

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

1. INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva, en el capítulo VI dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo del INS.

Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el plan diseñado por el Instituto Nacional de Salud incluye cuatro componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; y, el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La construcción de este plan no solo debe obedecer a cumplir con lo requerido por la norma sino que debe ayudar a fomentar la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos para lograr el cumplimiento de los objetivos del INS y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos, mejorando y haciendo más eficiente y eficaz la prestación de servicios.

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

El Instituto Nacional de Salud, como establecimiento científico y técnico con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social, pertenece al Sistema General de Seguridad social en Salud y al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, tiene sede en la ciudad de Bogotá y jurisdicción en todo el territorio nacional¹, ha definido elementos estratégicos que permiten cumplimiento de sus funciones misionales y aportan al desarrollo de una gestión transparente.

2.1. MISIÓN

El Instituto nacional de salud-INS, es una entidad pública de carácter Científico Técnica en salud pública, de cobertura nacional, que contribuye a la protección de la salud en Colombia mediante la gestión de conocimiento, el seguimiento al estado de salud de la población y la provisión de bienes y servicios de interés en salud pública.

2.2. VISIÓN

Ser en el año 2021 la institución estatal de excelencia, líder en la gestión de conocimiento en salud pública para la transformación de las condiciones de salud de los colombianos y el fortalecimiento de la capacidad territorial.

2.3. CÓDIGO DE CONDUCTA ETICA

Es un marco común de principios y valores éticos, que orientan a la entidad hacia un horizonte honesto y de gestión transparente, compartido en el “vivir bien” y el “habitar bien”. Este documento establece pautas y orientaciones de comportamiento, al igual que formas de proceder y cómo debe relacionarse la entidad y sus servidores públicos en un ambiente social, señalando parámetros para la solución de conflictos, mediante la puesta en práctica de los valores, evitando situaciones confusas al determinar si las decisiones son éticas y acordes con el comportamiento institucional. Así mismo, con los principios definidos con normas internas y creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo.

Los valores están definidos en dos ámbitos: institucional y personal. El institucional comprende acciones como trabajo en equipo, calidad y servicio. Los personales están orientados a compromiso, respeto, lealtad, responsabilidad, y honestidad.

Los principios éticos están orientados hacia la equidad, solidaridad, honorabilidad, transparencia y bioética.

Así mismo, los compromisos éticos de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud se inscriben dentro de unos esfuerzos individuales y colectivos para la apropiación, vivencia y difusión de los valores y principios consignados en este documento, para hacer de ellos la base en el cumplimiento de la función que dentro de la organización a saber: compromisos de la gestión administrativa, compromisos de la responsabilidad social, compromisos frente a la ciudadanía en general, compromisos respecto de las comunicaciones, compromisos frente a los recursos de la entidad, compromisos frente a la contratación pública, compromisos de las directivas del INS, compromisos de los servidores públicos del INS².

2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El INS cuenta con un sistema de gestión avalado y certificado por entidad competente, lo cual le ha permitido estandarizar procesos y procedimientos enmarcados en la política de calidad.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Identificar riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ✓ Analizar plan de acción estrategia racionalización de trámites 2014, identificando continuidad de acciones
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- ✓ Analizar acciones definidas en la institución para mejorar la comunicación con el ciudadano

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del INS, deberán ser adoptadas por todas sus dependencias.

4. COMPONENTES DEL PLAN

De acuerdo con la normativa, se definen las siguientes estrategias: administración de riesgos de corrupción, estrategia anti trámites, rendición de cuentas y mejorar la atención al ciudadano, las cuales se describen a continuación:

4.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN

Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, en una primera fase se efectúa el análisis de los procesos de Control Institucional, Gestión Financiera, Adquisición de Bienes y Servicios, y Gestión Humana, en los cuales se identificaron áreas que en un momento dado pueden verse involucradas en acciones de corrupción, tomando como base la experiencia del cliente interno y las directrices de la metodología entregada, quedando identificadas las siguientes: control interno, control disciplinario, financiera y contratación.

