

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

RESUMEN

Para el Instituto Nacional de Salud es indudable la necesidad de trabajar a favor de una gestión transparente para los ciudadanos, dado que si se llegara a materializar un acto de corrupción, los resultados de la situación, no sólo a nivel institucional sino del país, pueden acarrear consecuencias funestas para la administración pública, por lo cual, en cumplimiento de la normativa, se realizó un análisis del contexto estratégico para identificar elementos que coadyuven a generar políticas administrativas de buen gobierno, que incluyen conductas que aporten a los servidores públicos de la institución medidas de actuación estandarizadas que brinden herramientas de control y autocontrol para prevenir la corrupción.

En el código de conducta ética se plasman valores y principios que nuestros servidores públicos deben poner en práctica para desarrollo de una gestión transparente, así mismo, la adopción del sistema de gestión de calidad como eje transversal de la gestión institucional, se convierte en la herramienta que dinamiza el actuar institucional, acorde con políticas estatales.

Para favorecer la comunicación de doble vía con nuestro ciudadano, el INS cuenta con servicios y medios electrónicos de fácil acceso que le permiten tanto conocer la gestión institucional como realizar solicitudes que son tramitadas por el área de atención al usuario.

Pensando en brindar mayor facilidad a nuestros clientes, el INS en concordancia con la política anti trámites, está implementando la gestión de servicios en línea para referencia y contrareferencia y participación en evaluación externa de desempeño directa de pruebas de los laboratorios a nivel nacional.

En esta vigencia, el INS espera dar cabal cumplimiento a cada una de las acciones definidas en el presente plan con el fin de evitar como en años anteriores, la presencia de acciones de corrupción al interior de la institución y lograr la satisfacción total de nuestros clientes.

FERNANDO PIO DE LA HOZ RESTREPO
DIRECTOR GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

Entendida la corrupción en el Estado como abuso de poder o de confianza, ejercido por acción u omisión, por funcionarios públicos para beneficio personal¹, de familiares o amigos, en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones², situaciones que afectan la democracia, la equidad y a la población menos favorecida y pobre en cualquier lugar del mundo, demostrando que puede traer consecuencias nefastas para el desarrollo económico y social, es necesario que las administraciones públicas tomen decisiones que permitan minimizar la presencia de este flagelo, del cual no es ajeno nuestro país.

Como referencia de la situación de corrupción, en Colombia, se cuenta con el informe anual publicado por la organización Transparencia Internacional, sobre el Índice de Percepción de la Corrupción, que califica a más de 120 países. Esta puntuación refleja las percepciones de empresarios, analistas de riesgo, especialistas financieros y otros sobre la situación de la corrupción en cada uno de ellos. En esta publicación, Colombia partió de un puntaje de 2,2/10 en 1998 y tras alcanzar un puntaje de 3,9/10 en 2006, en 2011 tuvo una puntuación de 2,8 y se ubicó en el puesto 80 entre 183 países y territorios³.

Dadas las situaciones anteriores y las políticas definidas desde la Presidencia de la República para disminuir los riesgos de corrupción en las entidades del Estado, el Instituto Nacional de Salud se compromete e instaura acciones que permiten evitar la presencia de corrupción en la Institución y mejorar el servicio al ciudadano, partiendo de su contexto estratégico y teniendo como marco de referencia sus principios y valores éticos y El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción el decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y se adopta como metodología la descrita en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

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 nacional⁴, ha definido elementos estratégicos que permiten cumplimiento de sus funciones misionales y aportan al desarrollo de una gestión transparente.

2.1. MISIÓN

Somos un Instituto Científico Técnico de referencia nacional, que contribuye al mejoramiento de la salud de los colombianos a través de la generación de conocimiento y el monitoreo de la salud pública⁵.

2.2. VISIÓN

Ser una institución de referencia nacional líder en el desarrollo de ciencia, tecnología e innovación para la generación y uso de conocimiento en salud y biomedicina, contribuyendo a la organización y conducción de políticas públicas en salud⁶

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 INS⁷.

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 2013, 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 el seguimiento al mapa de riesgos de la vigencia del 2013, se puede verificar que las acciones adelantadas para mitigar los riesgos, llevaron a que algunos de estos riesgos se replantearan y en otros casos desaparecieron como en dos asociados a la gestión financiera.

