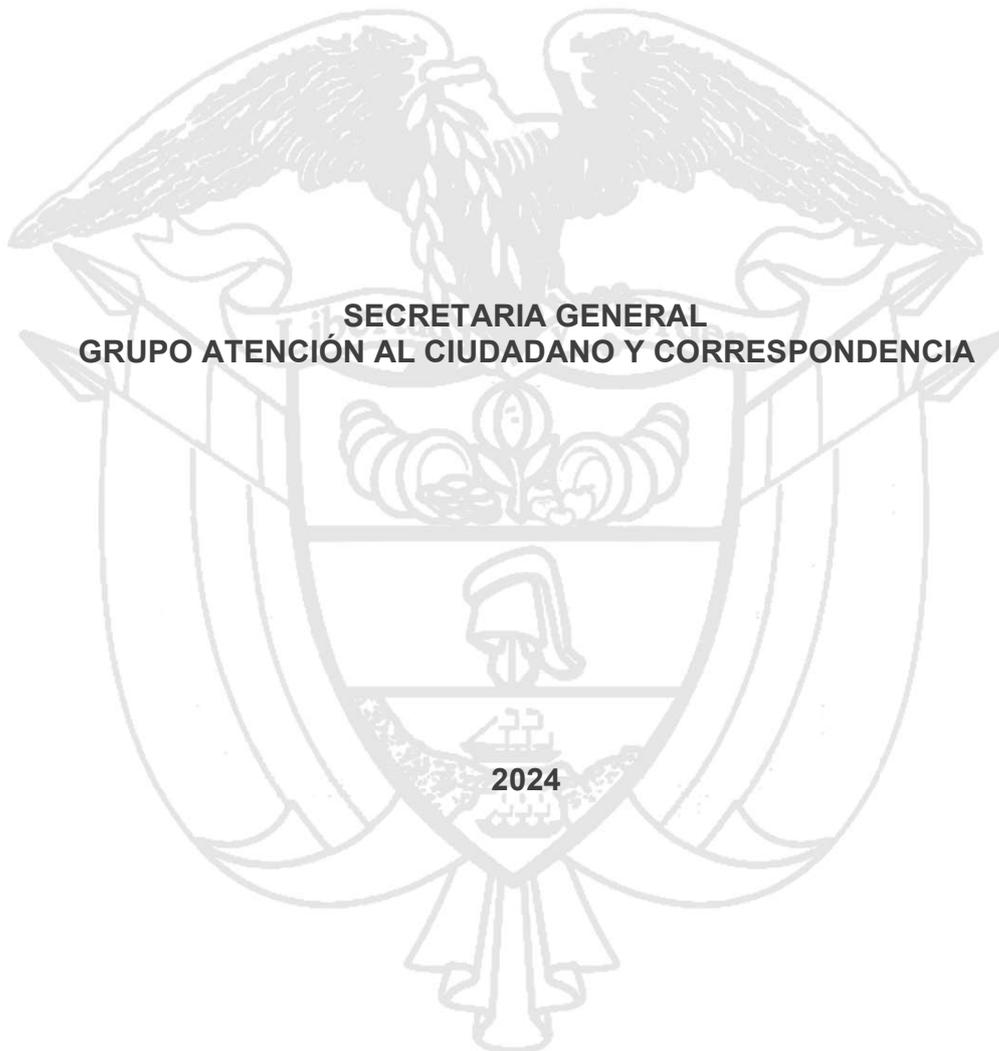




EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS



www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

 Avenida Calle 26 # 51 - 20 / Bogotá D.C. - Colombia

 PBX: (601) 220 77 00 / exts. 1101 - 1214

 contactenos@ins.gov.co



Objetivo

Identificar y analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de consolidar y difundir información relevante dentro del Instituto Nacional de Salud. Esto permitirá fortalecer la interacción y colaboración con los grupos de valor, promoviendo un entorno de comunicación efectiva y alineación de objetivos.

Contenido

En su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, la entidad ha implementado la Estrategia de Rendición de Cuentas, la cual se lleva a cabo cada año. Esta estrategia tiene como objetivo crear espacios que faciliten la interacción, la comunicación y el diálogo entre la entidad y los grupos de interés en relación con los temas de gestión institucional y misional. Asimismo, se establecen compromisos en materia de rendición de cuentas, en consonancia con las directrices del CONPES 3654 de 2010, el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Dentro de esta estrategia, se organizan diferentes espacios de socialización para dar a conocer las actividades misionales y de gestión, donde se presentan los informes sobre la percepción de los productos y servicios ofrecidos.

