



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

INS 2017

Versión 3

<http://www.ins.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/ins-2017-3-140716.pdf>



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. FUENTES CONSULTADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC.....	5
3. RECURSOS UTILIZADOS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC.....	6
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	6
4.1. OBJETO Y FUNCIONES.....	6
4.1.1. Objeto.....	6
4.1.2. Funciones	7
4.2. ESTRUCTURA INTERNA	8
4.3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	9
4.3.1. MISIÓN.....	9
4.3.2. VISIÓN	9
4.3.3. OBJETIVOS	9
4.4. CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA	10
4.5. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	12
4.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
5. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN	13
5.1. OBJETIVO GENERAL	13
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
5.3. ALCANCE.....	13
6. COMPONENTES DEL PLAN	13
6.1. COMPONENTE 1 - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	14
6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN	14
6.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	14
7. COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	15
7.1. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	15
7.2. TRAMITES.....	16
7.3. OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	17
8. COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
8.1. PUBLICAR INFORMES DE INTERÉS CIUDADANO	20
8.2. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	20
9. COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	25
9.1. DIAGNOSTICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	25
9.2. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	26
9.3. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	27
9.4. INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
10. COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	28
10.1. Registro de Activos de Información.....	28
10.2. Índice de Información Clasificada y Reservada	28
10.3. Esquema de publicación de información.....	29
10.4. Programa de Gestión Documental.....	29
10.5. Costos de Reproducción o Copias de la Información Pública.....	29
10.6. Actualización permanente del sitio web del INS.....	29
11. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO	31
11.1. CONSOLIDACIÓN	31

11.2. MONITOREO Y SEGUIMIENTO	31
12. PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	32
13. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INS 2017 VERSIÓN 3.	32
13.1. CRONOGRAMA COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	32
13.2. CRONOGRAMA COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS	33
13.3. CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	35
13.4. CRONOGRAMA COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	36
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 VERSIÓN 3 JUNIO 2017

Se realizan ajustes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INS 2017 V. 2 publicado el 24 de marzo del año en curso, teniendo en cuenta las observaciones de la Directora General, de la Oficina de Control Interno, los resultados del FURAG Preparatorio y los resultados del Índice de Transparencia de las Entidades Públicas - ITEP.

Se elabora el documento denominado **Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía INS 2017**, el cual puede consultarse en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/SiteAssets/Paginas/Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2017/ESTRATEGIA%20ANUAL%20DE%20RENDICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20A%20LA%20CIUDADAN%C3%8DA%20INS%202017.pdf>, cuyas actividades, indicadores, fechas y responsables están enmarcadas en los elementos de Información, diálogo e incentivos que hacen parte del PAAC 2017 versión 3 en cuanto al componente de Rendición de Cuentas, de igual manera se establece el presupuesto que se va a utilizar para la implementación del PAAC 2017 INS V. 3, se cambió una actividad en el componente de rendición de cuentas – subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible, se elimina una actividad de subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, se incluyen las fuentes consultadas que se tuvieron en cuenta para su formulación, medios utilizados para divulgarlo, se fortalece el subcomponente de diálogo e incentivos y se fortalece la participación ciudadana en la gestión institucional.

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. Para lo cual 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 del INS, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, de igual manera se busca generar que se continúen realizando diferentes actividades encaminadas a rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada, primando la transparencia en lo actuado, brindando la información en lenguaje claro y apropiado para todo público, permitiendo la participación ciudadana basada en el diálogo en doble vía ciudadanía–institución y poniendo a disposición los diferentes medios con que contamos fortaleciendo la parte virtual para el trámite de las PQRSD y para que los ciudadanos accedan a los bienes y servicios que ofertamos cada vez de manera más ágil, fácil, rápida y a su vez incorporar como parte de nuestra cultura organizacional el que las sugerencias y requerimientos de la ciudadanía sean atendidas con la prioridad requerida y que nuestros clientes internos y externos sigan siendo una de nuestras fortalezas.

También se incorporan actividades relacionadas con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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 mejorando y haciendo más efectiva el cumplimiento de nuestra misión.

Atendiendo los lineamientos tanto del Decreto 124 del 26 de enero de 2016 así como del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” y de la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República”, la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de MinTIC, el plan diseñado por el Instituto Nacional de Salud incluye cinco 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, Rendición de Cuentas; el cuarto Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; y el quinto Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

2. FUENTES CONSULTADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC

Para la construcción del PAAC se consultaron y tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Las Auditorías Internas
- Las Auditorías Externas de certificación/renovación y acreditación
- Las Auditorías Externas de los Organismos de Control
- Los Informes de PQRSD elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano
- El tipo de información solicitada por los grupos de interés, organizaciones no gubernamentales y la ciudadanía en general
- Buzón de sugerencias
- Medios virtuales (chat y redes sociales)
- Encuestas en el sitio web como mecanismos para recolección de información de necesidades y expectativas de usuarios
- Reporte del canal de denuncias
- Las reuniones realizadas por la Dirección General con los Comités de veedores externos: (Comité externo de compradores de productos de interés en salud pública, Comité de fabricantes o importadores de plaguicidas y Comité de entidades territoriales)
- Sondeo de Percepción y Reputación en Grupos de Interés INS Metodología - Comunicaciones
- La encuesta realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano a los servidores públicos del INS, a los grupos de interés y ciudadanía en general sobre los temas que le interesarían se tratarán en la Rendición de Cuentas del INS (encuestas presenciales y en el sitio web)

3. RECURSOS UTILIZADOS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC

El equipo directivo del Instituto Nacional de Salud con el fin de cumplir con las actividades propuestas en el PAAC ha definido se cuenta con los siguientes recursos:

- Humanos
- Tecnológicos
- Físicos (auditorio principal y las salas de reuniones que se tienen)
- Canales de comunicación institucionales
- La información que produce el INS como resultado de su gestión institucional
- Cooperación interinstitucional
- Infraestructura - Auditorio principal y las salas de reuniones con que se cuentan tanto en el Bloque 1 como en el Bloque 2

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

El Instituto Nacional de Salud es una entidad científica y técnica 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 nacional, ha definido elementos estratégicos que permiten el cumplimiento de sus funciones misionales y aportan al desarrollo de una gestión transparente.

4.1. OBJETO Y FUNCIONES

4.1.1. Objeto

De conformidad con lo señalado en el Decreto Ley 4109 de 2011 en su carácter de autoridad científico técnica el Instituto Nacional de Salud, tiene como objeto: “(i) el desarrollo y la gestión del conocimiento científico en salud y biomedicina para contribuir a mejorar las condiciones de salud de las personas; (ii) realizar investigación científica básica y aplicada en salud y biomedicina; (iii) la promoción de la investigación científica, la innovación y la formulación de estudios de acuerdo con las prioridades de salud pública de conocimiento del Instituto; (iv) la vigilancia y seguridad sanitaria en los temas de su competencia; la producción de insumos biológicos; y (v) actuar como laboratorio nacional de referencia y coordinador de las redes especiales, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación”

4.1.2. Funciones

- Generar, desarrollar, aplicar y transferir el conocimiento científico sobre la naturaleza, la etiología, las causas, la fisiopatología, la patogénesis, la epidemiología y los riesgos de enfermedades de prioridad en salud pública, que permita acelerar el uso de ese conocimiento en estrategias de predicción, prevención, diagnóstico, tratamiento y control oportuno para el beneficio de la salud de la población humana.
- Dirigir la investigación y gestión del conocimiento en salud pública, de conformidad con las políticas, planes y lineamientos del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación y del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Promover, dirigir, ejecutar y coordinar investigación científica en biomedicina.
- Participar y prestar asesoría en la formulación de normas científico-técnicas y procedimientos técnicos en salud pública.
- Dirigir, diseñar y desarrollar investigaciones epidemiológicas, experimentales y de desarrollo tecnológico, de acuerdo con las necesidades y las políticas en materia de salud pública, para la comprensión, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, de conformidad con las competencias asignadas al Instituto.
- Promover, coordinar, dirigir y realizar estudios e investigaciones destinadas a evaluar la eficiencia de las intervenciones para mejorar la salud pública, en el marco de las competencias de la entidad.
- Crear y articular una red de centros de investigación científico-técnicos en materia de salud pública, en la cual participen todas las entidades que desarrollen actividades de investigación, validación y transferencia de tecnología en ciencias de la salud pública, con el fin de contribuir al aprovechamiento racional de toda la capacidad científica de que disponga el país en este campo.
- Ejercer las funciones del Observatorio Nacional de Salud conforme a los artículos 8o y 9o de la Ley 1438 de 2011.
- Diseñar e implementar, en lo de su competencia, el modelo operativo del Sistema de Vigilancia y Seguridad Sanitaria en el Marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Emitir conceptos sobre clasificación toxicológica y evaluación del riesgo de toxicidad, de plaguicidas que vayan a ser utilizados en el país, función que asumirá el Instituto en los términos y plazos señalados en el decreto de reorganización del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Participar en la planeación, desarrollo y coordinación de los sistemas de información en salud pública, en coordinación con el Ministerio de Salud y Protección Social, las entidades territoriales y demás entidades del sistema de salud.
- Formular, proponer y controlar, en el marco de sus competencias, la ejecución de programas de prevención, promoción y protección de la salud pública.
- Elaborar los diagnósticos que determinen eventuales riesgos en salud pública, que estén asociados a desastres de cualquier tipo u origen.
- Coordinar y articular, en el ámbito de sus competencias, las acciones de evaluación, superación y mitigación de los riesgos que afecten la salud pública, con las entidades nacionales y territoriales.
- Promover, orientar y realizar actividades de capacitación en competencias del recurso humano que presta servicios en Salud Pública, de conformidad con la política del Gobierno Nacional.
- Promover la participación de los laboratorios e instituciones que realicen análisis de interés en salud pública en los programas de evaluación externa del desempeño para incentivar el mejoramiento de la calidad de las pruebas que realicen dichos laboratorios.