En la actualización del mapa de riesgos de corrupción de 2014, se evidencia 14 riesgos de corrupción así:

DESCRIPCION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION

PROCESO	RIESGO	TOTAL
GESTION FINANCIERA	Recibir contraprestaciones para la agilización de pagos a terceros.	4
	Fraudes en el manejo de las cajas menores a través de pagos soportes falsos	
	Perdida de activos	
	Registros contables manipulados que busquen beneficios propios o de terceros	
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (CONTRATACION)	Detrimento patrimonial por mala contratación.	3
	Favorecimiento de contratos	
	Establecer formas de pago deficientes que favorezcan a los proveedores	
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	Omitir o modificar información que limite el alcance y resultados de la evaluación en beneficio del evaluado	1
GESTION HUMANA (CONTROL DISCIPLINARIO)	Decisiones ajustadas a intereses particulares (fallos amañados).	4
	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	
	Soborno	
	Perdida de expedientes disciplinarios que impiden el cierre de procesos.	
TOTAL		14

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 2012, a partir del cual se generaron acciones orientadas a facilitar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la institución. Dado el avance esperado de las acciones definidas, para el año 2013, se toma como base el plan de acción existente, para definir su segunda fase.

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.

Para el 2014, se identificaron tres (3) trámites para implementarlos y prestar un mejor servicio al ciudadano, los trámites son:

- Solicitud de cotización y factura de venta de animales de laboratorio
- Solicitud de cotización y factura de venta de medios de cultivo laboratorio
- Certificados ejecución tiempos contratistas

Solicitud de cotización y factura de venta de animales de laboratorio:

Con este proyecto se busca que el cliente en línea pueda solicitar la cotización de los animales de laboratorio, y través de un enlace realizar el pago, así como también hacerle el seguimiento a todo el proceso hasta la entrega de los animales.

Solicitud de cotización y factura de venta de medios de cultivo laboratorio:

Con este proyecto se busca que el cliente en línea puede obtener información de los medios de cultivo y solicitar la cotización de los medios de cultivo y través de un enlace realizar el pago, así como también hacerle el seguimiento a todo el proceso hasta la entrega a satisfacción de los medios de cultivo.

Certificados ejecución tiempos contratistas:

Con este proyecto se busca que los contratistas en línea en tiempo real obtengan las certificaciones de tiempo contractual.

(Anexo 2. Plan de Acción Estrategia Racionalización de Trámites 2014)

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 31 de julio de 2013, 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 tercer trimestre del año 2014, cuya guía se publicará oportunamente según términos normativos.

La Audiencia de rendición de cuentas de la vigencia del 2012, se realizó el 31 de julio de 2013, en el Auditorio principal del instituto en vivo, con la participación de funcionarios y de representantes de diferentes organizaciones como el SENA, Colciencias, Ministerio de la Protección Social, Supersalud, Instituto de Cancerología, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio del Interior, Contaduría General de la Nación, el Tiempo y Melodía Estéreo.

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 realiza atención al ciudadano en horario laboral, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, cuenta con ventanilla única de correspondencia y línea gratuita 018000113400 y de un directorio de funcionarios para realizar contacto directo si así lo requiere.

Cuenta con portal para comunicación virtual de doble vía con el ciudadano, a través del cual puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, además de permitirle una interacción permanente con la gestión institucional. La comunicación se realiza a través del link servicios de atención en línea y contáctenos@ins.gov.co

Para facilitar el acceso a documentación de interés en salud pública, para estudiantes y ciudadanía en general, el INS cuenta en sus instalaciones ubicadas en la Avenida Calle 26 N° 51-20, con la biblioteca José Celestino Mutis que presta servicio de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Para el cumplimiento de la normativa referente a los requisitos de infraestructura el INS realizará evaluación para definir el plan de acción a seguir.

4.4.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El INS ha adelantando 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: la creación del **Grupo de Atención al Ciudadano**.

A continuación se presenta un resumen del informe del grupo de atención al usuario:

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Requerimientos atendidos por el INS.

Atención de PQRS

Durante el año 2013, se presentaron 923 solicitudes clasificadas en Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Sugerencias y Felicitaciones, de las cuales fueron tramitados 919 solicitudes y 4 se encuentra pendientes a la fecha, las cuales están dentro del tiempo legal para dar su contestación, como se presentan a continuación

Entre las Dependencias que más les allegan solicitudes de los ciudadanos son la Dirección de Redes en Salud Pública con 561 solicitudes recibidas correspondiente al 61% y la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública con 166 solicitudes recibidas correspondiente a 18% de los 923 recepcionadas en el periodo de medición.

Atención de Derechos de Petición:

A partir del mes de Septiembre del 2013, la Coordinación de Atención al Ciudadano comenzó a realizar seguimiento a la contestación a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos al INS. Al 31 de diciembre del 2103 han ingresado por la ventanilla única de correspondencia y por la página web del INS 55 derechos de petición de los cuales 43 se han cerrado y 12 se encuentra en trámite los cuales están dentro del tiempo legal para dar su contestación.