La medición de los productos y servicios de la entidad constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones en las Direcciones Técnicas. Por ello, el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia (GACC) brinda apoyo en la medición y análisis de la información. Este documento se elabora a partir de los requerimientos expresados por los procesos misionales, quienes destacan la importancia de continuar y ampliar la cantidad de productos medidos en el periodo actual, así como de profundizar en el conocimiento respecto a las partes interesadas o grupos de valor de la entidad.

Este documento recoge de manera consolidada las necesidades y expectativas manifestadas por los participantes en cada una de las mediciones de satisfacción realizadas durante el presente ejercicio.

Hasta la fecha de elaboración de este documento, se han publicado un total de 25 informes de medición. Estos informes corresponden a los productos y servicios que las Direcciones Técnicas han determinado medir para el periodo actual. La información completa está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/informes-de-percepci%C3%B3n-de-productos-y-servicios>

www.ins.gov.co



@INSColombia



@insaludcolombia



Instituto Nacional de Salud de Colombia

Descripción de Columnas para la comprensión de la información:

1. **Proceso Responsable:** Se refiere a la Dirección Técnica que solicitó la medición al GACC.
2. **Informe Fuente de Insumo:** Documento de satisfacción en el que se registró la necesidad o expectativa.
3. **Proceso que se encuentra Identificado:** Se refiere a aquellos procesos donde se ha detectado la misma necesidad en otros informes de medición.
4. **Necesidad Expresada:** Comentarios recibidos de las partes interesadas sobre sus requerimientos.
5. **Nueva Necesidad:** Identificación de una necesidad que, al compararse con la caracterización de usuarios de la entidad, no se había detectado hasta la fecha de análisis.

A continuación, se presenta la información consolidada:

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
1	Investigación en Salud Pública	Charla científica marzo - Resistencia antimicrobiana	X				<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades priorizadas en salud pública. • Antibioticoterapia para anaerobios. • Limpieza y desinfección manejo de ropa en lavandería de pacientes con gérmenes multiresistente productores de ckp. • Papel del laboratorio clínico en la detección y vigilancia de las IAAS. • Controles de infecciones estrategias hospitalarias. • Sería interesante conocer las resistencias por departamentos. • Resistencia en Gram positivos y tuberculosis. • Estado de seguimiento sobre obligatoriedad tratamiento y desinfección efluentes hospitalarios
2	Investigación en Salud Pública	Charla científica abril - Efectos potenciales de la naturaleza en la salud mental y física	X				Promover que estos estudios se hagan en otras entidades como ICBF que maneja un alto nivel de riesgo psicosocial.
3	Investigación en Salud Pública	Rotantes - técnicas Genómicas	X				Virus emergentes en la actualidad

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
4	Redes en Salud Pública	Resultados de ensayos LNR			X		<ul style="list-style-type: none"> • Mayor claridad para realizar la inscripción de Interlaboratorio PICCAP. • Indicar la entidad que corresponde según la ficha epidemiológica en los informes de resultados emitidos de Dengue • Enviar los resultados a los correos de los referentes o indicar la forma de descargarlos si estos se encuentran en alguna plataforma. • Indicar a los gobernantes departamentales, la imperiosa necesidad de contar de manera permanente con personal técnico formado y capacitado en los L.S.P.D durante todo el año. • Fortalecer las asistencias técnicas en los Departamentos. • Contratación oportuna de los referentes del programa de TB
5	Redes en Salud Pública	Programa Piccap rondas 1 y 2			X		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluaciones a más parámetros de la Resolución 2115 que señala las características de agua para consumo humano. • Se recomienda que se pueda realizar la consulta de los resultados de las rondas de los años anteriores por un periodo más largo, ya que en ocasiones no se pueden consultar los resultados anteriores. • Se sugiere incluir el ítem de respuesta "no aplica" • Considerar el ensayo de aptitud cuantificable para agua tratada; no solo presencia o ausencia.
6	Redes en Salud Pública	Programa Evaluación Externa del Desempeño Directa Tamizaje Neonatal-PEEDDT			X		<ul style="list-style-type: none"> • Socializar los resultados de los controles externos. - Mejorar la disposición de los funcionarios que atienden en el INS, demora en entrega de resultados por parte del INS, que respondan los correos, máximo hasta en ocho días y que haya más canales de comunicación. - En las muestras faltó enumerar cada gota, se deduce el orden siguiendo las muestras anteriores. • Capacitación sobre verificación de técnica Elisa.
7	Redes en Salud Pública	XXII Reunión Nacional de Profesionales de Entomología			X		<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el material de apoyo y de laboratorio. • Conocer herramientas digitales para análisis estadísticos y espaciales, aplicaciones moleculares para entomología y bioinformática. • Realizar evaluaciones ecológicas para toma de decisiones de prevención y control de ETV. • Vigilancia Entomológica de Oropouche (identificación taxonómica) • Identificación taxonómica de vectores de Leishmaniasis y herramientas digitales de apoyo como visualizadores de datos y SIG. • Vigilancia entomológica e identificación taxonómica de flebotomos • Vigilancia Ento-Virológica.