- Coordinar y asesorar la Red Nacional de Laboratorios de Salud Pública, Red de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión y Red Nacional de Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos, en asuntos de su competencia y servir como laboratorio nacional de salud pública y de referencia.
- Definir estrategias e impulsar y coordinar los planes y programas de transferencia de tecnología y de asistencia técnica para la Red Nacional de Laboratorios de Salud Pública, Red de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión y Red Nacional de Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos, en coordinación con el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Participar en la evaluación de tecnologías en salud pública, en lo de su competencia.
- Investigar, desarrollar, producir, comercializar y proveer bienes y servicios esenciales en salud pública, de conformidad con los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, de manera directa o mediante alianzas o asociaciones estratégicas.
- Participar en coordinación con el Ministerio de Salud y Protección Social en el diseño y ejecución de programas y actividades destinados a prevenir, reducir o atender los efectos sobre la salud producidos por desastres, calamidades o emergencias, en articulación con las autoridades del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres, SINPAD.
- Participar con las agencias especializadas u otras entidades, en el marco de las formas asociativas o de cooperación previstas por las normas propias del régimen de ciencia, tecnología e innovación.
- Las demás funciones que le asigne la ley.

4.2. ESTRUCTURA INTERNA

El INS fue objeto de Rediseño Institucional el 28 de diciembre de 2012, para lo cual se expidieron los Decretos 2774 que establece la estructura interna y el Decreto 2775 que fija la planta de personal y dicta otras disposiciones.



4.3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Con la expedición de la Resolución 051 del 23 de enero de 2014 se adopta el Plan Estratégico 2014 – 2021 del INS, el cual es actualizado en junio de 2017 sometiéndolo previamente a consulta ciudadana, este **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014-2021 Versión 2** puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Planeacin%20Gestin%20y%20Control/PLAN%20ESTRATEGICO%202014%20-%202021.pdf>, el cual define los siguientes componentes:

4.3.1. MISIÓN

El Instituto Nacional de Salud es una entidad pública de carácter científico-técnico 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 la salud de la población y la provisión de bienes y servicios de interés en salud pública.

4.3.2. 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.

4.3.3. OBJETIVOS

Este componente del Plan Estratégico busca tener un desarrollo hacia afuera denominado **Objetivo País**, enfocado a dirigir y coordinar la gestión de conocimiento, el seguimiento al estado de salud de la población, la provisión de bienes y servicios de interés en salud pública con el fin de orientar sus políticas, evaluar sus procesos y medir su impacto en el sistema de salud y un desarrollo interno denominado **Objetivo Institucional**, orientado a fortalecer la institucionalidad del INS como autoridad científico-técnica en salud pública, mejorar su talento humano y modernizar su capacidad tecnológica para lograr un alto nivel de eficiencia y competitividad que garanticen la calidad y excelencia de sus productos y servicios prestados, cada uno de los cuales cuenta con objetivos estratégicos y objetivos específicos.



**OBJETIVO
PAÍS**

- Dirigir y coordinar la gestión de conocimiento, el seguimiento al estado de salud de la población, la provisión de bienes y servicios de interés en salud pública con el fin de orientar sus políticas, evaluar sus procesos y medir su impacto en el sistema de salud.

**OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS 4**

- Coordinar la vigilancia de los riesgos y amenazas en salud pública y proteger a las comunidades contra los mismos.
- Liderar el desarrollo del sistema de gestión del conocimiento en salud pública, con el fin de generar evidencia científica que sirva como apoyo para la toma de decisiones, la formulación y evaluación de políticas públicas.
- Garantizar la provisión de bienes y servicios esenciales en salud pública con calidad y oportunidad, en lo que le compete al INS.
- Gestionar los mecanismos de integración y participación con los diferentes actores internacionales, nacionales, regionales y locales que permitan el desarrollo de los sistemas, centros, instituciones y redes con las cuales el INS debe interactuar para el cumplimiento de su misión.

**OBJETIVOS
ESPECÍFICOS 8**

- Dirigir, coordinar las acciones de vigilancia control. Evaluación e investigación de los determinantes ambientales y sociales de la salud de los colombianos
- Medir y hacer seguimiento al estado de salud de los colombianos.
- Articular la red nacional de centros de investigación en salud, mediante la utilización de la capacidad científica del país en salud pública para el desarrollo de la investigación, transferencia de tecnología e innovación en salud.
- Coordinar y fortalecer la red nacional de laboratorios, la red de sangre y la red de donación y trasplantes de órganos y tejidos para ampliar su cobertura y sensibilizar y generar confianza en la población sobre su impacto social y humanitario.
- Generar las capacidades de innovación, producción y comercialización de bienes y servicios de interés para la salud pública
- Formular, difundir, dirigir y coordinar la ejecución del plan de investigaciones en ciencia, tecnología e innovación en salud pública en Colombia.
- Generar conocimiento en salud pública con calidad, en respuesta a las necesidades del país.
- Generar evidencias estructuradas y permanentes para la definición de prioridades en salud pública.

**OBJETIVO
INSTITUCIONAL**

- Fortalecer la institucionalidad del INS como autoridad científico-técnica en salud pública, mejorar su talento humano y modernizar su capacidad tecnológica para lograr un alto nivel de eficiencia y competitividad que garanticen la calidad y excelencia de sus productos y servicios prestados.

**OBJETIVO
ESTRATÉGICO**

- Cumplir como institución pública de excelencia en el logro de sus objetivos y funciones misionales con calidad y oportunidad.

**OBJETIVOS
ESPECÍFICOS 6**

- Fortalecer el talento humano en su capacidad técnica, científica y administrativa dentro de la cultura de la calidad.
- Incrementar la capacidad de planeación, la gerencia y la coordinación intrainstitucional para manejar eficientemente los recursos.
- Formalizar convenios y asociaciones con organismos nacionales e internacionales para acrecentar la gestión institucional.
- Procurar la consecución de recursos para fortalecer la operación Institucional
- Diseñar y mantener la política de comunicación institucional, interinstitucional y de interacción con la ciudadanía.
- Ampliar la gestión interinstitucional, la presencia del INS en el territorio nacional y generar la integración de redes de su competencia.

4.4. CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

Como otro elemento de este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es el Código de Conducta Ética, el cual fue **actualizado en septiembre de 2016 y sometido a consulta a la ciudadana**, este Código de Conducta Ética 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.

Función del Código de Conducta Ética

Apoyar y orientar acerca del comportamiento y responsabilidad con que debe asumirse el actuar del funcionario INS, velando por que estos se apropien y cumplan de manera consciente y responsable, en el marco de los principios, valores y directrices éticas.

Las directrices básicas que contiene el Código de Conducta Ética son:

A nivel interno: - Crear cultura institucional y clima ético que permita a los servidores públicos identificarse con la misión que define a la entidad (visión compartida). - Servir de punto de referencia o criterio de orientación para la toma de decisiones en todos los niveles, de tal manera que se eliminen las incertidumbres y ambigüedades. - Definir la responsabilidad, los derechos, las obligaciones y los compromisos de la entidad y de sus miembros hacia todos los grupos de interés. - Institucionalizar los valores, pautas y criterios de decisión que definen a la entidad y que deben regular toda actividad.

A nivel externo: - Comunicar el carácter propio de la entidad, sus principios, valores y objetivos. - Promocionar las normas éticas de comportamiento ante los grupos de interés. - Desarrollar una cultura organizacional que le permita aproximarse a la sociedad, comprender sus necesidades y expectativas; y tener la capacidad de respuesta efectiva a las necesidades.

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.

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 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 INS.

Este **Código de Conducta Ética actualizado** se puede consultar en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/SiteAssets/Paginas/Estructura-org%C3%A1nica-y-talento-humano/Actualizaci%C3%B3n%20Septiembre%202016.pdf>

4.5. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El objetivo del Código de Buen Gobierno es generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con el Instituto Nacional de Salud, en razón a que el desarrollo de sus objetivos sociales, está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, que garantiza su existencia, el manejo íntegro, ético, coordinado hacia los grupos de interés, a su vocación por la responsabilidad social y al cumplimiento de sus objetivos con eficiencia y clara orientación a los fines esenciales del Estado, es decir, el bien común.