Entre las Dependencias con mayor número de Derechos de Petición recepcionadas se encuentran la Coordinación de Talento Humano con 16 solicitudes recibidas (29%) y la Dirección de Redes en Salud Pública con 12 solicitudes recibidas (22%) de los 55 recepcionadas en el año.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

Medición de la Percepción de los bienes y servicios prestados por el INS.

Para la medición de la percepción de los bienes y servicios prestados por el INS, se ha diseñado varias herramientas para su evaluación, las cuales fueron realizadas de manera telefónica y personalizada, a los ciudadanos y clientes que se les prestó el servicio o recibió un producto durante el año 2013, para este ejercicio se tienen 764 encuestas para medir su percepción. Entre los productos a evaluar se encuentran Documentos e información epidemiológica, antivenenos, biomodelos (animales de experimentación), medios de cultivo, Eventos para transferencia de conocimientos, técnicas, paquetes Evaluación Externa Directa y Servicios administrativos (biblioteca, facturación, contractual, talento humano y laboratorios).

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – GOBIERNO EN LINEA.

Atención línea Contact Center

A través del Convenio con el MINTIC- FONADE – FONTIC, suscrito a partir del mes de diciembre del 2012 y con el fin de dar cumplimiento con las políticas de Gobierno en Línea descritas en el Decreto 1511 de 2008 donde definen que la entidad debe establecer actividades de interacción en línea en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos, el INS cuenta con el servicio de Contact Center, para la recepción de las llamadas que ingresan por las diferentes líneas de atención (2207700, 01800113400 y chat interactivo) que tiene la entidad y dar apoyo a la Dirección de Vigilancia y Análisis de Riesgo en Salud Pública y la Dirección de Redes en Salud Pública con temas relacionados a la mesa de ayuda SIVIGILA para la notificación de eventos de salud pública y la atención de llamadas para consulta de temas relacionados con donación de sangre y trasplante de órganos.

FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO -PNSC.

El objetivo del INS al participar en las ferias lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC dirigido por el Departamento de Planeación Nacional – DNP para fortalecer la articulación con las demás entidades del Estado y facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Entidad. Durante el año 2013 se programaron cinco ferias del servicio al ciudadano en la cual el INS ha participado en 3 ferias como son Arauca, Leticia y Ciénaga – Santa Marta, conto con la participación de las Direcciones de Vigilancia, Control y Análisis de Riesgo en Salud Pública, Redes en Salud Pública, Producción e Investigación en Salud Pública.

GESTIÓN PARA LA MEJORA

A partir de Enero del 2013, se comenzó con el convenio entre el MINTIC- FONADE – FONTIC y el Instituto Nacional de Salud, con el fin de dar cumplimiento con las políticas de Gobierno en Línea descritas en el Decreto 1511 de 2008 en donde establece que la entidad debe definir actividades de interacción en línea con los ciudadanos, para esto el INS cuenta con el servicio de Contact Center, para la recepción de las llamadas que ingresan por las diferentes líneas de atención (2207700, 01800113400 y móvil 100) y cuenta con chat interactivo para atender en tiempo real las inquietudes de los clientes sobre los productos y servicios prestados por el INS.

El Grupo de Atención al Ciudadano ha planteado dos actividades a desarrollar para el 2014 son las siguientes:

1. Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de facilitar el acceso a la ciudadanía a la información y servicios prestados y hacer mas eficiente la gestión de la entidad.
2. Crear mecanismos para optimizar la atención al ciudadano, con el fin de establecer un servicio bajo parámetros de calidad y efectividad en los servicios y bienes entregados por el INS.

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. Wikipedia consultado en <https://es.wikipedia.org/wiki/Corrupci%C3%B3n> abril 19 2013
2. Transparencia por Colombia, consultado en:
http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=106:radiografia-de-la-corrupcion&catid=79:sobre-la-corrupcion&Itemid=535. Abril 19 2013
3. Transparencia por Colombia, consultado en:
http://www.transparenciacolombia.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=106:radiografia-de-la-corrupcion&catid=79:sobre-la-corrupcion&Itemid=535
4. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 41 09 de 2011.
5. Instituto Nacional de Salud. Plan Estratégico Instituto Nacional de Salud 2012-2014.
6. Instituto Nacional de Salud. Plan Estratégico Instituto Nacional de Salud 2012-2014.
7. Instituto Nacional de Salud. Código de Conducta Ética. V01. 2010.