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
8	Producción	Venenos y antivenenos				X	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar las especies de serpientes yarañas que se pueden encontrar en Nariño. • Entregar memorias del evento. • Zoonosis de importancia nacional Normatividad • Conversatorio sobre ranas venenosas • Protocolos para auxiliar a personas mordidas en campo. • Información sobre otros ejemplares de fauna como ranas. • Información sobre atención de emergencias con abejas. • Formación en salud ambiental. • Toxinas presentes en venenos de serpientes. • Resistencia antibiótica. Accidentes con arañas.
9	Producción	Accidente ofídico Urrao				X	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a las instituciones de salud que presentan mayores accidentes • Capacitar a los docentes de la ruralidad lejana. • Capacitar directamente en la zona selvática de Urrao. • Proponer plan de acción a la secretaria de salud y administración municipal para el manejo de mordedura en zonas rurales dispersas.
10	Producción	Accidente ofídico Cubará				X	<ul style="list-style-type: none"> • Malaria TBC Chagas. • Salud mental
11	Producción	Accidente ofídico Universidad del Magdalena				X	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios y producción de antídotos y liofilización. • Bioterios.
12	Producción	Accidente ofídico Guajira		X			<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de más tiempo programado, es mucha información. • Manejo, DX y tratamiento. - Enfermedades transmisibles Rabia, Dengue, Tuberculosis, Viruela símica, picadura escorpión. - Urgencias neurológicas, gineco obstétricas. - Diligenciamiento al Sivigila, realizar más asistencias técnicas. - Morbilidad materna extrema. - Accidente por escorpión debido a la mortalidad en menor de 28 días de nacido en el departamento de La Guajira.
13	Producción	Asistencia Técnica ESE Hospital Iván Restrepo Gómez Urrao - Antioquia				X	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres prácticos • Conocer sobre cadena de frío de algunos medicamentos en zonas de alto riesgo. • Transporte, inmovilización y atención al paciente. • Accidente rábico, manejo y transporte de vacuna antiofídica. Accidente Lonómico. Accidentes con tarántulas. • Prevalencia de casos en salud mental. • Malaria, Dengue

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
14	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso intermedio de Gestión de Emergencias en Salud Pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • El auditorio del INS no es un lugar apropiado para realizar este tipo de capacitaciones ya que no permite estar cómodos a los participantes y no permite una interacción adecuada, las actividades se desarrollan como taller, por ej .trabajos grupales y que deben desarrollarse en equipos portátiles, porque solo cuenta con sillas y no se dispone de puntos eléctricos para todo el auditorio • Mejorar la traducción de los documentos para los participantes • Dos capacitadores podrían ayudar a que sea más dinámico • Diseño del curso resumido a coordinadores • Gestión de recursos para emergencias • Control de infecciones intra hospitalarias
15	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso básico de gestión de emergencias en salud pública.		X			<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar la metodología con ejercicios más dinámicos. • Gestión de ERI. • Desastres naturales. • Evaluación del tiempo, metodología. Alojamientos. • Taller sobre Epidemiología.
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la intensidad horaria de los cursos • Ajustar los videos de las respectivas clases en el canal de YouTube. • Se recomienda que el material tipo videos, bases y presentaciones queden como memorias. • Realizar capacitaciones permanentes en todos los temas relacionados con EISP. • Habilitar la comunicación durante el curso por medio de un chat. • Buscar un horario que permita hacer ejercicios con los participantes. • Enfocar el curso a infecciones asociadas a la atención en salud para fortalecer los procesos de análisis. • Cargar el repositorio de manera completa o subir el material de cada clase el mismo día. • Incluir el uso de aplicaciones como SPSS, STATA o Estudio.