4.1.2. MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN

Se toman aquellos riesgos que llevan al INS a ser más vulnerable en su quehacer y que pueden tener como consecuencia el detrimento de la imagen y desarrollo institucional, teniendo como base la metodología para administración del riesgo definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con criterios definidos en la metodología del Departamento Nacional de Planeación para valoración, administración y seguimiento de los riesgos, lo que permite la construcción de nuestro mapa de riesgos de corrupción. (Anexo 1. Mapa de Riesgos corrupción)

En la actualización del mapa de riesgos de corrupción de 2015, se evidencia 14 riesgos de corrupción así:

DESCRIPCION DE LOSRIESGOS DE CORRUPCION

PROCESO	RIESGO	TOTAL
GESTION FINANCIERA	Recibir contraprestaciones para la agilización de pagos a terceros.	3
	Fraudes en el manejo de las cajas menores a través de pagos soportes falsos	
	Registros contables manipulados que busquen beneficios propios o de terceros	
RECURSOS FISICOS	Perdida de activos	1
GESTION CONTRACTUAL	Favorecimiento de contratos	2
	Establecer formas de pago deficientes que favorezcan a los proveedores	
GESTION DOCUMENTAL	Que se tomen desiciones erroneas con base a la documentación entregada	4
	Perdida total de los folios y expedientes sin recuperación de la documentación para tomar desiciones o contestar requerimiento de las IAS	
	Incumplimiento con la ley	
	Proliferación de fondos acumulados	

GESTION HUMANA	Trafico de influencias y favorecimiento a terceros	2
	Presunto manejo indebido de los recursos gestionados por parte del Grupo de Talento Humano para las actividades de fin de año.	
ATENCIÓN AL USUARIO	Vencimiento de términos en respuestas de PQR por favorecimiento a terceros.	2
	Tráfico de influencias para que el ciudadano tenga acceso a los servicios o a tramites que presta el INS	
CONTROL INSTITUCIONAL	Imposibilidad de detectar actos de corrupción	3
	No reporte de actos de corrupción y/o irregularidades en la gestión por incumplimiento de controles que permitan beneficios personales	
	Omisión o modificación de la información limitando el alcance de la auditoria en beneficio de un tercero	
(CONTROL DISCIPLINARIO)	Incumplimiento de los lineamientos establecidos por la ley.	3
	Falta de mecanismos de control de términos (alarmas)	
	Tráfico de influencias	
TOTAL		20

El mapa de riesgos de corrupción del Instituto Nacional de salud se puede ver (Anexo 1)

4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Partiendo de la política definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el decreto anti trámites, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios o inexistentes en la Administración Pública y la metodología establecida para su implementación, el INS definió su plan de acción anti trámites para el año 2014, a partir del cual se generaron acciones orientadas a facilitar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la institución.

El INS, cuenta con el servicio de inscripción en línea a través de la página web del INS, www.ins.gov.co para los programas de control de calidad de los laboratorios de diagnóstico de interés en salud pública.

Se mantiene el uso del Sistema Institucional de Administración de Muestras SIAM, se están realizando actualizaciones del software enterprise y se encuentra en análisis la viabilidad del reporte en línea.

(Anexo 2. Plan de Acción Estrategia Racionalización de Trámites 2015)

4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Como estrategia permanente de relación de doble vía con el ciudadano, el INS cuenta con espacios virtuales y presenciales que le permiten mantenerlo informado sobre el desarrollo de las acciones de la administración, su actuar y su gestión en favor de la salud pública del país, (objetivo INS).

La rendición de cuentas del INS se realiza mediante dos actividades básicas descritas a continuación.

4.3.1. PUBLICAR INFORMES DE INTERÉS CIUDADANO

Con el fin de mantener informado a nuestro ciudadano cliente, el INS publica periódicamente en su página web la siguiente documentación: información financiera y contable, información relativa a planeación y gestión, informes de gestión administrativa de interés ciudadano, informes de control interno, los informes de rendición de cuentas presentados en audiencia pública realizada el 13 de junio de 2014, además toda la información relacionados con la salud pública de interés de toda la ciudadanía.

