> <li>• Procedimiento Usado: Solicitudes o requerimientos verbales o escritos, canales de Servicio al Ciudadano</li> <li>• Nivel de uso: Usuario habitual</li> <li>• Responsable de la interacción: profesional</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> Servicios que acceden y satisfacción respecto del servicio prestado.</p>

COMUNIDAD	
<p><b>PERSONA NATURAL</b></p> <p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Área urbana</li> <li>• Edad: Mayores de 18 años</li> <li>• Idioma: Español</li> <li>• Vulnerabilidad: Problemáticas de salud</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual</li> <li>• Acceso a canales: Virtual</li> <li>• Uso de canales: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>• Nivel de uso: Usuario habitual</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> Frecuencia de uso, canales de acceso e interacciones que debe hacer por trámite</p>	<p><b>PERSONA JURÍDICA</b></p> <p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura: Nacional y Regional</li> <li>• Ubicación principal: Departamental</li> <li>• Tamaño de la entidad: Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.</li> <li>• Industria: Servicios y/o Producción agropecuaria.</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de atención: Virtual y Presencial</li> <li>• Procedimiento Usado: Plataforma de SECOP II</li> <li>• Nivel de uso: Usuario frecuente y habitual</li> <li>• Responsable de la interacción: Contratista-planta- directivo- asesor- profesional-técnico, asistencial y Supervisores</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> La frecuencia de uso, servicios que acceden, canales de acceso, interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción respecto del servicio prestado.</p>

GOBIERNO	
<p><b>PERSONA NATURAL</b></p> <p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación: Bogotá DC</li> <li>• Edad: Mayores de 18 años</li> <li>• Idioma: Español - Ingles</li> <li>• Vulnerabilidad: Problemáticas de salud</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual</li> <li>• Acceso a canales: Virtual y telefónico</li> <li>• Uso de canales: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>• Nivel de uso: Usuario potencial</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> Por los servicios que accede, la frecuencia de uso, canales de acceso e interacciones que debe hacer por trámite.</p>	<p><b>PERSONA JURÍDICA</b></p> <p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura: Nacional</li> <li>• Ubicación principal: Nacional/ Distrito Capital</li> <li>• Tamaño de la entidad: Grande</li> <li>• Industria: Servicios de salud y regulatorios.</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de atención: Virtual, telefónico y Presencial</li> <li>• Procedimiento Usado: Solicitudes o requerimientos verbales o escritos, canales de Servicio al Ciudadano</li> <li>• Nivel de uso: Usuario habitual y Ocasional</li> <li>• Responsable de la interacción: Profesional</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b> La frecuencia de uso, servicios que acceden, canales de acceso, interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción respecto del servicio prestado.</p>

## ORGANISMOS INTERNACIONALES

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Bogotá DC</li> <li>Edad: Mayores de 18 años</li> <li>Idioma: Español – inglés</li> <li>Vulnerabilidad: Problemáticas de salud</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual</li> <li>Acceso a canales: Virtual y telefónico</li> <li>Uso de canales: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>Nivel de uso: Usuario potencial</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b>                      Por los servicios que accede, la frecuencia de uso, canales de acceso e interacciones que debe hacer por trámite.</p>	<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura: Internacional</li> <li>Ubicación principal: Internacional</li> <li>Tamaño de la entidad: Grande</li> <li>Industria: Servicios y/ productos</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Canales de atención: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>Procedimiento Usado: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>Nivel de uso: Usuario poco frecuente</li> <li>Responsable de la interacción: Directivo, asesores y profesional.</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b>                      Por los servicios que accede                      Por los canales de acceso                      Interacciones que debe hacer por trámite                      Satisfacción respecto del servicio prestado</p>

## GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Internacional, Nacional, Territorial, Municipal, Local Edad: Mayores de 18 años</li> <li>Idioma: Español</li> <li>Vulnerabilidad: se desconoce</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lugares de encuentro: Instalaciones del INS y virtual</li> <li>Acceso a canales: Virtual y telefónico</li> <li>Uso de canales: Virtual, presencial y telefónico</li> <li>Nivel de uso: Usuario frecuente</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b>                      La frecuencia de uso, canales de acceso e interacciones que debe hacer por trámite y la satisfacción respecto al servicio prestado.</p>	<p><b>1. Características Principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura: Nacional</li> <li>Ubicación principal: Bogotá DC</li> <li>Tamaño de la entidad: Grande</li> <li>Industria: Productos y servicios sector salud.</li> </ul> <p><b>2. Interacción con la Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Canales de atención: Virtual, presencial, telefónico y canales de atención.</li> <li>Procedimiento Usado: Convenio y alianzas de cooperación interinstitucional; requerimientos o solicitudes verbales o escritos a través de los canales de atención.</li> <li>Nivel de uso: Usuario habitual y poco frecuente</li> <li>Responsable de la interacción: Contratista- planta- directivo- asistencial- técnico- asesores</li> </ul> <p><b>3. Forma de relacionarse con la entidad:</b>                      Por los servicios que accede, canales de acceso, interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción respecto del servicio prestado</p>

**PERSONA JURÍDICA****1. Características Principales:**

- Cobertura: Nacional
- Ubicación principal: Nacional
- Tamaño de la entidad: Grande
- Industria: Servicios

**2. Interacción con la Entidad:**

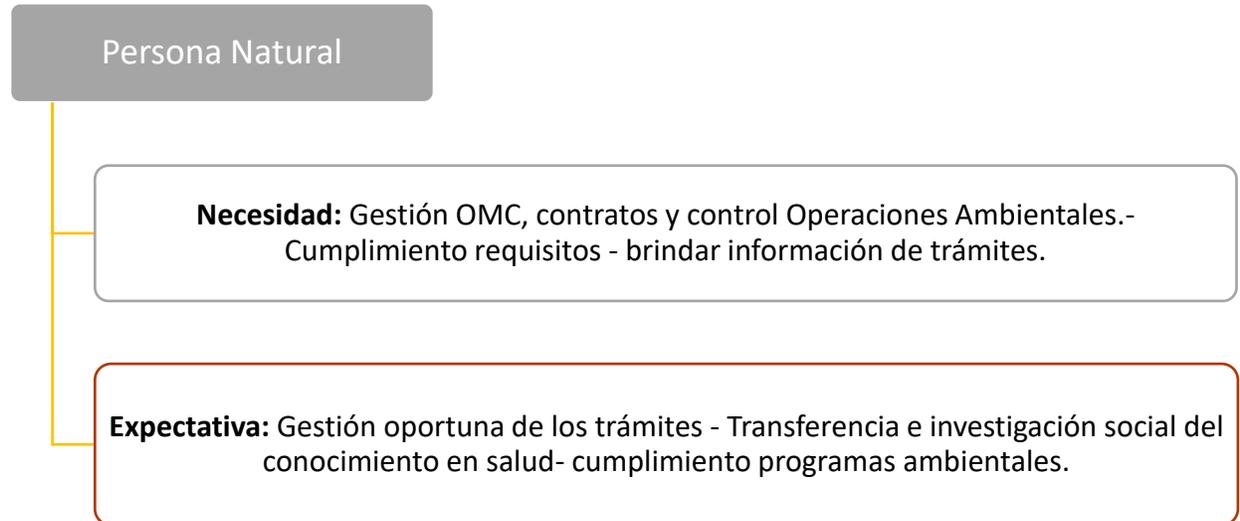
- Canales de atención: Virtual, presencial, telefónico y canales de atención.
- Procedimiento Usado: Virtual, presencial, telefónico y canales de atención.
- Nivel de uso: Usuario Ocasional
- Responsable de la interacción: Contratista-planta- directivo- asistencial

**3. Forma de relacionarse con la entidad:**

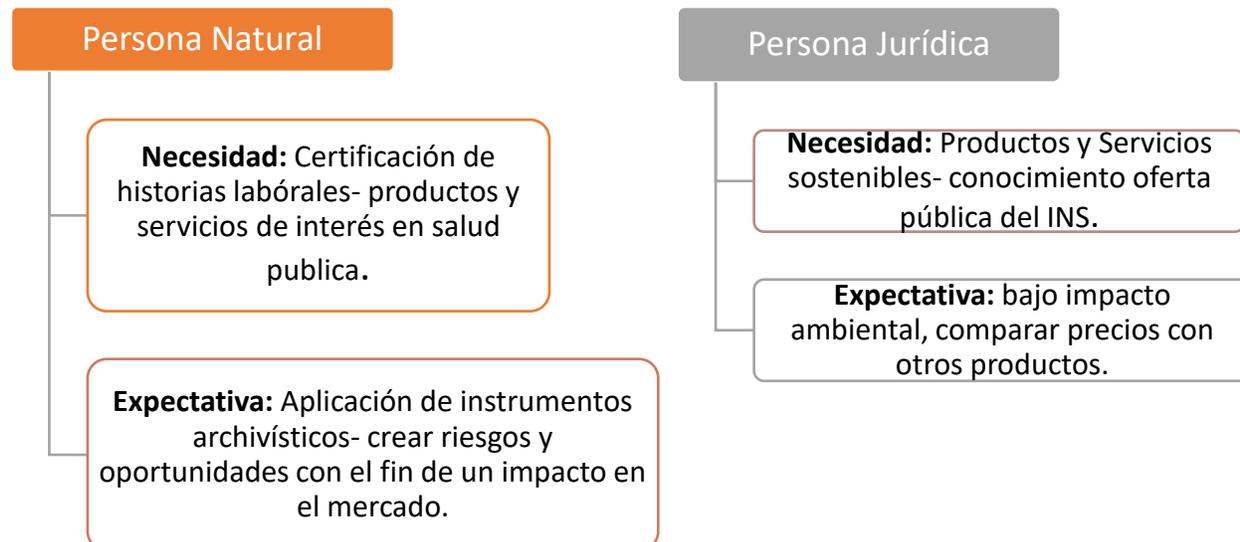
Por los canales de acceso, interacciones que debe hacer por trámite y satisfacción respecto del servicio prestado