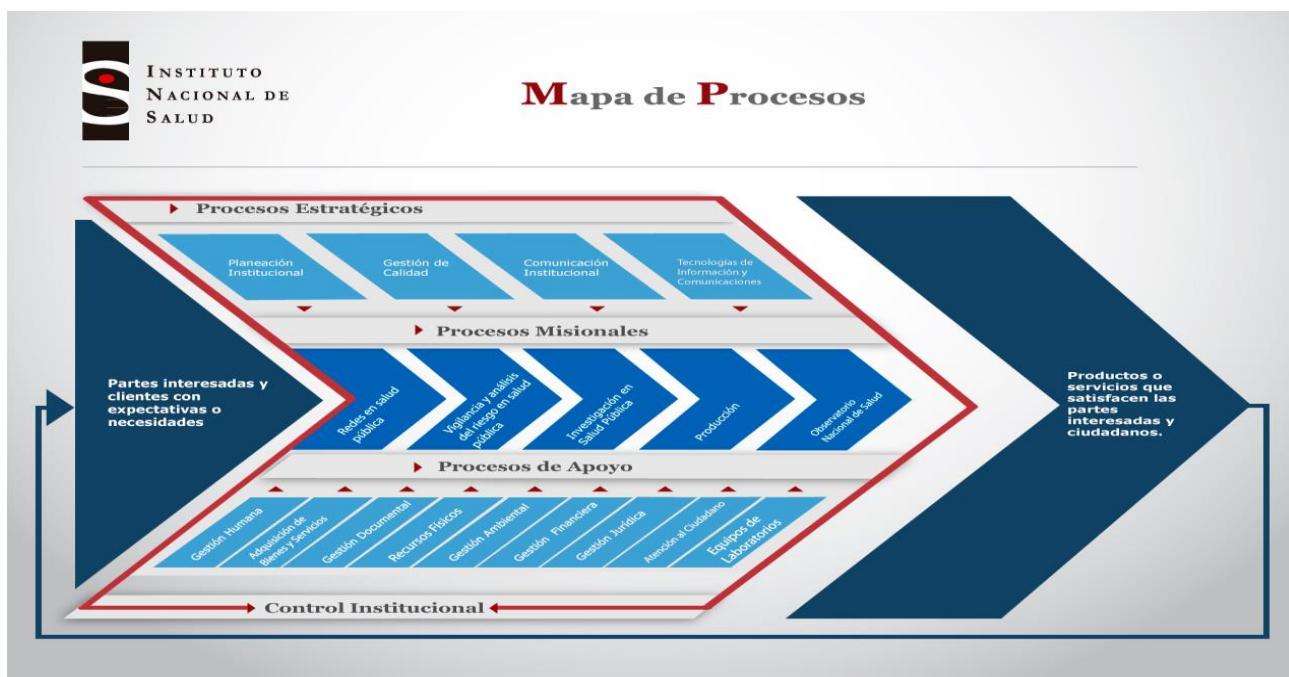
El Código de Buen Gobierno se actualizó en versión 2 en mayo 2017, se sometió a participación ciudadana y se encuentra publicado en la página web del INS y puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Estructura-org%C3%A1nica-y-talento-humano.aspx>.

4.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El INS cuenta con un sistema integrado de gestión certificado en GP1000 e ISO 9001 por la entidad competente, lo cual ha permitido fortalecer la memoria institucional a través de la estandarización de los procesos y procedimientos los cuales están enmarcados en las diferentes políticas del sistema integrado, herramientas a través de las cuales se busca la satisfacción de nuestros clientes.

Actualmente se trabaja en la conformidad del SIG acorde a la versión 2015 de la norma ISO 9001.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad actualmente tiene 19 procesos (4 Estratégicos, 5 Misionales, 9 de Apoyo y 1 de Evaluación), los cuales se pueden apreciar en la siguiente imagen:



5. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar el acceso a trámites y servicios prestados por el Instituto y promover los espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la entidad a partir de información, diálogo en doble vía, lenguaje claro e Incentivos; implementando los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; encaminados a la lucha contra la corrupción a través de la aplicación del principio de transparencia en todo el accionar del INS, formulando para ello estrategias que permitan la identificación y prevención de los riesgos de corrupción.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer los procesos en los que se identifiquen debilidades.
- ✓ Identificar riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ✓ Actualizar los Trámites y los Otros procedimientos Administrativos -OPAs
- ✓ Actualizar los precios de los bienes y servicios registrados en el SUIT acorde a la Resolución de Precios vigente
- ✓ Realizar las gestiones necesarias con el fin de incluir en el SUIT los nuevos Trámites y Otros procedimientos Administrativos -OPAs que se requieran
- ✓ Revisar la racionalización de trámites identificando que Trámites u OPAS se van a racionalizar en el 2017
- ✓ Establecer lineamientos institucionales en los que se evidencie la participación ciudadana
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad así como su divulgación.
- ✓ Analizar acciones definidas en la institución para mejorar la comunicación con el ciudadano
- ✓ Fortalecer la comunicación, transparencia y acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

5.3. ALCANCE

Las medidas y acciones contenidas en este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 versión 3, aplican para todas las dependencias del Instituto Nacional de Salud.

6. COMPONENTES DEL PLAN

De acuerdo con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Guía para la gestión de riesgos de corrupción de 2015, y la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de 2015, definen las siguientes estrategias: **administración de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública** las cuales se describen a continuación:

6.1. COMPONENTE 1 - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN

Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, se efectuó el análisis de los 19 procesos que conforman el Mapa de Procesos Institucional (4 Estratégicos, 5 Misionales, 9 de Apoyo y 1 de Evaluación) 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 definida para tal fin.

6.1.2. MAPA DE RIESGOS DE 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 definida en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República lo que permite la construcción de nuestro mapa de riesgos de corrupción. El mapa de riesgos del INS 2017 puede ser consultado en el siguiente link: <http://www.ins.gov.co:16994/sig/Paginas/Mapa-de-Riesgos.aspx>

En la actualización del mapa de riesgos de corrupción para el 2017, se evidencian en total 20 riesgos de corrupción los cuales se discriminan de la siguiente manera:

PROCESO	CLASE DE RIESGO	RIESGO	TOTAL
A01 - Gestión Humana	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, durante el proceso de archivo de las historias laborales del personal de la institución.	1
A02 - Adquisición de Bienes y Servicios	Operativo	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros, durante el desarrollo de la etapa precontractual.	1
A03 - Gestión Documental	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, durante el préstamo de los expedientes a las diferentes áreas del INS, hasta su devolución.	1
A04 - Equipos de Laboratorio	Operativo	Cobros Indevidos, durante la ejecución de contratos de servicios de Operaciones de Confirmación Metrológica (Mantenimiento preventivo, correctivo, verificaciones intermedias, calibración y calificación) de equipos de laboratorio y apoyo crítico	1
A05 - Gestión Ambiental	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, al inducir que se alteren los resultados de los muestras de aguas residuales y emisiones atmosféricas con laboratorios externos contratados.	1
A07 - Gestión Jurídica	Cumplimiento	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros, durante el ejercicio de las funciones asignadas a la Oficina Jurídica y que son ejecutadas por cada uno de los abogados en sus diferentes actuaciones.	2
	Cumplimiento	Tráfico de influencias, durante el proceso de emisión del acto administrativo por medio del cual se expiden conceptos toxicológicos, dictamen técnico toxicológico, aclaración y/o cualquier otra actuación derivada del trámite.	
A08 - Atención al Ciudadano	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, durante la retención de las PQRS, en el momento de la radicación y su indebido trámite o incumplimiento del procedimiento.	1
A09 - Gestión Financiera	Operativo	Tráfico de influencias, durante el desarrollo de la cadena presupuestal.	1
A10 - Recursos Físicos	Financiero	Desvió de recursos físicos o económicos, durante la salida de los elementos que conforman el inventario del INS.	1
D01 - Planeación Institucional	Operativo	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros, al distribuir el	1

		presupuesto de inversión	
D02 - Gestión de Calidad	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, al ocultar u omitir información solicitada por los entes de control	1
D03 – Comunicación Institucional	Estratégico	Uso indebido de información privilegiada, en la entrega de contenidos no veraces e inoportunos relacionados con temas de interés en salud pública	1
D04 - Tecnologías de Información y Comunicaciones	Operativo	Uso indebido de información privilegiada al acceder a las bases de datos alojadas en el centro de datos de la entidad.	1
E01 - Control Institucional	Cumplimiento	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros, al no reportar actos de corrupción observados en las actividades de evaluación, seguimiento y control de la entidad.	1
R01 - Redes en Salud Pública	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, durante la generación, consolidación y emisión de informes y/o resultados, así, como en el proceso de custodia de muestras.	1
R02 - Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública	Operativo	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros, durante el proceso de emisión de conceptos toxicológicos	1
R03 - Investigación en Salud Pública	Cumplimiento	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros, al usar información que favorece el lucro personal a un tercero, en forma intencionada	1
R04 – Producción	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, durante la actualización, emisión y distribución de los documentos clasificados como Know How y realización de las actividades relacionadas con la producción de anti venenos.	1
R05 - Observatorio Nacional de Salud	Operativo	Uso indebido de información privilegiada, durante el análisis de la información insumo para los productos del Observatorio.	1
			20
TOTAL RIESGOS DE CORRUPCION	Operativo		14
	Cumplimiento		4
	Financiero		1
	Estratégico		1
	TOTAL		20

7. COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

7.1. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

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 2017, 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 actualizó los precios de los bienes y servicios, a través de la Resolución No. 234 de marzo 10 de 2017, la cual, se encuentra publicada en la página del INS en el siguiente link: <http://www.ins.gov.co/tramites-y-servicios/SiteAssets/Paginas/resolucion-de-precios/RESOLUCION%20234%20DE%202017.pdf>

Actualmente el Instituto Nacional de Salud cuenta con **Tres (3) Trámites y Seis (6) OPAs** inscritos en el SUII como se aprecia en siguiente reporte

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD			
REPORTE SUII			
Datos del trámite			
Tipo	Número	Nombre	Estado
O	14742	Examen de diagnóstico de Eventos de Interés en Salud Pública	Inscrito
T	36872	Emisión de Conceptos toxicológicos de plaguicidas	Inscrito
T	36873	Emisión de Dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola	Inscrito
O	39874	Adquirir Suero Antiofídico Polivalente	Inscrito
O	39877	Adquirir Medios de Cultivo	Inscrito
O	14543	Venta de animales de laboratorio y alquiler de salas de experimentación	Inscrito
O	14746	Expedir Carné Único Nacional de Donante de Componentes Anatómicos	Inscrito
O	14799	Reporte sospecha de reacción adversa al Suero Antiofídico del INS en línea	Inscrito
T	709	Inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño del INS	Inscrito

T	Trámites
O	Otros Procedimientos Administrativos - OPAs

En el 2016 se tramitaron y quedaron inscritos dos trámites denominados Emisión de Conceptos toxicológicos de plaguicidas y Emisión de Dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola, de igual manera dos OPA, Adquirir Medios de Cultivos y Adquirir Suero Antiofídico Polivalente. Igualmente, se realizaron ajustes conforme se describen a continuación:

7.2. TRAMITES

TRAMITE: INSCRIPCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LABORATORIOS EN LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DESEMPEÑO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. Dirigido a promover el fortalecimiento técnico de la calidad de los laboratorios participantes brindando una herramienta complementaria a su control de calidad y son una Evaluación del Desempeño de los participantes con respecto a criterios previamente establecidos mediante comparaciones Interlaboratorio. Se puede realizar la inscripción a través del siguiente link <http://www.ins.gov.co/tramites-y-servicios/programas-de-calidad/Paginas/introduccion.aspx>

Se reemplazó el link <http://190.26.202.205/index.php?idecategoria=14620> por el <http://aplicacionesproduccion.ins.gov.co/PCC/frm/registro/frmRegistro.aspx>. Se incluye los paquetes de exámenes faltantes de tal forma, que de 10 relacionados, quedaron registrados los 16 paquetes referidos en la Resolución 001 de 2016. Se realizaron ajustes en los nombres de los momentos y se adicionaron los mismos, de tal forma, que de 5 existentes, aumentan a 8.

TRAMITE: EMISIÓN DE CONCEPTOS TOXICOLÓGICOS DE PLAGUICIDAS. Destinado a minimizar los riesgos para la salud humana mediante la emisión del concepto toxicológico, previa evaluación de riesgo de toxicidad de los plaguicidas. El concepto toxicológico es un requisito para otorgar el registro sanitario por la Entidad correspondiente, luego de hacer el respectivo análisis riesgo-beneficio del producto.

Fecha de inscripción ante al Departamento Administrativo de la Función Pública 16 de septiembre de 2016. El día 22 de septiembre quedó creado el enlace al Portal del Estado Colombiano – PEC.

TRAMITE: EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO TOXICOLÓGICO PARA PLAGUICIDAS QUÍMICOS DE USO AGRÍCOLA. Cuyo propósito consiste en evaluar el riesgo de toxicidad de los plaguicidas químicos de uso agrícola en la salud humana mediante la emisión del dictamen técnico toxicológico, insumo requerido por la Autoridad Nacional Competente (Instituto Colombiano Agropecuario-ICA) para realizar el respectivo análisis riesgo-beneficio en el que basará su decisión para otorgar o no el respectivo registro al producto.

Fue inscrito ante el DAFP el 20 de septiembre de 2016. El día 22 de septiembre quedó en firme el ajuste en el portal web del INS y quedó creado el enlace al Portal del Estado Colombiano – PEC.

7.3. OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OPA: EXAMEN DE DIAGNÓSTICO DE EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA. Orientado a obtener resultados para el diagnóstico o confirmación de eventos sujetos a vigilancia en salud pública y control sanitario según su competencia mediante el mecanismo de referencia a través del Laboratorio Nacional de Referencia.

Se unificaron los nombres registrados en el formato SUIT, de tal forma, que la denominación para todos los efectos será: "Examen de Diagnóstico de Eventos de Interés en Salud Pública", y de esa manera quedó eliminada la designación de: "Reporte de resultados de laboratorio" nombre registrado con el cual se identificaba en el inventario del SUIT. También se ajustaron la denominación de los momentos y pasos que estaban registrados.

OPA: VENTA DE ANIMALES DE LABORATORIO Y ALQUILER DE SALAS DE EXPERIMENTACIÓN. A través de este OPA, el usuario puede adquirir animales de referencia para Investigación Científica en salud, con el fin de ser usados con la aplicación de normas éticas tanto para la investigación, procesos de producción de biológicos, control de calidad y docencia para personas naturales o jurídicas.

Se incluyó el enlace denominado COMERCIALIZACIÓN. Se realizaron ajustes a la denominación de los momentos que estaban registrados en la plataforma y se adicionó un momento, de tal forma que de tres pasan a cuatro. Se complementó la normatividad que estaba registrada.

OPA: REPORTE SOSPECHA DE REACCIÓN ADVERSA AL SUERO ANTIOFÍDICO DEL INS EN LÍNEA. Mediante este OPA, se reportan al INS, las reacciones adversas por aplicación del suero antiofídico polivalente que produce el Instituto Nacional de Salud.

En las actividades realizadas se cargó el formulario a la plataforma SUIT. Se ingresó la normatividad. Se ajustó la denominación de los momentos y de los pasos.

OPA: EXPEDIR CARNÉ ÚNICO NACIONAL DE DONANTE DE COMPONENTES ANATÓMICOS. Este documento identifica a la persona que manifestó su voluntad de donar componentes anatómicos, es decir, órganos y tejidos en caso de fallecimiento.

OPA: ADQUIRIR MEDIOS DE CULTIVO. A través de este OPA, se obtienen los medios de cultivo y también soluciones relacionadas con procesos de control de calidad de medicamentos, alimentos y determinados proyectos de investigación.

Quedó inscrito el 23 de noviembre de 2016 ante el DAFP.

OPA: ADQUIRIR SUERO ANTIOFÍDICO. Su propósito va destinado a que las instituciones de salud, los profesionales de la salud, empresas públicas y privadas, y ciudadanos, puedan adquirir este medicamento esencial como único método efectivo para el manejo clínico del envenenamiento por mordedura de serpiente, con el fin de evitar la mortalidad por dicha causa.

El 4 de enero de 2017, se ajustan los nombres registrados en la ventana de Transparencia y Acceso a la Información y se registra el trámite Emisión de dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola, en aras de la consonancia que debe existir con la información de la ventana de Trámites y Servicios.

En cuanto a la **Estrategia de Racionalización de Trámites** se presenta a continuación los OPAS que se van a racionalizar y que han quedado registrados en el SUIT según reporte para la vigencia 2017.



Fecha generación : 2017-01-26

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:


Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a Implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	14543	Venta de animales de laboratorio y alquiler de salas de experimentación	Inscrito	El cliente, paga en banco o por transferencia.	Implementación del pago en línea.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2017	02/05/2017	Financiera y TICs
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	39874	Adquirir Suero Antifidico Polivalente	Inscrito	El cliente realiza la solicitud a través de correo electrónico o teléfono	Cotización en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	15/02/2017	29/12/2017	TICS, Facturación y Comercialización
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	39874	Adquirir Suero Antifidico Polivalente	Inscrito	El cliente paga en banco o por transferencia	Pago PSE	Tecnológica	Trámite total en línea	15/02/2017	29/12/2017	TICS, Facturación y Comercialización.