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el horario a la jornada laboral. • Establecer un perfil de ingreso, indicando qué tipo de conocimientos deben tenerse. • Aumentar el tamaño de las presentaciones. • Incluir alguna capacitación sobre reportes específicos de vigilancia epidemiológica como la generación de boletines epidemiológicos • Compartir las plantillas de Excel, con algunos ejercicios resueltos, para tomar la fórmula de manera adecuada. • Mejorar el apoyo por parte del personal de soporte. • Revisar la posibilidad de poder interactuar con el expositor para saber si se está aplicando bien lo enseñado sobre datos reales. • Sería muy productivo si fuese presencial para poder realizar los ejercicios
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Sería muy productivo si fuese presencial para poder realizar los ejercicios • Podrían realizarse talleres, con tareas al terminar cada sesión • Compartir las presentaciones en PPT o PDF de los temas. • Enviar material de consulta y plantillas de ejercicios antes de cada sesión para poder realizar la revisión con anterioridad. • Habilitar el chat para preguntas o notificar dificultades como falla en el link de registro de asistencia.
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Realizar modelación de series de tiempo multivariadas. • Ampliar los conocimientos en temas de estadísticas vitales de eventos de interés en salud pública. • Análisis de regresiones y publicaciones. • Manejo de Excel, estudios Epidemiológicos. EISP, ERI, atención a brotes. • Manejo y abordaje de brotes. • Sistemas de alerta temprana. • Análisis de riesgos ambientales y su relación en salud. • Sat monitoreo de medios. • Vigilancia epidemiológica comunitaria.

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Metodologías para IAAS. • Ampliar la evaluación del sistema de vigilancia. • Formas de presentación de datos epidemiológicos, manejo de herramientas automáticas. • Cómo elaborar planes de contingencia de Espii. • Análisis de desigualdades. • Paso a paso del análisis de datos en vigilancia. • Prospectiva estratégica. Protocolo IASS - curso básico de administrador plataforma SIVIGILA. • Estrategias de epidemiología de campo. • Vigilancia de salud o enfermería. Vigilancia de la desnutrición. • Profundizar sobre análisis estadístico, presentación de gráficas. • Georreferenciación y actualización en análisis cualitativo.
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda activa comunitaria reglamentación de vacunas en las búsquedas por tipo de evento y obligatoriedad en existencias de biológicos para estas búsquedas y operación barrido. • R (programación, epiinfo, epidata) y análisis de datos cualitativos. • Sistemas operativos, escritura de informes y boletines. • Profundizar en herramientas o software estadísticos que faciliten mejor el trabajo. • Brotes hospitalarios. • Depuración de bases de datos. • Como crear tableros o formatos para facilitar los boletines en los departamentos. • Elaboración correcta de unidades de análisis, entrenamiento de campo, FRON LINE. • Análisis con Phytion o aplicación de inteligencia artificial.
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Modelación de series de tiempo multivariadas. • Epidemiología cualitativa. • Investigación epidemiológica de campo, metodología para unidades de análisis y elaboración de Power Bi. • Manejo de SIVIGILA. Manejo de brotes a partir de experiencias. • Análisis de datos avanzado y conceptos básicos de R. • Inteligencia artificial aplicada a la epidemiología. • Vigilancia de eventos no transmisibles.

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del riesgo y epidemiología digital. • Actualización de eventos en salud en incremento en la población. • Generación de mapas. • Estudios en investigación dosis respuesta, experimentales y cualitativos. • Power bi. • Ampliar en el tema de análisis, estructuración de informes de evento, boletines, sala de análisis de riesgo, Stata. • Vigilancia al riesgo ETA.
16	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de análisis de datos para la vigilancia en salud pública		X			<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de calidad de agua potable. • Canales endémicos, auditoría, planificación en salud pública e indicadores. • Diseño de boletines epidemiológicos, periodicidad de generación. • Metodología de investigación y manejo cualitativo.
17	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Capacitación-Taller Evento 730 Sarampión		X			<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la logística del lugar del evento, iluminación, comodidad y facilitar el espacio de discusión. • Mayor espacio a la parte práctica que a la teórica. • Destinar una jornada única y exclusiva a este tipo de capacitación-taller. • Hacer uso de herramientas lúdico-pedagógicas, como talleres y simulaciones.
18	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso primeros auxilios potenciales ERI		X			<ul style="list-style-type: none"> • La pantalla del auditorio debe ser más grande y de visualización nítida para esta u otras conferencias. • La letra de la presentación estaba un poco pequeña, mejorar el tamaño.
19	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de inducción y reinducción		X			<ul style="list-style-type: none"> • Mayor tiempo para dar claridad a los temas. • Programar en horas de la mañana. • Más tiempo para resolución de preguntas. • Mejorar el tamaño de las diapositivas • Incluir temas de los grupos de trabajo de transmisibles y No transmisibles • Invitar a diferentes entidades que expongan sobre temas de interés asociados a ESP
20	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Entrenamiento en Epidemiología de campo primera línea Frontline Choco		X			De gran utilidad para la vida laboral; sin embargo por la importancia y el tiempo que requiere el curso teniendo en cuenta las obligaciones laborales, se sugiere ajustar a la temática.
20	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Entrenamiento en Epidemiología de campo primera línea Frontline Choco		X			<ul style="list-style-type: none"> • Acciones contra brotes epidemiológicos. Salud pública. • Frontline segundo nivel y todos los cursos relacionados con vigilancia en salud. • Análisis de datos para la Vigilancia en salud pública, la tasa de ataque y de letalidad. Etc.