## ANEXO 6. IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SECRETARIA GENERAL.

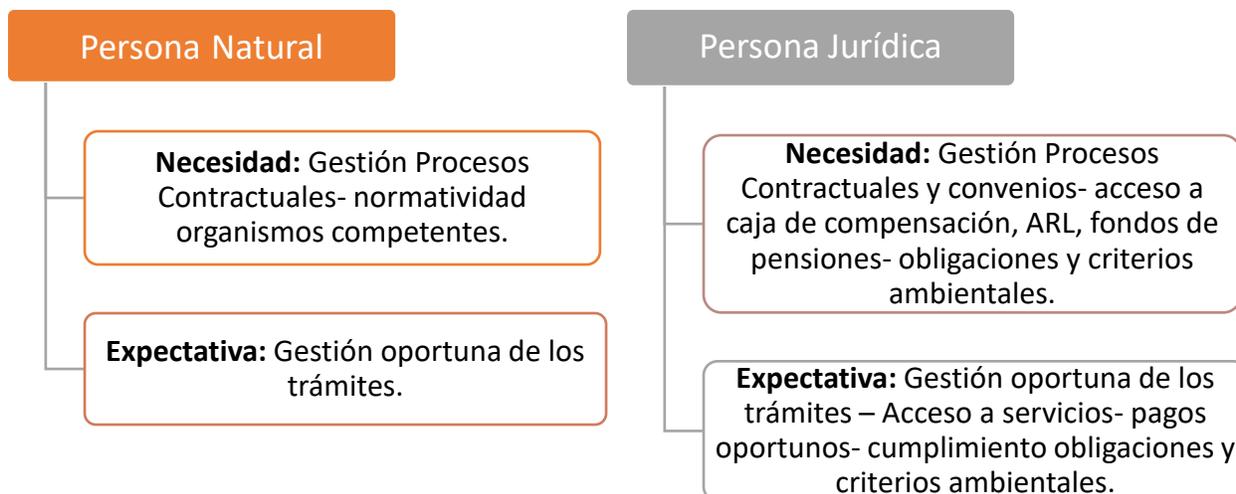
### CLIENTE INTERNO



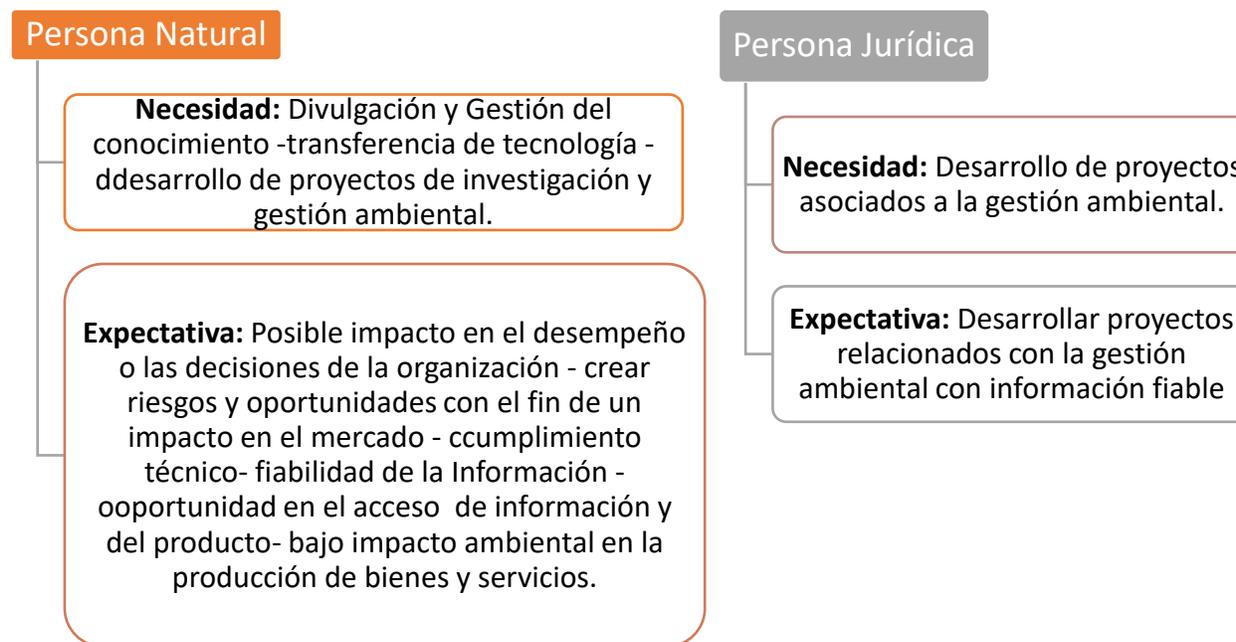
### CLIENTE



PROVEEDORES



ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTÍFICA



COMUNIDAD

Persona Natural

**Necesidad:** Información y comunicación de situaciones de emergencia que pueden afectar con el ambiente - Acceso a información de oferta institucional - Producción de bienes y servicios sin deterioro del entorno.- optimización de canales.

**Expectativa:** Información de forma veraz, comprensible, útil y oportuna - productos y servicios de calidad.

Persona Jurídica

**Necesidad:** Información y comunicación de situaciones de emergencia que pueden afectar con el ambiente – productos y servicios disponibles y oportunos.

**Expectativa:** Entregar un servicio oportuno y acorde con la solicitud.

GOBIERNO

Persona Natural

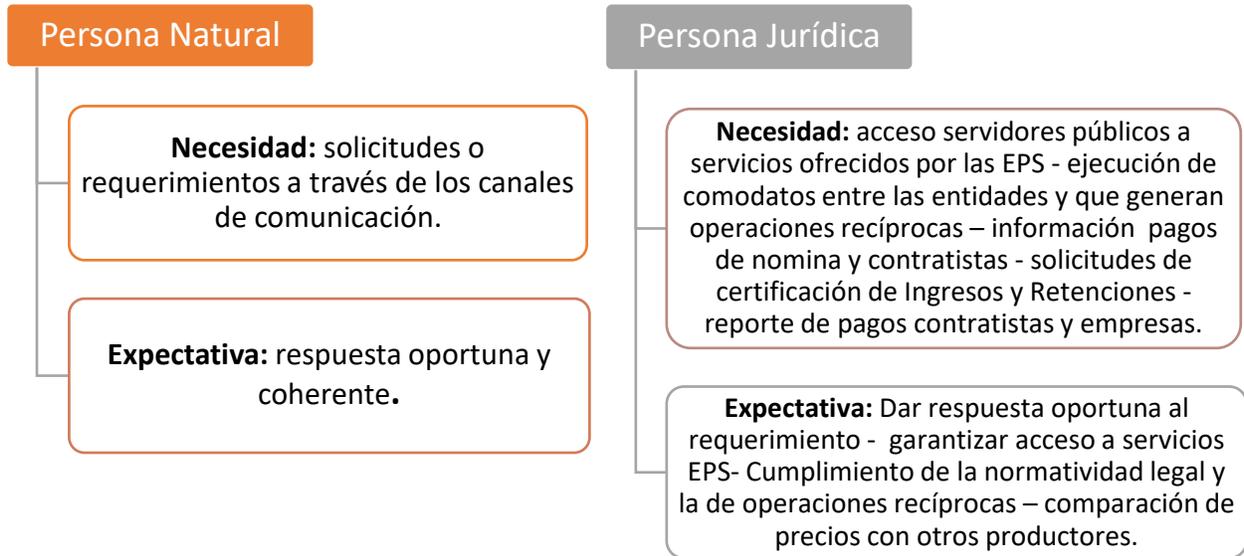
**Necesidad:** Articulación del sector e Intersectorial, entre directivos y oficinas de comunicación para temas comunes, plan decenal de salud, comunicación y divulgación de información- cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente.

**Expectativa:** Impulsar y promover la comunicación y desarrollo de iniciativas de interés en salud pública - Cumplimiento del plan decenal de salud y normativa ambiental- mayor Impacto y visibilidad ante la opinión pública- optimización de canales de comunicación

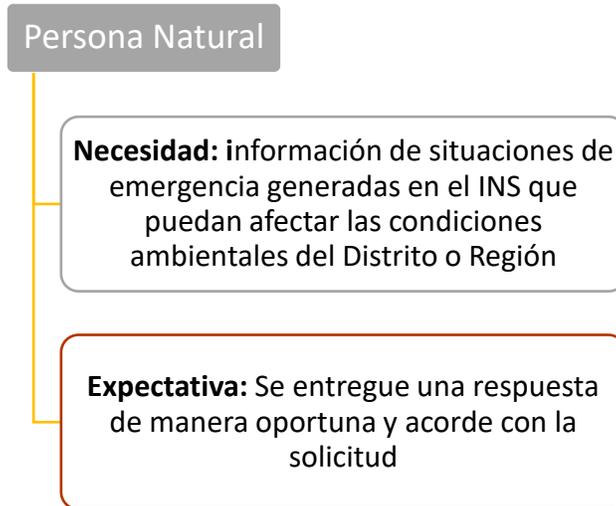
Persona Jurídica

**Necesidad:** Cumplimiento de la normatividad ambiental y sanitaria vigente - respuesta oportuna e información veras procedimientos ambientales – oferta pública y resolución de precios.

**Expectativa:** Cumplimiento de normatividad ambiental, sanitaria y tributaria – respuestas oportunas y eficientes.



OPINIÓN PÚBLICA



## ANEXO 7. ESTRUCTURACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN A NIVEL SECTORIAL.

\*\*Variables en común (valoración 1, 2, 3 y 4) Donde:

- 1: no hay relación,
- 2 se relaciona con otra entidad,
- 3, se relaciona con tres entidades,
- 4 se relaciona con más de tres entidades.