4.3.2. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Esta actividad se realizará a través de la rendición de cuentas de acuerdo con la metodología para realización de audiencias públicas, basada en el artículo 32 del capítulo octavo de la ley 489 de 1998, sobre democratización y control social a gestión pública. Esta actividad se programa para el primer semestre del año 2014, cuya guía se publicará oportunamente según términos normativos.

La Audiencia de rendición de cuentas de la vigencia del 2014, se realizó el 13 de junio de 2014, en el Auditorio principal del instituto en vivo, con la participación de funcionarios y de representantes de diferentes instituciones.

(Anexo 3 Matriz Plan Anual Rendición de Cuentas INS 2015.)

4.4. MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.4.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto Nacional de Salud cuenta con portal Página web www.ins.gov.co, la cual contará con actualización permanente con información de interés ciudadano sobre salud pública y gestión administrativa.

El INS pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de comunicación para la atención de sus solicitudes:

CANALES DE COMUNICACIÓN	
Horario de Atención Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm	
CANAL	ATENCIÓN A SOLICITUDES CIUDADANOS
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Correo atención al ciudadano contactenos@ins.gov.co • Redes Sociales Facebook /Instituto.Nacional.de.Salud Twitter @insColombia • Chat Institucional • Formulario de PQRS en la web • Página web www.ins.gov.co
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center 2207700 ext. 1703 – 1704 • Línea Gratuita Nacional 018000113400 • Fijo y Móvil marca 100 opción 1-7-1 <p>Gobierno en Línea Min TIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fijo 5953525 Opción 7 • Línea Gratuita Nacional 018000952525 Opción 7
Escrito	<ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla Única de Correspondencia Avenida Calle 26 N° 51 – 20 • Buzón de Sugerencias
Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina Atención al Ciudadano Avenida Calle 26 N° 51 – 20

Para el cumplimiento de la normativa referente a los requisitos de infraestructura el INS, durante el año 2014 se realizó la adecuación de la infraestructura para la atención de personas en situación de discapacidad con la rampa en la entrada principal, adecuación de la recepción y la ruta de accesibilidad.





Recepción INS



Rampa entrada principal

4.4.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El INS ha adelantado acciones para la implementación de las diferentes estrategias que buscan brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes, entre las cuales se destacan:

Como fortalecimiento a los mecanismos de atención al ciudadano, durante el año 2014 se realizaron las siguientes actividades: activación de los canales de atención hacia la ciudadanía como son la apertura del chat con 598 ciudadanos atendidos, atención de las PQRS escritas con 520 peticiones registradas y la implementación del call center institucional con 17.815 llamadas recepcionadas; se realizaron 7 capacitaciones sobre la cultura de servicio al ciudadano que contó con la participación de 312 funcionarios de la entidad; en conjunto con las Direcciones Técnicas se realizó la caracterización de usuarios para la identificación de sus necesidades y el portafolio de servicios hacia el ciudadano.

4.4.3 INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Durante el año 2014, se atendieron por los canales de atención virtual, telefónico, presencial y escrito 19.626 solicitudes (entre PQRS, productos y servicios y consultas) de los cuales se destacan los canales telefónico con 17.815 y virtual con 1.364 atenciones. Con respecto a la atención de las PQRS durante la vigencia se recibieron 1.669 entre peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias y felicitaciones de las cuales 1.560 peticiones se encuentran tramitadas.

Como resultado a la medición de la satisfacción del servicio prestado realizado a los ciudadanos que fueron atendidos o asistieron en eventos y capacitaciones, durante la vigencia se obtiene que el 93% se encuentra conforme con los bienes y servicios prestados por la entidad.

(Anexo 4. Cronograma componente 4 Mecanismos Mejorara Atención al Ciudadano)

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO y CONTROL

5.1. CONSOLIDACIÓN

Cada uno de los módulos que conforman el plan anticorrupción y atención al ciudadano es consolidado por profesionales de la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con la información suministrada por las dependencias participantes.

5.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento de las acciones definidas en el anexo 1 del presente plan está a cargo de la Oficina de Control Interno del INS.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-
1. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 41 09 de 2011.
 2. Instituto Nacional de Salud. Código de Conducta Ética. V01. 2010.