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
21	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de entrenamiento en epidemiología de campo de primera línea – Frontline en la entidad territorial de Sucre		X			<ul style="list-style-type: none"> • Explicaciones más claras y más a fondo sobre el tema. • Más casos de estudio que se han presentado en los últimos años. • Ser más puntuales para iniciar y obedecer los tiempos estipulados para los mismos.
22	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de entrenamiento en epidemiología de campo de primera línea – Frontline en la entidad territorial de Guainía – 2024		X			<ul style="list-style-type: none"> • Las tutorías para los trabajos deberían ser más guiadas • Hacer las observaciones con tiempo para poder hacer los ajustes. • Viruela del mono. • Fortalecer las capacidades en vigilancia epidemiológica. • Vigilancia en Salud Pública con énfasis en gestión del riesgo, brotes y epidemias, métodos de epidemiología y vigilancia en salud. • Avanzar en los niveles siguientes del curso, frontline intermedio y avanzado.
23	Redes en Salud Pública	XXII Reunión Nacional de Profesionales de Entomología			X		<ul style="list-style-type: none"> • Mencionar el tema del expositor dado el tiempo que ha transcurrido desde que se hicieron las capacitaciones virtuales. • Enviar el material de apoyo y los materiales de laboratorio. • Deben incluirse a los tutores de las prácticas de laboratorios en las encuestas de satisfacción. • Herramientas digitales para análisis estadísticos y espaciales, aplicaciones moleculares para entomología y bioinformática.
23	Redes en Salud Pública	XXII Reunión Nacional de Profesionales de Entomología			X		<ul style="list-style-type: none"> • Gestión para el fortalecimiento técnico de equipos a los laboratorios departamentales de salud pública. • Identificación taxonómica de vectores de Leishmaniasis y herramientas digitales de apoyo como visualizadores de datos. • Vigilancia entomológica e identificación taxonómica de flebotomos. • Vigilancia Ento-Virológica. • Vectores de Chagas, Leishmaniasis y Rickettsiosis. • Sistemas de información Geográfica y sus aplicaciones en la vigilancia entomológica. • Asistencias en materia de investigación y fortalecimiento en la vigilancia a los vectores de enfermedades tropicales en los territorios.
24	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de entrenamiento en epidemiología de campo de primera línea – Frontline en la entidad territorial de Caldas – 2024		X			<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el escenario en donde se realizan las formaciones. • Temas relacionados con salud pública. • Acciones de prevención de los EISP y metodologías para la acción.

No.	PROCESO RESPONSABLE	INFORME FUENTE DEL INSUMO	PROCESO QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO				NECESIDAD EXPRESADA
			DISP	DVARSP	DRSP	DP	
25	Vigilancia y Análisis del Riesgo	Curso de entrenamiento en epidemiología de campo de primera línea – Frontline en la entidad territorial de Risaralda – 2024		X			<ul style="list-style-type: none"> • Más claridad en los productos que se deben entregar. • Buenos espacios, el curso debe seguir siendo presencial. • Vigilancia de enfermedades de origen hídrico, con identificación de agentes etiológicos. • Cómo hacer proyección de eventos en el futuro. • Cáncer infantil y adulto. • Continuar con el curso de Epidemiología de campo del nivel intermedio. • Análisis de indicadores, manejo de bases de datos. • Verificación de métodos analíticos de laboratorio.

Como un proceso transversal, nuestra función es monitorear la percepción de las distintas partes interesadas y promover actividades orientadas a la mejora continua. Los resultados registrados en los informes son compartidos con las Direcciones Técnicas, por cuanto esta actividad servirá como insumo para revisar la caracterización de las partes interesadas o grupos de valor y para tomar acciones que mejoren la percepción en la planeación estratégica de la entidad.

Este documento se publicará para el conocimiento de la ciudadanía en el siguiente enlace:

<http://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informes-gestion.aspx>