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR E INTERES			
Batería de preguntas			
1. Las siguientes son las variables a tener en cuenta en la encuesta a aplicar a los grupo de valor identificados en la entidad/sector:			
Políticas	VARIABLES	**Variables en común	Priorización F5
En general	Datos de Identificación	NR	
En general	Nombre (s) y Apellido (s)	2	
En general	Teléfono	2	
En general	Correo electrónico	2	
NA	Geográficas	NR	
En general	País de residencia (Lista de países).	2	2
En general	Departamento (Lista de departamentos).	2	2
En general	Ciudad o municipio de residencia (Lista de municipios)	2	2
En general	Ubicación: • Urbana. • Rural.	1	2
En general	Dirección	1	2
NA	Demográficas	NR	
En general	Tipo de identificación (CC, TI, CE, Pasaporte, NIT)	2	1
En general	Número de Identificación	4	1
En general	Fecha de nacimiento	1	3
En general	Sexo: • Masculino • Femenino • Intersexual	1	5
En general	Género: • Heterosexual • Homosexual • Bisexual • Asexual	1	Sin dato en el esquema de priorización
En general	Estado Civil: • Soltero (a) • Casado (a) • Unión Libre	1	Sin dato en el esquema de priorización
En general	Estrato socio económico: • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6	1	3

<b>En general</b>	<p>Ocupación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante.</li> <li>• Empleado.</li> <li>• Independiente.</li> <li>• Líder comunitario.</li> <li>• Desempleado.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios del hogar.</li> <li>• Servidor público.</li> <li>• Contratista del estado.</li> <li>• Pensionado.</li> </ul>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>En general</b>	<p>Nivel de Escolaridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No asistió a la escuela.</li> <li>• Bachillerato.</li> <li>• Universitario.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria.</li> <li>• Técnico / tecnólogo.</li> <li>• Posgrado o estudios superiores.</li> </ul>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>En general</b>	<p>Estado de vulnerabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Madre / padre cabeza de hogar.</li> <li>• En situación de desplazamiento y/o víctima del conflicto.</li> <li>• En condición de discapacidad.</li> <li>• Desmovilizado o reincorporado.</li> <li>• No aplica.</li> </ul>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>En general</b>	<p>Tipo de discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visual.</li> <li>• Psicosocial.</li> <li>• Sordo-ceguera.</li> <li>• Múltiple.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelectual cognitiva.</li> <li>• Auditiva.</li> <li>• Física.</li> <li>• No aplica.</li> </ul>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>En general</b>	<p>Grupo étnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrocolombiano.</li> <li>• Raizal.</li> <li>• Rrom o gitano.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indígena.</li> <li>• Palenquero.</li> <li>• No aplica.</li> </ul>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>En general</b>	<p>Otros grupos poblacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migrantes.</li> <li>• Veteranos de la Fuerza Pública.</li> <li>• No aplica.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LGBTI.</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>En general</b>	<p>Afiliación a salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidiado</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributivo</li> </ul>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>NA</b>	Intrínsecas	<b>NR</b>	
<b>Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>	Indique el nivel de conocimiento que usted tiene sobre los trámites, opas, consultas de acceso a la información, programas, proyectos que ofrece la entidad, calificando 1 - Si su conocimiento es muy bajo o 5 - Si considera que es muy alto: (Escala de 1 a 5).	<b>NR</b>	<b>3</b>

<b>Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>	<p>Indique sobre qué trámites, opas, consultas de acceso a la información que presta la entidad, programas, proyectos desea tener mayor conocimiento o son de su interés. (Abierta, permitir ingresar de 3 a 5 opciones.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de oferta de trámites</li> <li>• Información de otros procedimientos administrativos</li> <li>• Consultas de información (desplegar pregunta abierta)</li> <li>• Programas (desplegar pregunta abierta)</li> <li>• Proyectos (desplegar pregunta abierta)</li> <li>• Preguntas y respuestas frecuentes sobre PQRSD</li> <li>• Ayudas del gobierno al sector.</li> <li>• Entidades del sector salud.</li> <li>• Información de la entidad (estructura organizacional, funciones, dependencias, gestión institucional, servidores públicos, contratistas).</li> <li>• Certificaciones</li> <li>• Otras (desplegar pregunta abierta)</li> </ul>	<p>NR</p>	
<b>Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>	<p>¿Qué información le interesaría conocer en los espacios de rendición de cuentas de la entidad?</p>	<p>NR</p>	<p>4</p>
<b>Racionalización de Trámites</b>	<p>Cuando usted interpone una PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia) ante la entidad conoce el tiempo en el cual será resuelta su petición. SI/NO</p>	<p>NR</p>	
<b>Servicio al Ciudadano</b>	<p>Indique el nivel de claridad de los trámites, opas, consultas de acceso a la información que presta la entidad, calificando 1 - Si el lenguaje utilizado es poco claro o 5 - Si considera que el lenguaje es claro y sencillo: (Escala de 1 a 5).</p>	<p>NR</p>	<p>3</p>
<b>En general</b>	<p>¿Qué tipo de gestión ha realizado ante la entidad? Esta pregunta debería tener posibilidad de selección múltiple.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar un trámite o acceder a los servicios que presta la entidad.</li> <li>• Recibir orientación o asesoría de trámites o servicios y de información general.</li> <li>• Consultar y/o solicitar información pública.</li> <li>• Radicar o hacer seguimiento a una PQRSD – Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia.</li> <li>• Asistir a espacios de participación ciudadana.</li> <li>• Asistir a espacios de rendición de cuentas.</li> <li>• Otro ¿Cuál?</li> </ul>	<p>NR</p>	<p>3</p>

<p><b>Servicio al Ciudadano</b></p>	<p>Cuando usted requiere adelantar un trámite o servicio con la entidad, ¿qué alternativas utiliza para buscar información? Esta pregunta debería tener posibilidad de selección múltiple.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita una oficina o punto de atención de la entidad</li> <li>• Averigua con amigos, compañeros de trabajo o familiares.</li> <li>• Llama a las líneas de atención telefónica de la entidad.</li> <li>• Consulta la página web de la entidad.</li> <li>• Busca información a través de redes sociales.</li> <li>• Acude a un tramitador o intermediario.</li> <li>• Otro ¿Cuál?</li> </ul>	<p>2</p>	<p>5</p>
<p><b>Servicio al Ciudadano</b></p>	<p>¿Cuáles lugares son normalmente visitados por usted?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salones comunales</li> <li>• Parques</li> <li>• Cafés</li> <li>• Clubes</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Sitios y portales web</li> <li>• Foros</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Otros ¿Cuál?</li> </ul>	<p>NR</p>	<p>5</p>
<p><b>Servicio al Ciudadano</b></p>	<p>¿Qué medio preferiría para recibir información de la entidad y del Sector Administrativo de Salud y Protección Social?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Televisión.</li> <li>• Emisoras de radio.</li> <li>• Prensa / periódicos, revistas.</li> <li>• Afiches o volantes.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Llamada a teléfono celular.</li> <li>• Llamada a teléfono fijo.</li> <li>• Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram).</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Cartelera de la entidad.</li> <li>• Mensaje de texto.</li> <li>• Otro ¿Cuál?</li> </ul>	<p>NR</p>	
<p><b>Servicio al Ciudadano</b></p>	<p>¿Con que frecuencia usa los canales de atención que el ciudadano dispuestos por la entidad y en qué horarios?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de atención presencial</li> <li>• Canal telefónico</li> <li>• Canal virtual (chat)</li> <li>• Televisión</li> <li>• Ferias de servicio</li> <li>• Foros</li> <li>• Conversatorios</li> </ul>	<p>NR</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo postal</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>		
<b>Participación Ciudadana</b>	<p>Indique en cuál de los siguientes temas estaría interesado en participar en la gestión de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar problemas y necesidades</li> <li>• Formular planes programas y proyectos</li> <li>• Colaborar en la implementación de planes, programas, proyectos, servicios</li> <li>• Evaluar la gestión institucional en escenarios de rendición de cuentas y/o ejercicios de control social.</li> </ul>	<b>NR</b>	<b>3</b>
<b>Participación Ciudadana</b>	<p>En escenarios de participación ciudadana ¿Con qué metodología/forma le gustaría realizar el espacio de diálogo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta</li> <li>• Mesas de trabajo</li> <li>• Grupos focales</li> <li>• Ferias</li> <li>• Café conversacional</li> <li>• Foro</li> <li>• Reuniones virtuales</li> <li>• Cabildo abierto</li> <li>• Audiencias públicas</li> <li>• Otra</li> </ul>	<b>NR</b>	<b>3</b>
<b>Participación Ciudadana</b>	<p>En escenarios de participación en la gestión institucional de la entidad, ¿En cuál enfoque diferencial acompañaría el espacio de participación?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población con discapacidad</li> <li>• Población Étnica</li> <li>• Ciclo de vida (niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, etc)</li> <li>• Orientaciones Sexuales e Identidades de Género</li> <li>• Territorial-PDET</li> <li>• Otra</li> </ul>	<b>NR</b>	
<b>NA</b>	De comportamiento	<b>NR</b>	
	<p>De los siguientes canales ¿cuál es el que más utiliza o ha utilizado para interactuar con la entidad? Esta pregunta debería tener posibilidad de selección múltiple.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas de atención telefónica.</li> <li>• Chat.</li> <li>• Agendamiento video llamada.</li> <li>• Agendamiento presencial.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Portal web de radicación PQRSD – Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Oficina o punto de atención de la entidad</li> </ul>	<b>NR</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radicación física de documentos (en papel).</li> <li>• Todos los anteriores.</li> </ul>		
	<p>Indique la frecuencia con la que usted interactúa con nuestra entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez al año.</li> <li>• Dos veces al año.</li> <li>• Tres veces al año.</li> <li>• Más de tres veces al año.</li> <li>• No he requerido interactuar con la entidad.</li> </ul>	NR	
	<p>Cuenta con acceso a: (Responder Si o No)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet.</li> <li>• Teléfono celular.</li> <li>• Teléfono fijo.</li> <li>• Tablet.</li> <li>• Computador.</li> <li>• Correo electrónico.</li> </ul>	NR	
	<p>La conexión a internet es desde: Esta pregunta debería tener posibilidad de selección múltiple.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogar o casa.</li> <li>• Lugar de trabajo.</li> <li>• Café internet.</li> <li>• Acceso libre en lugares públicos (por ejemplo: centros comerciales, aeropuerto).</li> <li>• Punto vive digital.</li> <li>• Zonas wifi públicas.</li> <li>• Biblioteca pública.</li> <li>• Casa de conocidos (amigos, familiares).</li> </ul>	NR	
	<p>A través de qué dispositivo se conecta y se comunica de manera frecuente con la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono celular.</li> <li>• Teléfono fijo.</li> <li>• Tablet.</li> <li>• Computador.</li> <li>• Otro ¿Cuál?</li> </ul>	NR	
	¿Conoce la página web de la entidad? SI/NO	NR	
	¿Ha interactuado con la página de la entidad? SI/NO	NR	3
	<p>Si la anterior respuesta fue afirmativa ¿Con qué objetivo ingresó a la página o ha interactuado con ella? (Selección múltiple)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radicar y/o hacer seguimiento a una PQRSD.</li> <li>• Acceso a servicios en línea.</li> <li>• Consultar información (Covid-19, trámites, opas).</li> <li>• Agendamiento de video llamada o de atención presencial.</li> <li>• Otro ¿Cuál?</li> </ul>	NR	