Estos trámites y Otros Procedimientos Administrativos de igual manera se pueden consultar a través del Si Virtual en la página www.sivirtual.gov.co  o a través del link: https://www.sivirtual.gov.co/image/layout_set_logo?img_id=11358&t=1496748453547

8. COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia general de la rendición de cuentas busca coordinar y desarrollar cada una de las actividades descritas para realizar la rendición de cuentas ante los servidores públicos del INS, los grupos de interés y la ciudadanía incentivando el dialogo mediante el uso de tecnologías de comunicación, con el fin de contribuir conjuntamente en las políticas de salud pública y mejorar la gestión científica, técnica, tecnológica y administrativa del sector mediante la entrega de información fiable, oportuna, pertinente y con un lenguaje comprensible al ciudadano.

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.

ASPECTOS A FORTALECER EN LA PRESENTE VIGENCIA 2017

INFORMACIÓN	DIALOGO	INCENTIVOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acercamiento de los ciudadanos y grupos de interés a la entidad. ➤ Generar actividades con los diferentes canales de atención para acercar a la ciudadanía y grupos de interés a participar sobre los diferentes temas que expone la entidad como rendición de cuentas y participación ciudadana a su gestión. ➤ Construcción colectiva en temas institucionales con la participación de los funcionarios contratistas y la ciudadanía. ➤ Publicar las diferentes actividades de Rendición de Cuentas que realice el INS durante la vigencia. ➤ Publicar oportunamente la evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas vigencia anterior. ➤ Elaborar y divulgar piezas de comunicación “infografías, imágenes, banners, videos, etc.) para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas y la participación Ciudadana. ➤ Actualizar la información de la página web con presupuesto, informes de gestión, de rendición de cuentas, información clasificada y reservada entre otras. ➤ Elaborar y difundir piezas de comunicación para fomentar la cultura de rendición de cuentas. ➤ Se incrementará el monitoreo en talento humano para mantener actualizado el SIGEP según reporte del DAFP 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar seguimiento a las convocatorias realizadas. ❖ Programar la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2016 y hacer su respectiva divulgación de acuerdo con nuestra caracterización de usuarios. ❖ Realizar un foro, un café, o una reunión de cara a la ciudadanía diferente a la Audiencia Pública. ❖ Realizar reunión con los comités de veedores externos ❖ Realizar eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través canales, piezas o medios electrónicos. ❖ Difundir las actividades de rendición de cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas o medios electrónicos. ❖ Consultar a la ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de encuestas que se aplican en los eventos de capacitación. ❖ Realizar un evento institucional con información de interés público de las temáticas trasversales y/o coyunturales al INS y al país. ❖ Realizar un Foro sobre seguridad Vial ❖ Realizar reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección de Redes en Salud Pública ❖ Realizar reunión con Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia ❖ Realizar el encuentro científico del INS ❖ Feria de Gestión – promoción de su portafolio de servicios ❖ Mesa de diálogo regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano ❖ Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades sociales; y análisis de la situación de salud de los colombianos ❖ Diálogos Zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgar los diferentes mecanismos de participación ciudadana existentes con el fin de fortalecerlos al interior del INS y a la ciudadanía. ➤ Elaborar y divulgar piezas de comunicación para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ➤ Realizar concurso sobre rendición de cuentas y participación ciudadana dirigido a los servidores públicos del INS. ➤ Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad a través de diversos canales, piezas gráficas o medios electrónicos. ➤ Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas (infografía, piezas gráficas, video u otro medio) ➤ Incluir los nombres de las personas que participaron con observaciones, preguntas, sugerencias, aportes en los documentos publicados en el espacio de participación ciudadana.

La estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía del INS se realiza a través de varias actividades enmarcadas en los tres pilares que la sustentan: Información, Diálogo e Incentivos, las cuales se encuentran descritas en el Documento **ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA INS 2017**, adicionalmente este documento incluye marco normativo, Diagnóstico y caracterización de necesidades de información, Indicadores de información, Diálogo e Incentivos, Equipo responsable, recursos e infraestructura institucional para la implementación de la Estrategia, Procedimientos para participación Ciudadana, Cronograma, Estrategia de Comunicaciones, Multiplicidad de Espacios de Rendición de cuentas a la Ciudadanía, Mecanismos de seguimiento a la Estrategia, Evaluación, Monitoreo y seguimiento a la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía, este documento fue sometido a participación ciudadana y puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/SiteAssets/Paginas/Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2017/ESTRATEGIAANUALDERENDICIONDECUENTASALACIUDADANIAINS2017.pdf>.

Algunas actividades generales en cuanto a rendición de cuentas son:

8.1. 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 información: 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, además toda la información relacionada con la salud pública de interés a la ciudadanía.

8.2. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Este propósito se realizará a través de varias actividades de la rendición de cuentas de manera permanente basados en los elementos de información, dialogo e incentivos de acuerdo con la metodología establecida para tal fin, actividades que se encuentran contempladas en la siguiente matriz de Rendición de Cuentas y hacen parte del PAAC. Una actividad de la rendición de cuentas es la realización de la audiencia pública de la vigencia anterior, **la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia del 2015, se realizó el 05 de agosto de 2016**, y se publicó el respectivo Informe el cual puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/SiteAssets/Paginas/rendicion-de-cuentas-2015/Informe%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20-%20Audiencia%20P%C3%BAblica%202015.pdf>.

La **Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2016, se realizó el 31 de marzo de 2017** en el Auditorio del INS, los diferentes documentos que sustentan esta actividad pueden ser consultados en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Paginas/Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2016.aspx>

Se fomentará la utilización del espacio creado en la página web **“PARTICIPACION CIUDADANA”** la cual tiene como propósito fortalecer la participación ciudadana y el diálogo directo de nuestros grupos de interés, usuarios, así como la participación de los servidores públicos (contratistas y funcionarios del INS), para lo cual se continuará poniendo a consideración diferentes temas, documentos, planes, presupuesto, normatividad, programas o proyectos, temas de rendición de cuentas, entre otros.

Con el fin de fomentar la participación ciudadana y brindarle a la ciudadanía la información de cómo puede interactuar con el INS y los canales existentes para ello, en el 2016 se elaboró la **CARTILLA DE PARTICIPACIÓN DEL INS**, la cual fue actualizada en marzo del 2017 y se sometió previamente a consulta ciudadana, esta cartilla puede consultarse en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Mecanismo-de-contacto.aspx>, cuyo propósito de acuerdo con nuestra misión institucional, es el compromiso de garantizar la calidad en los procesos de recepción, trámite y resolución de peticiones de los ciudadanos tanto de interés general, como de interés particular, con el fin de promover la intervención ciudadana y lograr mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros usuarios. Por lo anterior el Instituto Nacional de Salud (INS) presenta esta Cartilla de Participación Ciudadana con el objetivo de brindar una herramienta ágil y sencilla que le permita a usted como ciudadano comprender los mecanismos de participación ciudadana que tiene para interactuar con el INS.

El INS en una búsqueda constante en la transformación de las condiciones de salud de los colombianos y como entidad líder en la gestión del conocimiento en salud pública, valora la interacción entre el ciudadano y la entidad, por ello cuenta con varios canales de atención que permiten conocer necesidades y optimizar la gestión institucional que redundara en la salud y la calidad de vida de la sociedad. Toda persona al conocer y utilizar el derecho a la participación ciudadana, se convierte en un “**supervisor especial**” de nuestro trabajo, lo que nos obliga a mejorar continuamente.

Por lo tanto se seguirán socializando los canales institucionales habilitados para que la ciudadanía interactúe con el INS, así como los diferentes medios a través de los cuales se puede participar tales como: la **línea gratuita 018000113400**, los correos rendicuentasins@ins.gov.co y contactenos@ins.gov.co, la página web del INS www.ins.gov.co

El espacio de **Participación Ciudadana** creado en nuestra página institucional cuyo link es <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Paginas/participacion-ciudadana.aspx>

Las redes sociales institucionales: **Twitter** [@INSColombia](https://twitter.com/INSColombia), **Facebook**/[INSColombia](https://www.facebook.com/INSColombia), **YouTube**: www.youtube.com/user/ins/videos

La **intranet** a través del correo institucional de comunicaciones inscomunicaciones@ins.gov.co

Los **Medios escritos** publicados en las diferentes **carteleras institucionales y en el televisor de la entrada principal**

El **Call Center 2207700**, la **Ventanilla Única de Correspondencia Avenida Calle 26 N° 51 – 20** y **El Buzón de Sugerencias**.

De igual manera se fortalece los elementos de **DIÁLOGO E INCENTIVOS**, para el elemento de **DIÁLOGO** se generan múltiples espacios tales como foro sobre seguridad vial, reuniones anuales con algunos grupos de interés por ejemplo reunión con Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia, reunión anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección de Redes en Salud Pública; Feria de Gestión – promoción de servicios del INS; Mesa de Diálogo Regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano; Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades sociales; análisis de la situación de salud de los colombianos; diálogos zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander.