	<p>Indique si conoce o no las siguientes herramientas tecnológicas y su uso. (No conoce/no usa; Conoce pero no usa; Conoce y usa en la vida cotidiana).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico (Gmail, Yahoo!, Hotmail, Office 365, etc.)</li> <li>• Videoconferencia (Zoom, Teams, Skype, Meet)</li> <li>• Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, etc.)</li> <li>• Herramientas de búsqueda de información (Google, Yahoo!, bases de datos académicas, etc.)</li> <li>• Espacios de administración de archivos digitales (Google Drive, Dropbox, One Drive, etc.)</li> <li>• Herramientas para comprimir archivos (Winzip, Winrar, etc.)</li> <li>• Herramientas para convertir archivos (Ilove pdf, PDFCrowd, etc.)</li> </ul>	<p><b>NR</b></p>	
	<p>En una escala de 1 a 5 califique su nivel de dominio respecto a las siguientes herramientas virtuales y/o tecnológicas, calificando 1 - Si su dominio al respecto es muy bajo o 5 - Si considera que es muy alto: (Escala de 1 a 5).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico (Gmail, Yahoo!, Hotmail, Office 365, etc.)</li> <li>• Videoconferencia (Zoom, Teams, Skype, Meet)</li> <li>• Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, etc.)</li> <li>• Herramientas de búsqueda de información (Google, Yahoo!, bases de datos académicas, etc.)</li> <li>• Espacios de administración de archivos digitales (Google Drive, Dropbox, One Drive, etc.)</li> <li>• Herramientas para comprimir archivos (Winzip, Winrar, etc.)</li> <li>• Herramientas para convertir archivos (Ilove pdf, PDFCrowd, etc.)</li> </ul>	<p><b>NR</b></p>	
	<p>¿Ha tenido que solicitar apoyo de un tramitador o intermediario para acceder y realizar trámites y servicios ante la entidad? Si/No</p>	<p><b>NR</b></p>	

	<p>¿Cuál fue la razón por la cual acudió a un tramitador o intermediario? (Selección múltiple)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No encontró información sobre cómo gestionar el trámite.</li> <li>• El trámite demandaba mucho tiempo.</li> <li>• No tenía permiso en el trabajo.</li> <li>• No cumplía los requisitos exigidos y aun así el tramitador le prometió acceso al trámite.</li> <li>• El tramitador ofreció realizar el trámite a un costo menor del requerido.</li> <li>• Porque no entendí la información que me dieron.</li> <li>• Otro, ¿cuál?</li> </ul>	NR	
	<p>¿Ha tenido dificultades para interactuar con la entidad para realizar trámites o servicios? (Selección múltiple).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna.</li> <li>• Corrupción.</li> <li>• Dificultad para comunicarse telefónicamente o por internet.</li> <li>• Excesivos trámites o muchos requisitos.</li> <li>• Falta de conocimiento o preparación de las personas que lo atienden.</li> <li>• Falta de interés o de amabilidad de las personas que lo atienden.</li> <li>• Información insuficiente o poco clara.</li> <li>• Las respuestas a las PQRSD son muy demoradas o no existen.</li> <li>• Lentitud en resolver los trámites.</li> <li>• Los funcionarios que lo atienden no comprenden su problema o situación.</li> <li>• No hay mecanismos claros para interponer PQRSD.</li> <li>• Otro ¿Cuál?</li> </ul>	NR	
	<p>¿Considera que la información brindada por la entidad es clara, sencilla y fácil de entender? SI / NO</p>	NR	3

	<p>De los siguientes aspectos califique de 1 a 5 el nivel de importancia en el momento de realizar un trámite o solicitar un servicio ante la entidad, calificando 1 - Si el nivel de importancia es muy bajo o 5 - Si considera que es muy alto: (Escala de 1 a 5).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que pueda interactuar / tener acceso por varios canales de atención (punto de atención, telefónico, página web).</li> <li>• Sencillez de los procesos para acceder a trámites, servicios o información.</li> <li>• Amabilidad de las personas que lo atienden.</li> <li>• Conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios.</li> <li>• Que la información sobre requisitos, pasos a seguir, documentos necesarios y respuestas a PQRSD sea clara y comprensible.</li> <li>• Que la entidad cumpla con lo que dice.</li> </ul>	<p><b>NR</b></p>	<p><b>3</b></p>
	<p>De los siguientes aspectos califique de 1 a 5 el nivel de importancia a la hora de interponer una PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia) ante la entidad, calificando 1 - Si el nivel de importancia es muy bajo o 5 - Si considera que es muy alto: (Escala de 1 a 5).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La facilidad para interponer una PQRSD.</li> <li>• La claridad de la respuesta recibida.</li> <li>• El interés mostrado para darle una respuesta satisfactoria a su PQRSD.</li> <li>• La rapidez con la que dieron respuesta definitiva a su PQRSD.</li> <li>• La agilidad en la atención al momento de presentar su PQRSD.</li> <li>• El cumplimiento de las fechas o plazos informados para resolver la PQRSD.</li> <li>• La facilidad para realizar seguimiento a la PQRSD realizada.</li> </ul>	<p><b>NR</b></p>	
	<p>¿Cómo espera que se brinde el servicio que presta la entidad? (Selección múltiple).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanizado.</li> <li>• Empático.</li> <li>• Oportuno.</li> <li>• Accesible.</li> <li>• Con información consistente, coherente y confiable.</li> </ul>	<p><b>NR</b></p>	

\*\*NR: No hay relación

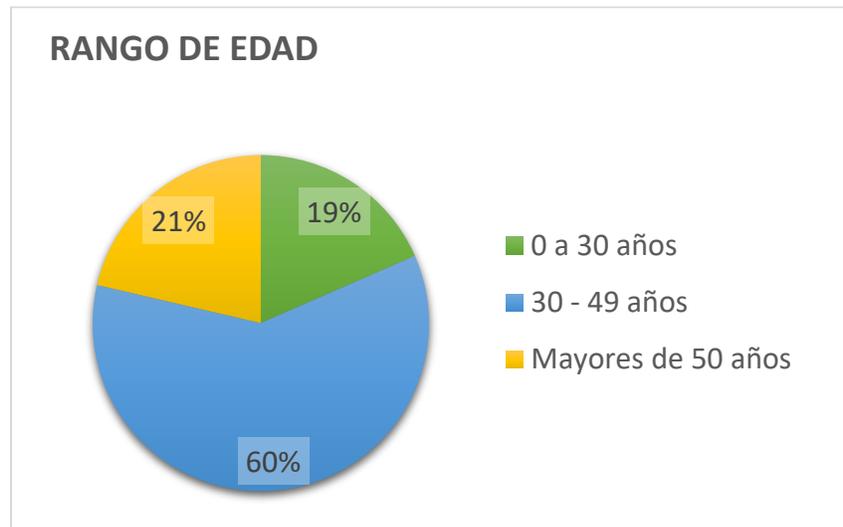
## ANEXO 8 RESULTADOS DE LAS VARIABLES DE PARTES INTERESADAS A NIVEL SECTORIAL.

Se presenta la información analizada y segmentada como resultado del ejercicio de caracterización, de cada variable de las partes interesadas:

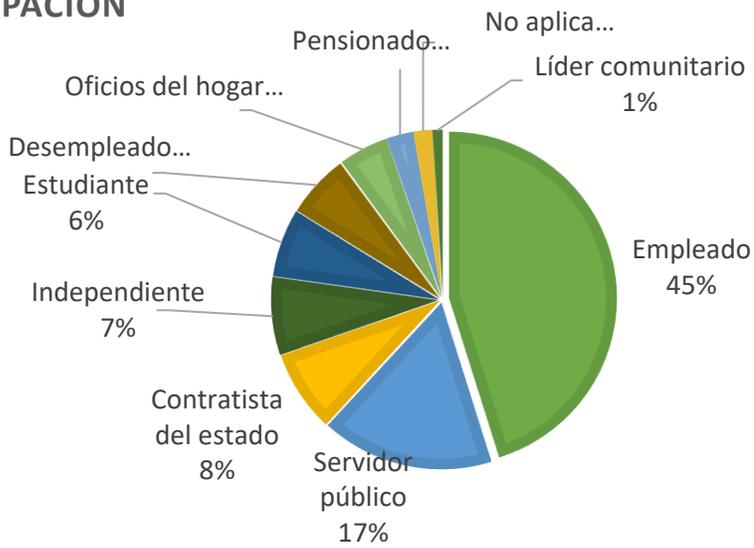
### VARIABLES GEOGRAFICAS

- El 99% de los usuarios reside en Colombia. Tan solo 3 usuarios de los encuestados reside en el extranjero, dos de ellos en España y uno de ellos en Chile.
- El 93% de los usuarios encuestados están ubicados en zona urbana. El 7% restante, residen en zonas rurales.
- Ciudades con mayor número de usuarios: Bogotá 34%, Barranquilla 5%, Medellín 4%, Cali 5%, Florencia 5%, Ibagué 3%, Neiva 3%.

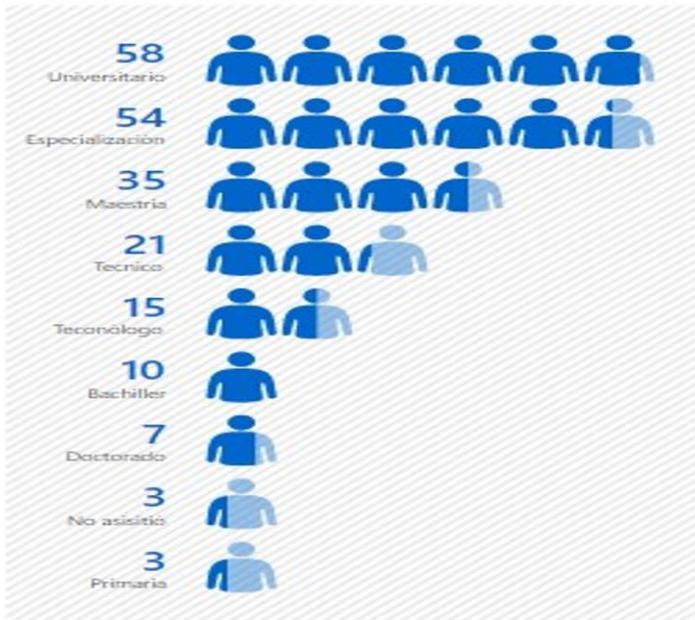
### VARIABLES DEMOGRÁFICAS

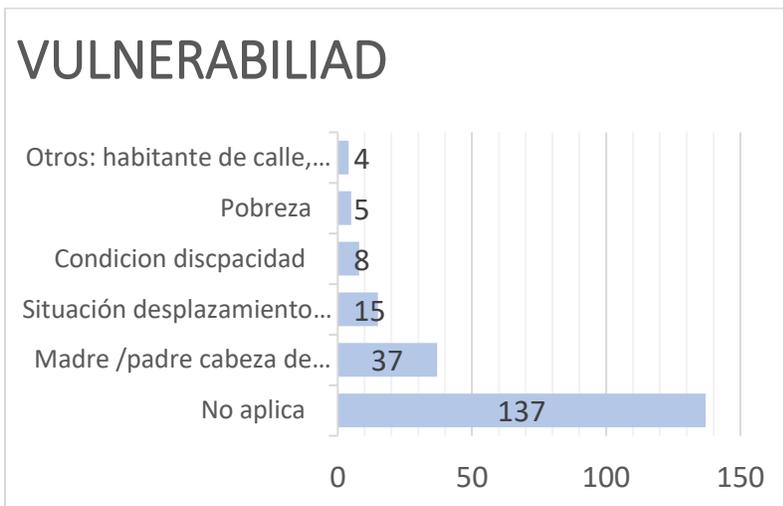
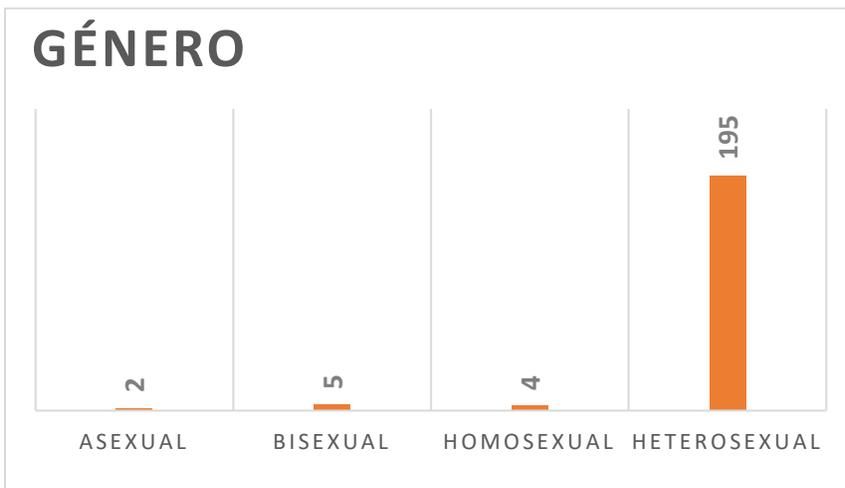


## OCUPACIÓN



## Nivel de escolaridad

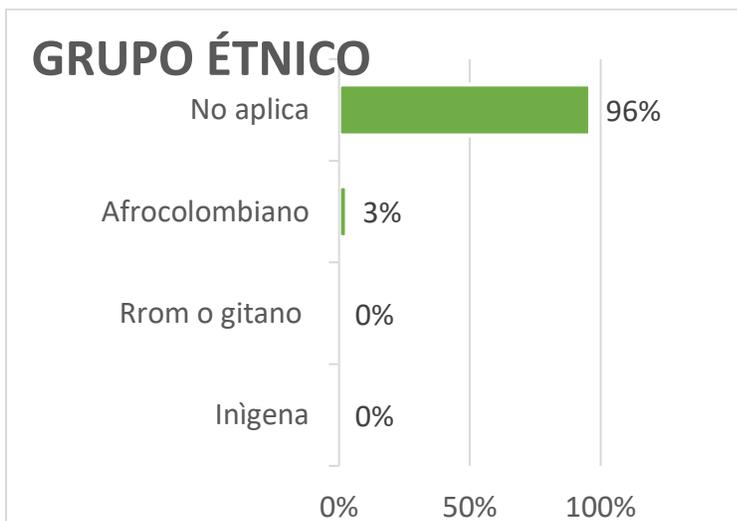




## DISCAPACIDAD

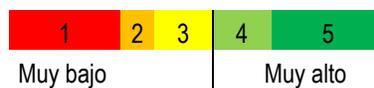


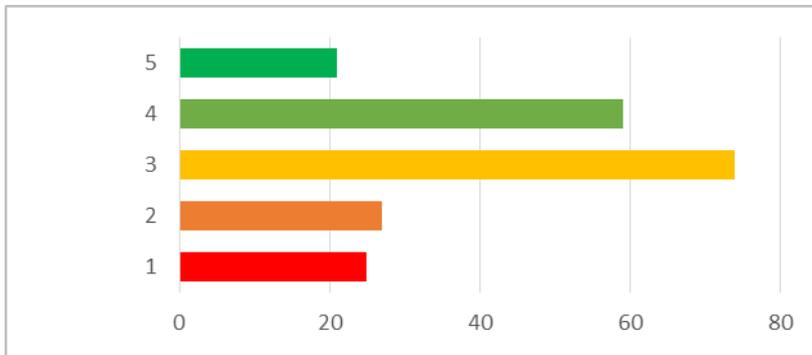
## GRUPO ÉTNICO



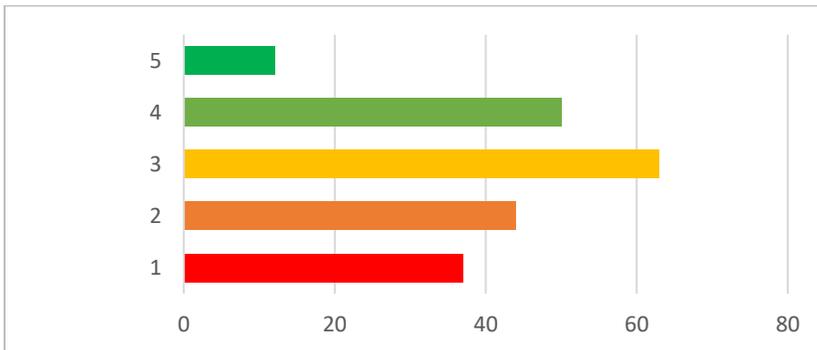
## VARIABLES INTRÍNICAS

- Nivel de conocimiento sobre los trámites, opas, consultas de acceso a la información que ofrece la entidad

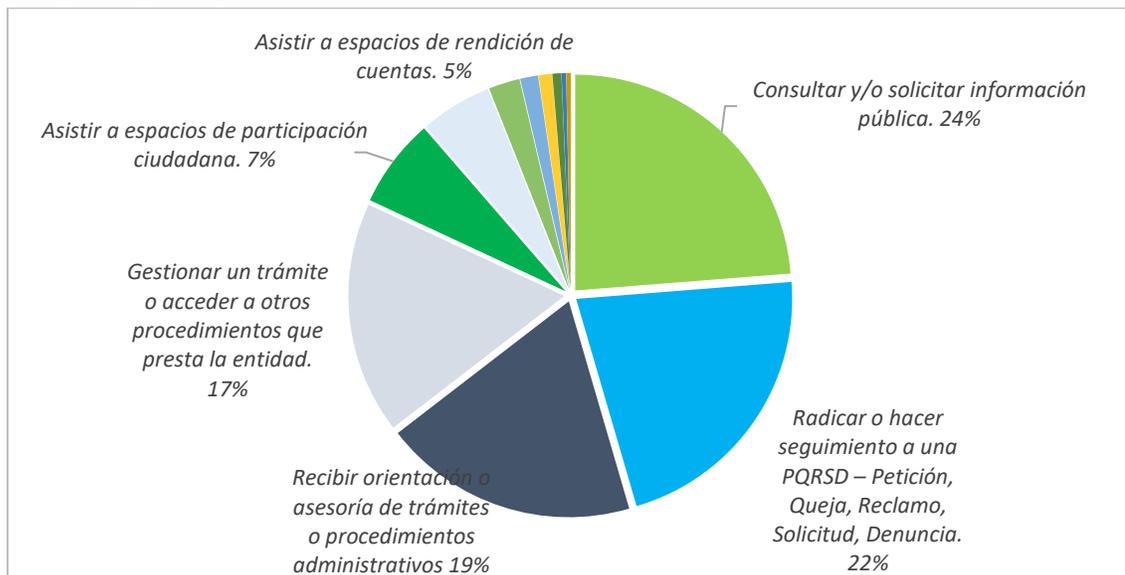




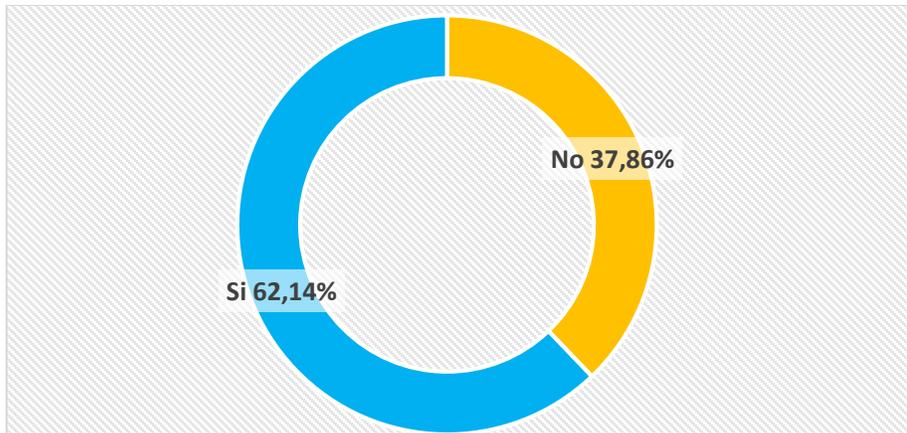
➤ Nivel de conocimiento sobre programas, proyectos que ofrece la entidad



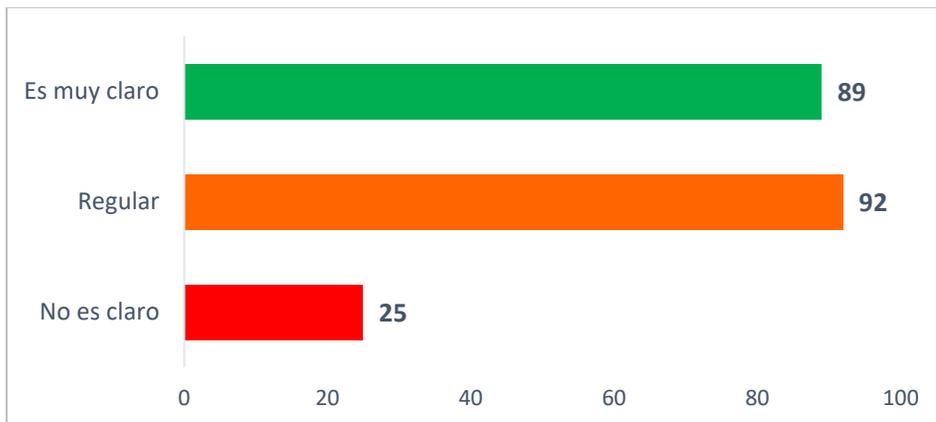
➤ ¿Qué tipo de gestión ha realizado ante la entidad?