En cuanto al elemento **INCENTIVOS**, a través de un concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas dirigido a los funcionarios y contratistas del INS se busca incrementar su participación y afianzar conocimientos sobre estos temas, para ello se otorgará como incentivos unos premios a los tres primeros puestos y se publicará los ganadores en el periódico del INS "Lo último". De igual manera a quienes participen con observaciones, comentarios y sugerencias se incluirá su nombre en el documento o en un informe adicional el cual se publicará como reconocimiento a su contribución en la construcción y aporte a la gestión institucional.

Todas las actividades de la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía INS 2017 que integran los tres elementos de una Rendición de Cuentas: Información, Diálogo e Incentivos, se encuentran incluidas en el componente de Rendición de Cuentas que se desarrolla a continuación:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Subcomponente 1 <i>Información de calidad y en lenguaje comprensible</i>	1.1	Actualizar permanentemente la información a comunicar en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública	Información actualizada en la página web	Documentos publicados actualizados/Total de documentos programados a publicar	Todos los procesos 29-Dic-2017
	1.2	Difundir al interior de la entidad la importancia de utilizar lenguaje claro para atender las inquietudes ciudadanas y la rendición de cuentas. (1. Campaña posicionamiento sobre rendición de cuentas 2. INS confiable (semestralmente reportar cifras de impacto de la gestión del INS en una hoja informativa. 3. Presentaciones exitosas taller)	Realizar cinco (5) difusiones de lenguaje claro al interior del INS, utilizando diversos canales de atención.	Actividades realizadas/ Actividades programadas	Comunicaciones 1. 31-May-2017 22-Sep-2017 2. 30-Jun-2017 17-Nov-2017 3. 31-Jul-2017
	1.3	Actualizar en la página web el menú con los bienes y servicios que genera el INS en cumplimiento de su misión	Menú actualizado de los bienes y servicios que genera el INS en cumplimiento de su misión	Menú actualizado con los bienes y servicios/ Menú con los bienes y servicios programado	Oficina Asesora de Planeación 29-Sep-2017
	1.4	Elaborar y difundir piezas de comunicación (Infografías, banners) para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas	Seis (6) piezas elaboradas y difundidas	Piezas difundidas/ Piezas programadas	Comunicaciones 04-Ago-2017 (3 Piezas) 17-Nov-2017 (3 piezas)
Subcomponente 2	2.1	Realizar los siguientes eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de	Realizar mínimo tres (3) eventos de participación y/o rendición de cuentas, a	Eventos realizados /Eventos programados	Dirección General Direcciones Técnicas 1. 16-Jun-2017 2. 13-Oct-2017 3. 15-Dic-2017

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		canales, piezas gráficas, informes o medios electrónicos. (1. Día Mundial del Donante de Sangre. 2. Día Mundial del Donante de Órganos. 3. Informe del Observatorio Nacional de Salud)	través de diversos canales, piezas gráficas, informes o medios electrónicos			
	2.2	Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas –APRDctas-	Audiencia Pública realizada en la fecha programada	Dirección General	31-Mar-2017
	2.3	Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas o medios electrónicos. (1.Redes Sociales #LogrosINS. 2. Infografía “así avanza el INS”. 3. Así recibimos el nuevo siglo).	Tres (3) difusiones de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos	Actividades realizadas/Actividades Programadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	1. 31-Ago-2017 2. 31 - Mar-2017 3. 30-Nov-2017
	2.4	Realizar Foro sobre seguridad Vial	Foro realizado en la fecha programa	Foro realizado/Foro programado	Dirección de Investigación	04-Ago-2017
	2.5	Realizar reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección de Redes en Salud Pública	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección de Redes	30-Jun-2017
	2.6	Realizar reunión con Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección de Vigilancia	30-Nov-2017
	2.7	Realizar el encuentro científico del INS	Encuentro científico realizado en la fecha programada	Encuentro científico realizado/Encuentro científico programado	Dirección de Investigación	20 al 22 de Nov-2017
	2.8	Feria de Gestión – promoción del portafolio de servicios el INS	Feria de Gestión realizada	Feria realizada/Feria programada	Direcciones Técnicas y Comunicaciones	30-Sep-2017
	2.9	Mesa de diálogo regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano	Mesa de diálogo regional realizado	Mesa de dialogo regional realizada/Mesa de diálogo regional programada	Dirección General y Comunicaciones	30-Nov-2017
	2.10	Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades sociales; y análisis de la situación de	Realizar los cuatro (4) diálogos temáticos	Diálogos temáticos realizados/Diálogos temáticos programados	Dirección General	30-Nov-2017

	salud de los colombianos				
	2.11 Diálogos Zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander	Realizar los tres (3) diálogos zonales	Diálogos Zonales realizados/Diálogos Zonales programados	Dirección General	30-Jul-2017
	2.12 Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS	Definición de temas de interés para la rendición de cuentas	Informe con los temas de interés para la rendición de cuentas	Atención al ciudadano	30-Jun-2017
	2.13 Realizar reunión con los Comités de veedores externos: (Comité externo de compradores de productos de interés en salud pública, Comité de fabricantes o importadores de plaguicidas y Comité de entidades territoriales)	Realizar una (1) reunión por lo menos con uno de los Comités de veedores	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección General	15-Dic-2017
	2.14 Realizar un evento institucional con información de interés público de las temáticas transversales y/o coyunturales al INS y al país.	Realizar un (1) Evento Institucional	Evento realizado/ Evento programado	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	15-Dic-2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad a través de diversos canales, piezas graficas o medios electrónicos. (1. Campaña INS confiable. 2. Actividad en redes sociales para colaboradores INS #100añosINS).	Dos (2) socializaciones sobre la rendición de cuentas	Socializaciones Ejecutadas/ Socializaciones programadas	Comunicaciones	1. 31-Jul-2017 2. 27-Oct-2017
	3.2 Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública	Piezas para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública	Piezas elaboradas y divulgadas	Comunicaciones	28-Marzo-2017

	3.3	Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) Socialización sobre Rendición de Cuentas	Socialización realizada/ Socialización Programada	Equipo de Rendición de Cuentas	27-Oct-2017
	3.4	Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS	Un (1) Concurso de conocimientos	Concurso realizado/ Concurso programado	Equipo de Rendición de Cuentas	31-Ago-2017
Subcomponente 4 <i>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</i>	4.1	Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Un (1) Informe de gestión elaborado y publicado previo a la A.P. de RdCtas	Informe publicado /Informe programado	Oficina Asesora de Planeación	31-Ene-2017
	4.2	Realizar encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) informe de satisfacción de la Audiencia Pública de RdCtas realizada	Encuesta realizada/ Encuesta Programada	Atención al Ciudadano	31- Marzo-2017
	4.3	Elaborar y publicar los informes de rendición de cuentas de la vigencia.	Dos (2) Informes de rendición de cuentas publicados en el portal web y comunicarlo a la ciudadanía	Informes publicados/ Informes programados	Dirección General Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas	31-Ago-2017 29-Dic-2017

9. COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1. DIAGNOSTICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Como metodología utilizada para el Diagnóstico de Debilidades, se validaron los resultados generales de las auditorías realizadas durante la vigencia 2016, lo que permitió llegar al siguiente resultado:

- La implementación total de la herramienta adoptada para el sistema de PQRSD.
- Falta de equipos tecnológicos (diademas, escáner, impresora, computadores)

El Instituto Nacional de Salud cuenta con la página web www.ins.gov.co, la cual se actualizará permanente por los diferentes procesos y dependencias, con información de interés al ciudadano sobre salud pública, gestión administrativa, normatividad, Gobierno en Línea, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Trámites y Servicios, entre otros, acorde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de las Tecnologías, entre otras entidades.

Durante la vigencia 2016 se publicó la Resolución de Bienes y Servicios ofrecidos por la entidad en el mes de enero de 2016 http://www.ins.gov.co/tramites-y-servicios/siteassets/paginas/resolucion-de-precios/resolucion_de_precios_2016.pdf, lo cual permitió definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano.

A través de la actualización de los 3 procedimientos: a. Medición satisfacción a ciudadano/cliente frente a los productos/servicios del INS, b. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, c. Comunicación con el ciudadano/cliente, se logró implementar y optimizar la entrega de trámites y servicios al ciudadano, así como, el fortalecimiento de los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

La medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad se consolidó al llevar a cabo la publicación de más de 20 informes que permiten dar cuenta de la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por el INS. <http://www.ins.gov.co/informacion-ciudadano/Paginas/Encuestas-de-Satisfacción-al-Ciudadano.aspx>

En la vigencia 2016 se trasladó el Grupo de Atención al Ciudadano a un espacio físico más amplio donde se lograron ubicar más de ocho puestos de trabajo y la apertura de la ventanilla única de atención al ciudadano, lo cual brinda facilidad de acceso y atención personalizada y se realizó la señalización de buzones de sugerencias y de ingreso al grupo.