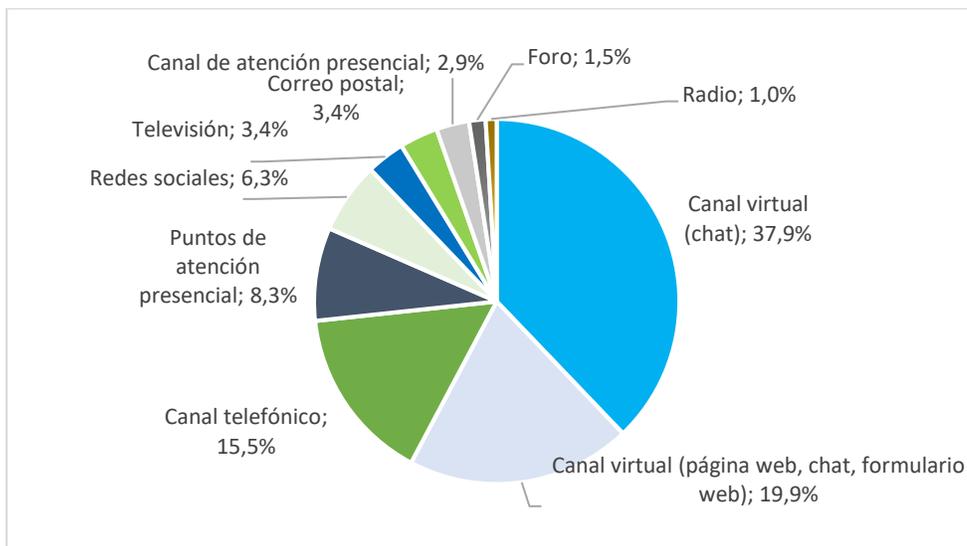
➤ Cuando usted interpone una PQRSDF ante la entidad, conoce el tiempo en el cual será resuelta su petición.



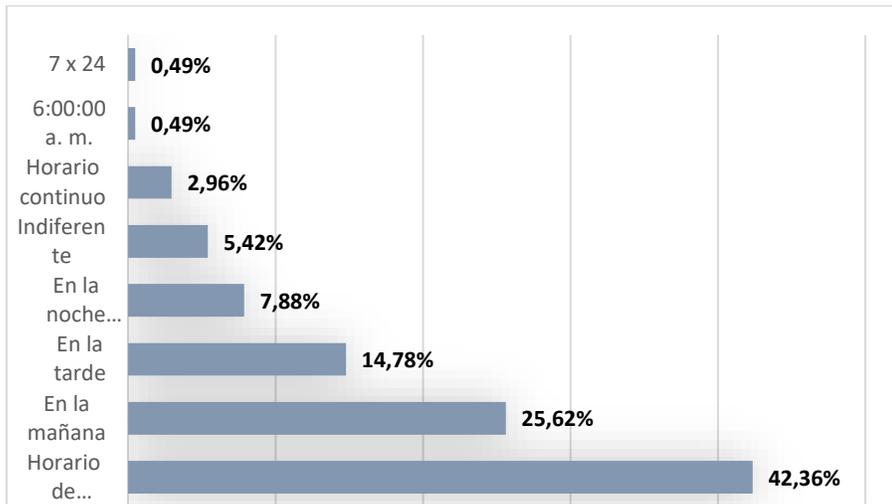
- Nivel de claridad de los trámites, otros procedimientos administrativos y/o consultas de acceso a la información que presta la entidad.



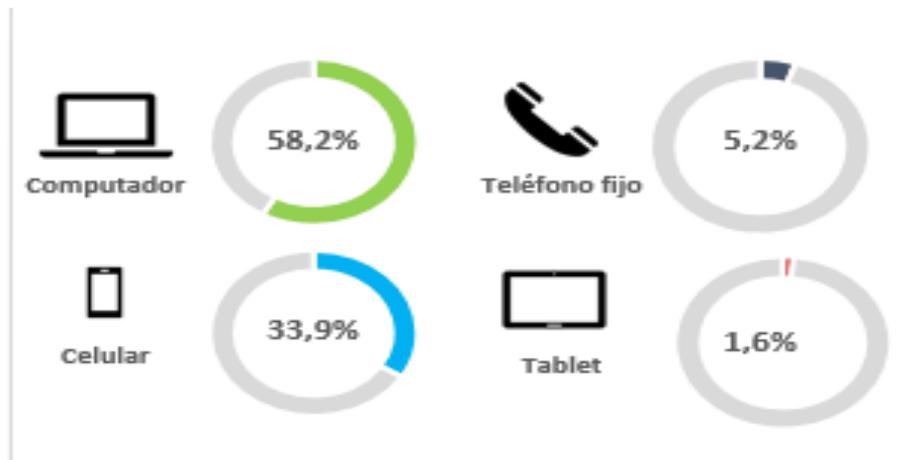
- ¿Cuál es el canal de atención o comunicación de su preferencia?



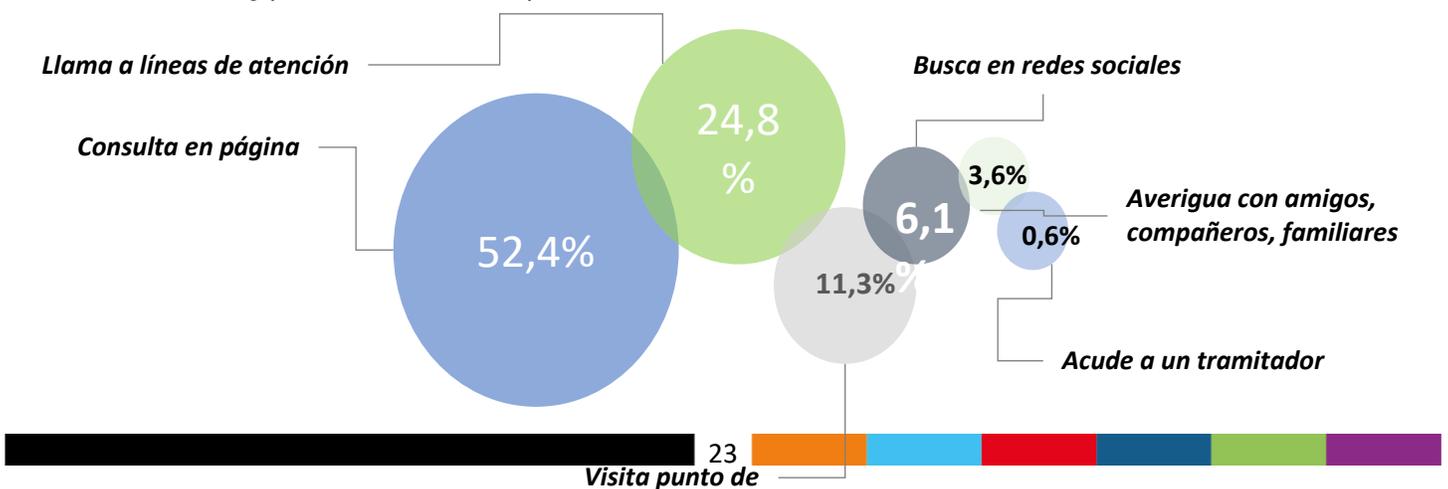
➤ ¿Qué horario de atención es de su preferencia?



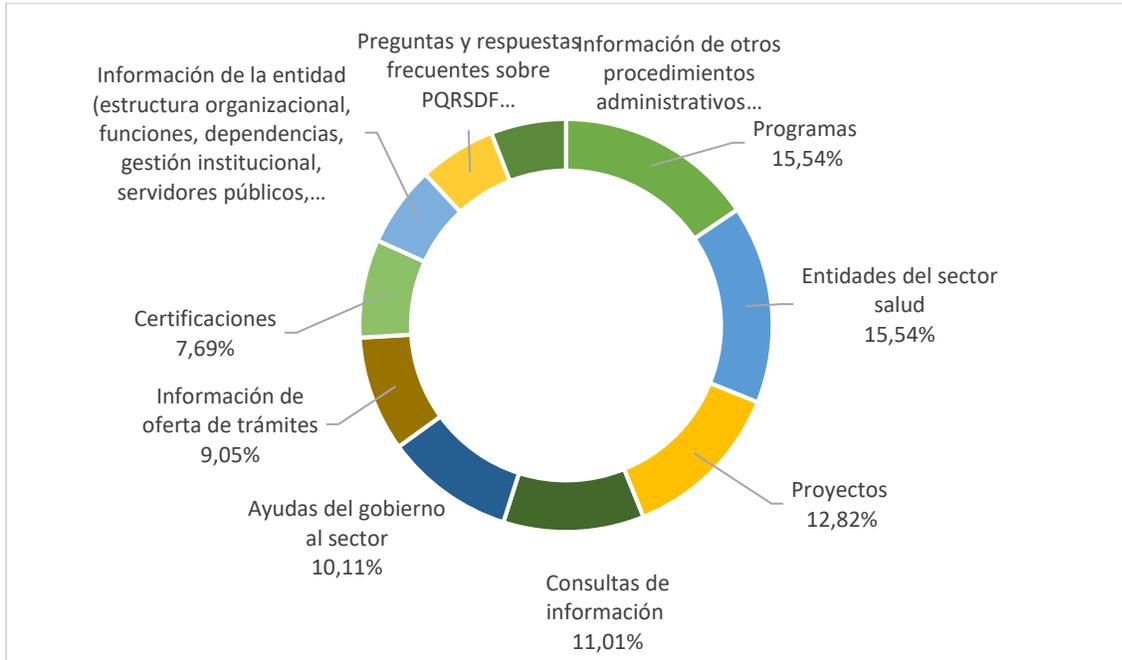
➤ ¿A través de qué dispositivo se conecta y se comunica con nuestra entidad?



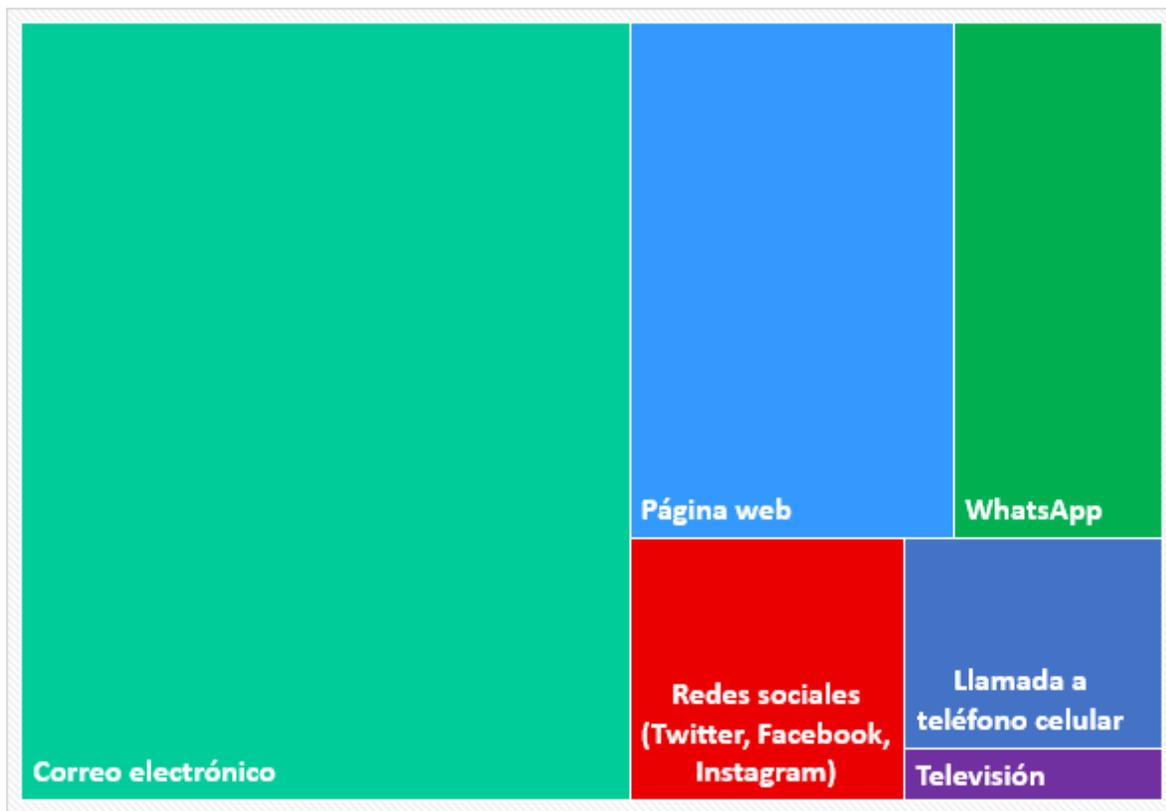
➤ Cuando usted requiere adelantar un trámite o procedimiento administrativo con la entidad, ¿qué alternativas utiliza para buscar información?



➤ Indique sobre qué información de la entidad y del sector desea tener mayor conocimiento.

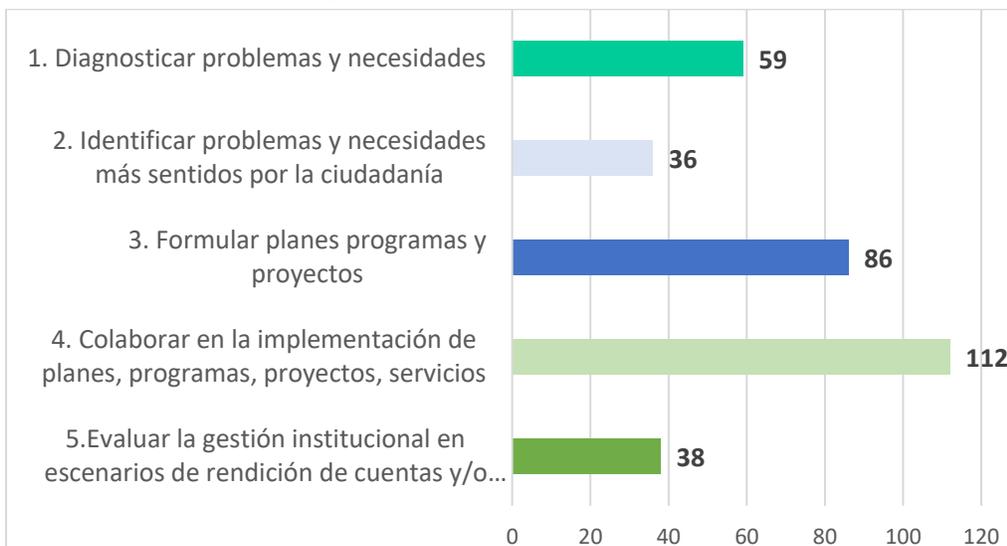


➤ ¿Qué medio preferiría para recibir información de la entidad?

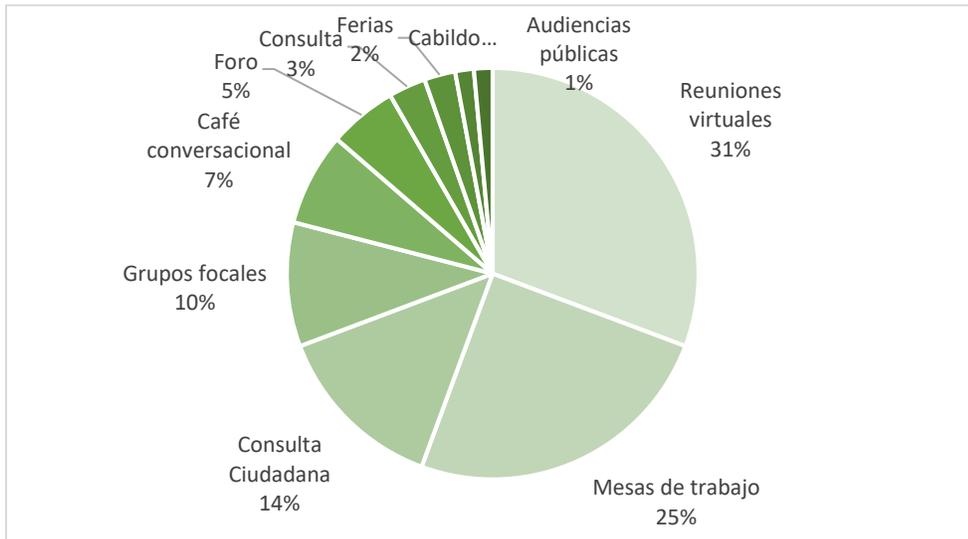


## VARIABLES INTRÍNICAS- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

➤ ¿Cuál de los siguientes temas para la gestión de la entidad, estaría interesado en participar?

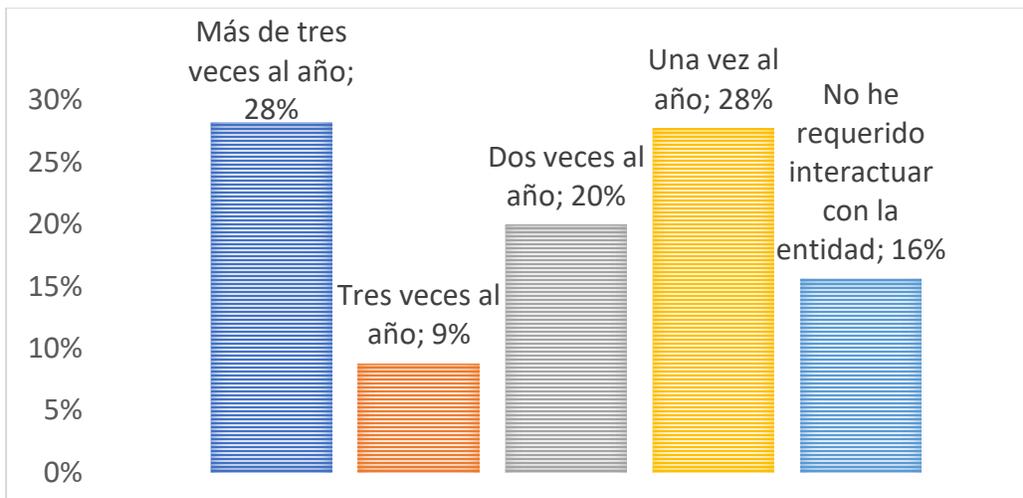


- En escenarios de participación ciudadana ¿Con qué metodología le gustaría realizar el espacio de diálogo?

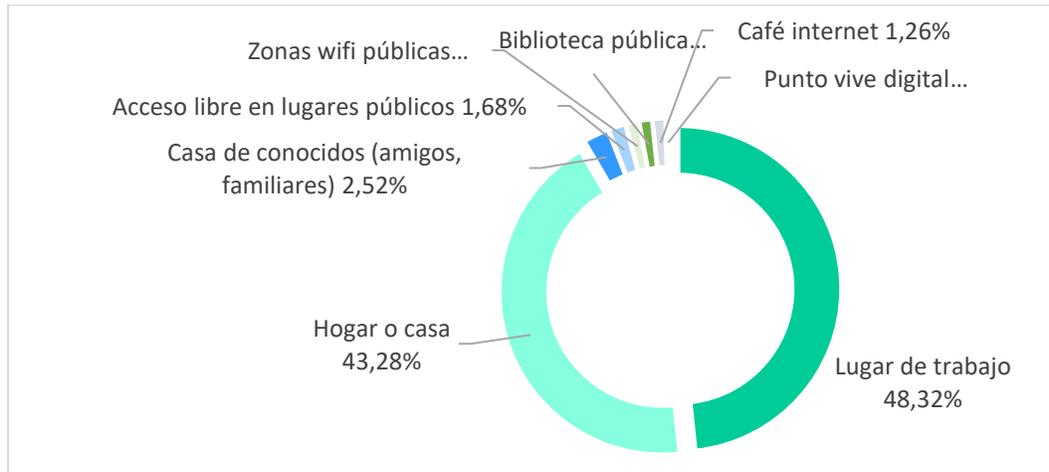


## VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

- Frecuencia de interacción con la entidad



➤ La conexión a internet más habitual es desde:



## ANEXO 9. IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS A NIVEL SECTORIAL.

### PERSONAS NATURALES

**Clientes:** Profesionales de salud y áreas afines

**Comunidad:** Asociaciones y agremiaciones; Ciudadanía en general

### PERSONAS JURÍDICAS

**Clientes:** Industrias del sector productivo de plaguicidas, Distribuciones de medicamentos (Distribuidores al por menor y Farmacias), Bancos de Tejido Humano, IPS con servicio de Trasplante, IPS trasplantadoras, generadoras y Bancos de tejidos, Asociaciones de pacientes, Laboratorios de Salud Pública, Laboratorios clínicos públicos y privados, Laboratorios de Aguas, Superintendencia de Salud.

**Proveedores**

**Comunidad:** Empresas del sector agrícola y ganaderos; Comunidad en general

**Gobierno:** Entidades del alto gobierno, Organismos de Control, Entidades del orden nacional del Sector Salud, Entidades Territoriales, Entidades públicas de otros sectores: Ambiente y Desarrollo Sostenible, Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, Transporte, entre otras.