9.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

A través de la página institucional se continúa brindando el acceso a la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, lo que permite ampliamente la participación ciudadana. Así mismo, a través de varias jornadas de sensibilización se multiplicaron los protocolos de atención al ciudadano.

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"> • Redes Sociales Twitter @INSColombia y en Facebook/INSColombia, YouTube: www.youtube.com/user/ins/videos • Chat Institucional • Formulario de PQRS en la web • Página web www.ins.gov.co • contactenos@ins.gov.co
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center 2 20 77 00 ext. 1703 – 1704 – 1248 • Línea Gratuita Nacional 018000113400
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"> • Grupo Atención al Ciudadano. Avenida Calle 26 N° 51 – 20

9.3. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

De manera constante el Grupo de Atención al Ciudadano trabajó en desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización al interior del grupo, esto con la ayuda de las áreas misionales, quienes aportaron sus conocimientos.

9.4. INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el año 2016, se atendió a la ciudadanía a través de los canales de atención virtual, telefónica, presencial y escrito, igualmente se publicó en la página web institucional la Cartilla de Participación Ciudadana en su versión 2, la cual, buscó una mejor interacción e interpretación con la ciudadanía sobre los trámites y servicios institucionales se consolidó a 30 de noviembre de 2016 el 100% de las encuestas de medición de percepción del ciudadano/cliente, por los diferentes canales oficiales se recibieron y atendieron para la vigencia 2016, un total de 2118 PQRSD.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Subcomponente 1 <i>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</i>	1.1 Presentar ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo las acciones para fortalecer y mejorar la atención al ciudadano	Efectuar una (1) presentación	Presentación realizada /Presentación programada	Atención al Ciudadano	28-Abr-2017
	1.2 Presentar el informe de PQRSD al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Dos (2) informes presentados al año	Informe Presentado /Informe Programado	Atención al Ciudadano	1. 28-Abr-2017 2. 27-Oct-2017
Subcomponente 2 <i>Fortalecimiento de los canales de atención</i>	2.1 Socializar al interior del INS los protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) Socializaciones realizadas	Socializaciones realizadas /socializaciones programadas	Atención al Ciudadano	1. 30-Jun-2017 2. 31-Ago-2017
	2.2 Socializar a los servidores públicos del INS y a la ciudadanía los canales de atención a la Ciudadanía (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) Socializaciones realizadas	Socializaciones realizadas/ socializaciones programadas	Atención al Ciudadano	1. 31-May-2017 2.31-Oct-2017
Subcomponente 3 <i>Talento Humano</i>	3.1 Realizar actividades al interior del INS para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano a través de los diversos canales (Servicio	Dos (2) actividades realizadas	Actividades ejecutadas/ Actividades programadas	Atención al Ciudadano	1. 30-Jun-2017 2.29-Sep-2017

		Telefónico, Presencial, Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)				
	3.2	Realizar actividades de difusión del Código de Conducta Ética en los servidores públicos del INS. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) actividades de difusión del Código de Conducta Ética realizadas	Actividad desarrollada/ Actividad Programada	Grupo de Talento Humano	1. 28-Abr-2017 2. 31-Ago-2017
Subcomponente 4 Normativo Procedimental	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos de los Ciudadanos. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) campañas informativas realizadas	Campañas realizadas/Campañas programadas	Atención al Ciudadano	1. 19-May-2017 2. 18-Ago-2017
	4.2	Incorporar en el POE de PQRSD mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad	Actualizar el POE de PQRSD	POE actualizado/POE programado	Atención al Ciudadano	1. 14-Jul-2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la tabulación y el análisis de las encuestas de calidad del servicio aplicadas por las dependencias del INS	Informe de la calidad del Servicio elaborado y publicado	Informe realizado/ Informe programado	Atención al Ciudadano	30-Nov-2017

10.COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario No. 103 de 2015 y concordantes, se establecieron los siguientes instrumentos para garantizar el cumplimiento del derecho a acceder a la información pública del Instituto Nacional de Salud:

- **Registro de Activos de Información**
- **Índice de Información Clasificada y Reservada**
- **Esquema de Publicación de Información**
- **Programa de Gestión Documental**

10.1. Registro de Activos de Información

Es el inventario de toda información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla en calidad de sujeto obligado, por parte del Instituto Nacional de Salud. Puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Instrumentos.aspx>

10.2. Índice de Información Clasificada y Reservada

Es el inventario de toda la información que ha sido calificada como clasificada y reservada por el INS. Puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Instrumentos.aspx>

10.3. Esquema de publicación de información.

Es el instrumento con que dispone el INS para informar de forma ordenada, a los ciudadanos la información que se encuentra disponible en el sitio WEB; conforme a los principios de transparencia y acceso a la información. El cual puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Divulgaci%C3%B3n-de-Informaci%C3%B3n-P%C3%ABlica.aspx>

10.4. Programa de Gestión Documental.

Es el instrumento que establece los procedimientos y lineamientos para la producción, distribución, organización consulta y conservación de los documentos públicos. Para esta vigencia 2017 el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo aprobó el Programa de Gestión Documental presentado. El cual puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Instrumentos.aspx>

También se realizó una actualización de las Tablas de Retención Documental de toda la entidad, las cuales están en validación por parte del Archivo General de la Nación.

10.5. Costos de Reproducción o Copias de la Información Pública

En el año 2016 se publicó la Resolución 340 del 18 de febrero de 2016 mediante la cual se determina los **Costos de reproducción de la información pública**, este acto administrativo puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/Paginas/Costos-de-Producci%C3%B3n.aspx>, para el 2017 se encuentra publicado el documento equivalente el cual puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/transparencia/SiteAssets/Paginas/Instrumentos/063-2017.PDF>

10.6. Actualización permanente del sitio web del INS

Se actualizó nuestra página web en 2016 y en esta vigencia 2017 es una actividad permanentemente acorde a los parámetros de Gobierno en Línea, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normatividad vigente teniendo en cuenta a la ciudadanía para que sea una página amigable, de fácil acceso, consulta rápida, incluyente y que permita tener información actualizada. En esta vigencia se realizará el monitoreo para mantener actualizada la página de acuerdo con el presupuesto y demás aspectos mínimos obligatorios que debe contener según la normatividad vigente.

A través de este componente se busca fortalecer los mecanismos de difusión de la gestión del Instituto Nacional de Salud y las diferentes acciones que se realizan, tanto internas como externas, con el propósito fundamental de contribuir en mejorar la salud pública de la población colombiana y fomentar los diferentes mecanismos de participación ciudadana fundamentalmente virtuales para que los ciudadanos puedan acceder a la información y participen en la construcción de la misma a través de nuestra página web sin necesidad de trasladarse a la entidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponentes	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización	
Subcomponente 1 <i>Lineamientos de transparencia activa</i>	1.1	Realizar actividades de difusión al interior del ins del sitio de participación ciudadana de la web para facilitar la consulta ciudadana a los temas publicados para discusión y aportes (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) actividades realizadas	Actividad desarrollada /Actividad Programada	Oficina Asesora de Planeación Oficina Comunicaciones	1.21-Abr-2017 2. 18-Ago-2017
	1.2	Publicar documentos, proyectos, programas o planes para discusión, comentarios o sugerencias por parte de la ciudadanía	Publicar (3) documentos, proyectos, programas o planes para consulta ciudadanía	Publicaciones realizadas	Todas las Dependencias	1.30-Nov-2017
	1.3	Revisar el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública" a fin de efectuar las actualizaciones correspondientes acorde a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de MinTic	Una (1) revisión general y ajustes de los contenidos mínimos obligatorios de espacio de "Transparencia y acceso a la información pública"	Revisión realizada/ Revisión programada	Secretaria General Dependencias a las que aplique	30-Jun-2017
	1.4	Creación e implementación de la encuesta de percepción frente a la información del portal web del INS	Encuesta en la página web del INS implementada	Encuesta ejecutada/Encuesta programada	Oficina TIC	31-Mar-2017
Subcomponente 2 <i>Lineamientos de transparencia pasiva</i>	2.1	Realizar actividades institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) actividades realizadas	Actividades realizadas /Actividades programadas	Secretaria General	1- 21-Abr-2017 2- 18-Ago-2017
Subcomponente 3 <i>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</i>	3.1	Actualización del índice de información clasificada y reservada	Una (1) Actualización realizada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	Of. Asesora Jurídica	28-Jul-2017
	3.2	Realizar actividades de sensibilización sobre el Programa de Gestión Documental (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) actividad de sensibilización realizada	Actividad realizada/ Actividad programada	Gestión Documental	18-Ago-2017
	3.3	Realizar actividades de sensibilización sobre las Tablas de Retención Documental institucionales (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Dos (2) actividades de sensibilización realizadas	Actividades realizadas/ Actividades programadas	Gestión Documental	1-19-May-2017 2- 18-Ago-2017
	3.4	Actualizar permanentemente el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público –SIGEP	La entidad realizará la actualización respectiva y se estará monitoreando el reporte emitido del	SIGEP actualizado	Talento Humano	31-Dic-2017