**Organismos internacionales**

**Gremios y entidades del sector:** Secretarías de salud, Direcciones Territoriales de Salud, Centros o Grupos de investigación privados, Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, otros actores del sistema, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud,

**Opinión pública:** Medios de Comunicación.

## Anexo 10. FORMA DE RELACIÓN CON LA ENTIDAD, NECESIDADES, EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS A NIVEL SECTORIAL.

### PERSONA NATURAL

#### CIUDADANÍA EN GENERAL

##### Características Principales

- UBICACIÓN: Nacional
- EDAD: Adulto
- IDIOMAS O DIALECTO: español, Nativo, inglés, lengua de señas colombiana, etc.

##### Forma de Relación con la entidad

- Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud y resultados de proyectos de investigación)

##### Interacción con la Entidad

- LUGARES DE ENCUENTRO: Presencial y redes sociales
- ACCESO DE CANALES: Internet, telefonía fija y móvil, redes sociales, presencial
- NIVEL DE USO: Frecuente
- 

##### Necesidades del Servicio

- Acceso a la información
- Acceso a los canales

##### Expectativas

- Accesibilidad de los canales de comunicación
- Información Fiable
- Oportunidad en la respuesta

#### CLIENTES

##### Características Principales

- UBICACIÓN: Área rural, municipio, ciudad capital
- EDAD: Adulto
- IDIOMAS O DIALECTO: Español, inglés

##### Forma de Relación con la Entidad

- Actividades de formación para la vigilancia en salud pública, presencial, virtual, semipresencial
- Programa de entrenamiento en epidemiología de campo
- Acceso a la información de la vigilancia en salud pública

##### Interacción con la Entidad

- LUGARES DE ENCUENTRO: Portales web, foros, redes sociales, instalaciones del INS
- ACCESO DE CANALES: Internet, telefonía fija y móvil, redes sociales, presencial
- NIVEL DE USO: Usuarios habituales, Usuarios potenciales, Usuarios que interactúan por primera vez con la entidad

## Necesidades del Servicio

- Oportunidad en la entrega del servicio
- Calidad de la información suministrada
- Accesibilidad de la información.
- Atributos del servicio
- Lenguaje claro

## Expectativas

- Información fiable y accesible.

## COMUNIDAD

### Características Principales

- UBICACIÓN: Mundial, Nacional, Territorial, Local
- EDAD: Mayor de 18 años
- IDIOMAS O DIALECTO: Español o nativo de la zona geográfica o del país de interacción
- VULNERABILIDAD: Problemas de salud, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, embarazadas, género, poblaciones étnicas (indígenas-afrodescendientes)

### Forma de Relación con la Entidad

- Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud (carga de enfermedad / determinantes sociales).

### Interacción con la entidad

- LUGARES DE ENCUENTRO: Redes sociales, eventos científicos y técnicos
- ACCESO DE CANALES: Medios de comunicación tradicionales y digitales (preferente virtual)
- NIVEL DE USO: De acuerdo con necesidad

### Necesidades del Servicio

- Disponibilidad de información para consulta.
- Acceso a información de oferta institucional.
- Optimización de canales.
- Atributos del servicio

### Expectativas

- Información Fiable
- Optimización de los canales de comunicación

## PERSONAS JURÍDICAS

## CLIENTES

### Características Principales

- COBERTURA: Nacional, Regional y municipal
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Micro, pequeña, mediana y grande empresa
- INDUSTRIA: Salud, Producción de plaguicidas, Producción de alimentos, Ambiente

### Forma de Relación con la Entidad

- Proporcionar observación externa sobre el desempeño (medio ambiente, maquinaria y equipo, recurso humano, método, mediciones, interpretación), con respecto a las actividades que se desarrollan rutinariamente tanto en los bancos de sangre como en los servicios transfusionales.
- Los productos

- Conceptos toxicológicos / dictámenes técnicos toxicológicos de plaguicidas / modificaciones.
- Red Nacional de laboratorios de salud pública.

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: Solicitudes y/o comunicaciones a través de telefonía fija, sitio web, correo electrónico institucional o mesas de trabajo.
- NIVEL DE USO: En general la interacción es permanente, sin embargo, con algunos clientes la interacción es eventual, de acuerdo a requerimiento del usuario.

#### Necesidades del servicio

- Entrega de productos y servicios con oportunidad y calidad
- Vigilancia y control de las funciones de coordinación a nivel nacional.
- Reportar los incumplimientos identificados en los estándares de calidad.

#### Expectativas

- Información veraz, disponible, accesible y actualizada
- Oportunidad en los tiempos de respuesta
- Optimización de los Canales de comunicación
- Que se cuente con un amplio número de parámetros acreditados

## PROVEEDORES

#### Características Principales

- COBERTURA: Nacional
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Pequeña, mediana y grande empresa
- INDUSTRIA: Varias

#### Forma de Relación con la Entidad

- Por los diferentes contratos y convenios que se suscriben con el INS

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: De acuerdo a condiciones contractuales.
- NIVEL DE USO: Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.

#### Necesidades del Servicio

- Contratos y convenios con obligaciones y criterios ambientales definidos de manera claros

#### Expectativas

- Cumplimiento de las obligaciones y criterios ambientales incluidos en los contratos y convenios

## ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTÍFICA

#### Características Principales

- COBERTURA: Mundial, Nacional, Regional, Municipal.
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Micro, Pequeña, mediana y grande empresa
- INDUSTRIA: Sector salud, Academia, ciencia, tecnología, investigación.

#### Forma de Relación con la Entidad

- Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud y resultados de investigación científica) y actividades de formación para la comunidad académica.
- Acceso a la información fiable.

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: Convenio y alianzas de cooperación interinstitucional; requerimientos o solicitudes verbales o escritos a través de los canales de atención.
- NIVEL DE USO: usuario habitual; Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez.

#### Necesidades del Servicio

- Atención personalizada

#### Expectativas

- Optimización de los canales del INS y agilidad en los procesos de vínculos para cooperación
- Información fiable y comunicación oportuna
- Cumplimiento de compromisos con calidad
- Oportunidad en los tiempos de respuesta

## COMUNIDAD

#### Características Principales

- COBERTURA: Todas las regiones del país
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Micro, pequeña, mediana y gran empresa.
- INDUSTRIA: Agropecuaria, Servicios, comunidad aledaña (REGISTRADURÍA, ICBF, Jardín Infantil, Instituto Nacional de Metrología, INVIMA)

#### Forma de Relación con la Entidad

- Servicios que accede
- Acceso a los canales de comunicación

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: Comunicaciones a través de telefonía fija, internet, sitio web y demás canales de atención.
- NIVEL DE USO: Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez y/o usuario habitual.

#### Necesidades del servicio

- Información disponible, oportuna, accesible y confiable
- Productos y servicios disponibles y entregados de manera oportuna

#### Expectativas

- Informaciones veras
- Calidad y optimización de los productos

## GOBIERNO

#### Características principales

- COBERTURA: Nacional, Regional, Territorial, Municipal.
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Pequeña, mediana y gran empresa.
- INDUSTRIA: Sector Salud, Ambiente y Desarrollo Sostenible, Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, Transporte.

#### Forma de Relación con la Entidad

- Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud)
- Mediante las visitas de vigilancia y control o los requerimientos en materia ambiental realizados a la entidad para el cumplimiento del marco regulatorio.
- A través de los procesos de la Red que se coordinan con el nivel de la coordinación regional y sus entidades

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: Solicitudes o requerimientos verbales o escritos, canales de Servicio al Ciudadano
- NIVEL DE USO: Habitual, Ocasional

#### Necesidades del Servicio

- Trabajo interinstitucional articulado
- Entrega de productos y servicios con oportunidad y calidad
- Asesoría técnica especializada

#### Expectativas

- Información fiable
- Oportunidad en la entrega de requerimientos
- Cumplimiento de la normatividad ambiental con estándares superiores a los mínimos exigidos
- Optimización de los canales de comunicación

## ORGANISMOS INTERNACIONALES

#### Características principales

- COBERTURA: Mundial
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Grande
- INDUSTRIA: Sector salud y otros sectores interesados en eventos de salud pública

#### Forma de Relación con la Entidad

- Servicios que accede: Gestión del conocimiento (Consulta de información de situación en salud)
- Frecuencia de uso: Por necesidad del usuario
- Canales de acceso: Electrónicos y virtuales

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: Requerimientos verbales o escritos dependiendo de la complejidad de la organización
- NIVEL DE USO: Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual, etc.

#### Necesidades del Servicio

- Divulgación de información referente a investigaciones, metodologías en curso y resultados sobre temas relevantes en salud pública

#### Expectativas

- Información fiable
- Satisfacción respecto al Servicio prestado.

## GREMIO Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD

#### Características principales

- COBERTURA: Mundial, Nacional, Territorial, Municipal, Local
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Micro, pequeña, mediana y gran empresa.
- INDUSTRIA: Sector Salud, Investigación Científica, tecnológica y Biomédica, Innovación, Ambiental.

#### Forma de Relación con la Entidad

- Acceso a servicios de información (fuentes fidedignas), divulgación e interacción entre actores para la formulación de estrategias conjuntas por bienestar de la población colombiana.
- Sus canales de acceso son multimediales, audiovisuales, Presenciales, Internet, y Redes Sociales.

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: Solicitudes o requerimientos verbales o escritos, canales de Servicio al Ciudadano, planes de acción.
- NIVEL DE USO: Habitual; Usuario potencial, que interactúa con la entidad por primera vez

#### Necesidades del servicio

- Trabajo interinstitucional articulado

- Asistencia técnica especializada
- Nuevos Canales de Comunicación

#### Expectativas

- Cumplimiento de compromisos con calidad y oportunidad
- Información Fiable

## OPINIÓN PÚBLICA

#### Características Principales

- COBERTURA: Nacional
- TAMAÑO DE LA ENTIDAD: Micro, pequeña, mediana y gran empresa.
- INDUSTRIA: Servicios, Medios de comunicación e información

#### Forma de Relación con la Entidad

- En situaciones que requieran ser comunicadas relacionadas con la gestión ambiental del INS

#### Interacción con la entidad

- PROCEDIMIENTO USADO: De acuerdo con lineamientos del Proceso de comunicaciones; Solicitudes o requerimientos verbales o escritos a través de canales de atención.
- NIVEL DE USO: Ocasional de acuerdo con la necesidad.

#### Necesidades del servicio

- Información y comunicación de situaciones de emergencia generadas en el INS que puedan afectar las condiciones ambientales del Distrito o región.

#### Expectativas

- Agilidad y oportunidad en la comunicación
- Veracidad, claridad, disponibilidad y transparencia en la información entregada o publicada.