			SIGEP			
	3.5	Actualizar permanentemente el Sistema Único de Información y Trámites –SUIT	Realizar los ajustes del SUIT de acuerdo a la dinámica institucional y normatividad vigente	SUIT actualizado	Direcciones Técnicas	31-Dic-2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar un buscador para facilitar la consulta de información de promoción y prevención generada por las áreas misionales de la entidad.	Buscador implementado	Buscador implementado /Buscador Programado	Oficina TIC	30-Jun-2017
	4.2	Implementar las directrices y criterios de la norma técnica de accesibilidad para la aplicación web “Carné de donantes”	Aplicación de “Carné de donante” cumpliendo criterios de accesibilidad	Aplicación actualizada /Aplicación Programada	Oficina TIC	30-Jun-2017
Subcomponente 5 Monitorio del acceso a la información pública	5.1	Fortalecer el monitoreo y acceso de la información pública de la entidad	Actualizar el repositorio de la entidad con información pública de interés a la ciudadanía	Repositorio actualizado	Atención al Ciudadano	30-Nov-2017

11. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO

11.1. CONSOLIDACIÓN

Cada uno de los módulos que conforman el plan anticorrupción y atención al ciudadano es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación acorde a las metodologías definidas y orientaciones brindadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuya elaboración de los diferentes componentes ha sido liderado por diferentes profesionales de las áreas directamente relacionadas que conforman el Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas del INS.

11.2. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El **monitoreo** está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y del profesional responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con base en los soportes remitidos se elabora una matriz de monitoreo para cada uno de los tres cuatrimestres con el fin de verificar el cumplimiento de las diferentes actividades propuestas y se remite a la Oficina de Control Interno quien se encarga de realizar el **seguimiento** al presente plan.

12. PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano una vez elaborado y teniendo en cuenta la fecha máxima de publicación acorde a la normatividad vigente, a la posibilidad de actualizarlo las veces que sea necesario y la importancia de la participación ciudadana en la gestión institucional lo somete a consideración de los servidores públicos del INS, de los grupos de interés y de la ciudadanía en general, utilizando para ello los siguientes medios como son:

- La página web del INS www.ins.gov.co
- El espacio de **Participación Ciudadana** creado en nuestra página institucional cuyo link es <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Paginas/participacion-ciudadana.aspx>
- Las redes sociales institucionales, **Twitter @INSColombia** y en **Facebook/INSColombia** y **Facebook live**
- **La intranet** a través del correo institucional de comunicaciones inscomunicaciones@ins.gov.co,
- Medios escritos publicados en las diferentes **carteleras institucionales** y en el **televisor de la entrada principal**
- **Las bases de correos electrónicos de nuestros grupos de interés**

Cuyo propósito es que puedan consultar el documento y remitir sus observaciones, sugerencias, preguntas y demás aportes que permitirán fortalecer y mejorar este documento a través del correo rendicuentasins@ins.gov.co.

13. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INS 2017 VERSIÓN 3.

13.1. CRONOGRAMA COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Adquirir Animales de Laboratorio y alquiler de las salas de experimentación. Mejora a Implementar: Implementar el pago en línea)					Financiera y OTIC
Adquirir Suero Antiofídico Polivalente Mejora a Implementar: Cotización en línea					OTIC, Facturación y Comercialización
Adquirir Suero Antiofídico Polivalente Mejora a Implementar: Botón de Pago PSE					OTIC, Facturación y Comercialización

13.2. CRONOGRAMA COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS

ACCIONES DE INFORMACIÓN					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar permanentemente la Información a comunicar en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública					Todos los procesos
Difundir al interior de la entidad la importancia de utilizar lenguaje claro para atender las inquietudes ciudadanas y la rendición de cuentas. (1. Campaña posicionamiento sobre rendición de cuentas 2. INS confiable (semestralmente reportar cifras de impacto de la gestión del INS en una hoja informativa. 3. Presentaciones exitosas taller)					Comunicaciones
Actualizar en la página web el menú con los bienes y servicios que genera el INS en cumplimiento de su misión					Oficina Asesora de Planeación
Elaborar y difundir piezas de comunicación (Infografías, banners) para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas					Comunicaciones
ACCIONES DE DIÁLOGO					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Realizar eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de canales, piezas gráficas, informes o medios electrónicos. (1. Día Mundial del Donante de Sangre. 2. Día Mundial del Donante de Órganos. 3. Informe del Observatorio Nacional de Salud)					Dirección General Direcciones Técnicas
Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección					Dirección General
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas o medios electrónicos. (1. Infografía "así avanza el INS". 2. Redes Sociales #LogrosINS. 3. Así recibimos el nuevo siglo).					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas
Realizar un Foro sobre seguridad Vial					Dirección de Investigación
Realizar reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección Redes					Dirección de Redes
Realizar reunión con Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia					Dirección de Vigilancia
Realizar el encuentro científico del INS					Dirección de Investigación
Feria de Gestión – promoción del portafolio de servicios el INS					Direcciones Técnicas y Comunicaciones
Mesa de diálogo regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano					Dirección General y Comunicaciones
Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades					Dirección General

sociales; y análisis de la situación de salud de los colombianos					
Diálogos Zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander					Dirección General
Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS					Atención al ciudadano
Realizar reunión con los Comités de veedores externos: (Comité externo de compradores de productos de interés en salud pública, Comité de fabricantes o importadores de plaguicidas y Comité de entidades territoriales)					Dirección General
Realizar un evento institucional con información de interés público de las temáticas transversales y/o coyunturales al INS y al país.					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
ACCIONES DE INCENTIVOS					
Actividades	TRIMESTRE1	TRIMESTRE2	TRIMESTRE3	TRIMESTRE4	RESPONSABLE
Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad a través de diversos canales, piezas graficas o medios electrónicos. (1. Campaña INS confiable. 2. Actividad en redes sociales para colaboradores INS #100añosINS).					Comunicaciones
Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública					Comunicaciones
Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Equipo de Rendición de Cuentas
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS					Equipo de Rendición de Cuentas

13.3. CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Presentar ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo las acciones para fortalecer y mejorar la atención al ciudadano					Atención al Ciudadano
Presentar el informe de PQRSD al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo					Atención al Ciudadano
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Socializar al interior del INS los protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Atención al Ciudadano
Socializar a los servidores públicos del INS y a la ciudadanía los canales de atención a la Ciudadanía (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Atención al Ciudadano
TALENTO HUMANO					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Realizar actividades al interior del INS para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano a través de los diversos canales (Servicio Telefónico, Presencial, Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Atención al Ciudadano
Realizar actividades de difusión del Código de Conducta Ética en los servidores públicos del INS. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Grupo de Talento Humano
NORMATIVO PROCEDIMENTAL					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos de los Ciudadanos. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Atención al Ciudadano
Incorporar en el POE de PQRSD mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad					Atención al Ciudadano
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Realizar la tabulación y el análisis de las encuestas de calidad del servicio aplicadas por las dependencias del INS					Atención al Ciudadano

13.4. CRONOGRAMA COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Realizar actividades de difusión al interior del ins del sitio de participación ciudadana de la web para facilitar la consulta ciudadana a los temas publicados para discusión y aportes (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Oficina Asesora de Planeación Oficina Comunicaciones
Publicar documentos, proyectos, programas o planes para discusión, comentarios o sugerencias por parte de la ciudadanía					Todas las Dependencias
Revisar el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública" a fin de efectuar las actualizaciones correspondientes acorde a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de MinTic					Secretaria General Dependencias a las que aplique
Creación e implementación de la encuesta de percepción frente a la información del portal web del INS					Oficina TIC
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Realizar actividades institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Secretaria General
ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Actualización del índice de información clasificada y reservada					Of. Asesora Jurídica
Realizar actividades de sensibilización sobre el Programa de Gestión Documental (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Gestión Documental
Realizar actividades de sensibilización sobre las Tablas de Retención Documental institucionales (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Gestión Documental
Actualizar permanentemente el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público –SIGEP					Talento Humano
Actualizar permanentemente el Sistema Único de Información y Trámites –SUIT					Direcciones Técnicas
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos de los Ciudadanos. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Oficina TIC
Incorporar en el POE de PQRSD mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad					Oficina TIC
MONITORIO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Fortalecer el monitoreo y acceso de la información pública de la entidad					Atención al Ciudadano

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Decreto 124 del 26 de enero de 2016
2. Presidencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. V. 2. 2015
3. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. 2015
4. Ley de Participación. Ley 1757 de 2015.
5. Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0
6. Nuevo Manual de Gobierno en Línea.
7. Rendición de Cuentas. CONPES 3654
8. Ley de Transparencia y de acceso a la Información Pública. Ley 1712 de 2014.
9. Resultados del Índice de Transparencia de las Entidades Públicas 2015 – 2016
10. Resultados 2016 del Formulario Único de Reportes de Avances de la Gestión -FURAG Preparatorio del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP