



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN 1145 DE 2021

(18 NOV 2021)

"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud - INS, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, el numeral 26 del artículo 5 del Decreto 2774 de 2012 y

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, el representante legal de la entidad podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del Instituto Nacional de Salud.

Que según lo preceptuado en el numeral 26 del artículo 5 del Decreto 2774 de 2012 la Dirección General tiene dentro de sus funciones la creación y organización de grupos internos de trabajo y órganos de asesoría y coordinación, para atender el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos del Instituto.

Que los numerales 8 y 17 del artículo 9 del Decreto 4109 de 2011 consagran como funciones de la Dirección General "*Controlar el funcionamiento del Instituto y evaluar el resultado de sus actividades, de acuerdo con las políticas y planes adoptados*" y "*Establecer mecanismos que permitan verificar y controlar la atención oportuna de las solicitudes formuladas por la ciudadanía*".

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, adoptado mediante el Decreto 1499 del 2017 y que a su vez modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, plantea como políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación del Estado con el ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; iii) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas; iv) y Transparencia y acceso a la información pública.

Que las entidades públicas de la rama ejecutiva deben actuar de forma integral acorde a su funcionamiento a partir de las dimensiones y políticas estructuradas mediante el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual orienta la planeación, la ejecución y el seguimiento de los planes, los programas y los proyectos que enmarcan el cumplimiento de la misión institucional de las entidades públicas.

Que se encuentran definidas como políticas de gestión y desempeño: la planeación institucional, la gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, el talento humano, la integridad, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, el fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, el servicio al ciudadano, la participación ciudadana en la gestión pública, la racionalización de trámites, la gestión documental, el gobierno digital, la seguridad digital, la defensa jurídica, la gestión del conocimiento y la innovación, el control interno, el seguimiento y evaluación del desempeño institucional y la mejora normativa.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido al menos cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- i) Cuando consulta información pública.
- ii) Cuando hace trámites u otros procesos administrativos de la entidad pública.

Crowno

"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

- iii) Cuando hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad pública.
- iv) Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Que las dependencias intervinientes y ejecutoras de la implementación de las políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación del Estado con el Ciudadano: Transparencia, acceso a información pública y lucha contra la corrupción; Participación ciudadana en la gestión pública; Racionalización de trámites; y Servicio al Ciudadano son la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplen funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones, señala que en la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberá crearse, dentro de su planta de personal existente, una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo; el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

Que mediante Resolución 0837 de 2018 se creó el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia de la Secretaria General cuyas funciones son:

1. *Atender a los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico, escrito, virtual y virtual.*
2. *Orientar a los ciudadanos en los temas que son competencia del Instituto y redireccionar las solicitudes a las áreas respectivas, de acuerdo a los temas específicos, velando por la oportuna respuesta.*
3. *Monitorear la percepción de los diferentes públicos sobre el Instituto y liderar el plan de mejoramiento de las situaciones que lo requieran.*
4. *Coordinar, organizar, planear y ejecutar actividades tendientes a la mejora continua de la atención al ciudadano, en los servicios del Instituto.*
5. *Apoyar en coordinación con la Dependencia que corresponda, las acciones que promuevan la participación de los ciudadanos en la gestión del Instituto.*
6. *Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones elevadas ante el Instituto garantizando su adecuada y oportuna atención e informar a la Dirección General su recepción, registrando el trámite dado a cada una de ellas.*
7. *Actuar como instancia de enlace con las demás Dependencias del Instituto, para garantizar la atención oportuna y eficiente al ciudadano.*
8. *Atender las solicitudes de los ciudadanos y de las organizaciones comunitarias, relacionadas con la realización de audiencias públicas.*
9. *Medir semestralmente la satisfacción de los ciudadanos, sobre los servicios, productos y atención que presta el instituto.*

Que de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos en la Ley 2052 de 2020, se hace necesario modificar las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia considerando la relación Estado- Ciudadano y la adopción del Modelo Integral de atención al Ciudadano.

Que, conforme a los preceptos normativos anteriores, se evidencia la necesidad afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, para que su gestión esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

Que según lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 371 de 2020 "Por el cual se establece el plan de austeridad del Gasto 2021 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación", la estructura organizacional de las entidades que hacen parte del presupuesto general de la Nación y que pertenecen a Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, solamente se podrá modificar cuando dicha reforma sea a costo cero o genere ahorros en los gastos de la entidad.

Que como quiera que en la actual estructura orgánica de la entidad no existe dependencia adscrita al nivel directivo que supla la implementación de la relación del Estado con el Ciudadano, así como tampoco es viable modificar la estructura de la entidad de acuerdo a las condiciones establecidas en el decreto antes citado, es necesario, crear temporalmente al interior del INS el grupo de trabajo denominado Relación Estado – Ciudadano el cual se encontrara adscrito a la Secretaría General, con el fin de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación del Estado con el Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y se actualicen las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Creación del Grupo Relación Estado – Ciudadano. Crear con carácter temporal el Grupo Relación Estado – Ciudadano adscrito a la Secretaría General, el cual se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación del Estado con el Ciudadano: i) Transparencia, acceso a información pública y lucha contra la corrupción; ii) Participación ciudadana en la gestión pública; iii) Racionalización de trámites; y iv) Servicio al Ciudadano.

Artículo 2. Funciones del Grupo de Relación Estado – Ciudadano. Establecer como funciones del Grupo de Relación Estado – Ciudadano, las siguientes:

1. Velar por la implementación del Modelo o Estrategia institucional de Relación Estado - Ciudadano, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normativa vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos de la entidad.
2. Desarrollar, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el recurso humano de Comunicaciones y las demás dependencias del Instituto la caracterización de grupos de valor; el análisis de la relación del Estado con el Ciudadano, la oferta institucional y los estudios e investigaciones que sean pertinentes, promoviendo la innovación y la gestión del conocimiento, en concordancia con las políticas públicas, la normativa vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos institucionales.
3. Consolidar y socializar insumos sobre el estado del relacionamiento con la ciudadanía a las dependencias responsables de las políticas de gobierno digital, integridad y gestión documental, en el desarrollo de las actividades y los productos que impactan directamente a los grupos de valor, con base en el Modelo o Estrategia institucional de Relación Estado - Ciudadano, y las metodologías expedidas por el Gobierno nacional.
4. Apoyar a las dependencias competentes en la formulación de los planes institucionales en participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, y servicio al ciudadano, con base en el estado del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad.

Charme

"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

5. Proponer mejoras a partir del seguimiento y la evaluación del modelo, la estrategia y los lineamientos de la relación del Estado con el Ciudadano, las peticiones, expectativas y propuestas ciudadanas recibidas en los escenarios de interacción, y la normativa vigente.
6. Participar de manera coordinada y conjunta en la implementación en la estructuración de planes de mejora.
7. Analizar y participar en la estructuración de prácticas, herramientas o instrumentos para el desarrollo de la política.
8. Coordinar a través del líder la implementación acciones que requieran de los otros actores responsables de la política.
9. Suministrar información, con el fin de consolidar informes o reportes requeridos por las instancias correspondientes.

En relación con la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

10. Replicar los lineamientos a las diferentes dependencias del INS para divulgar activamente la información pública (transparencia activa).
11. Orientar a las dependencias de la entidad, para que la información pública se genere y publique en lenguaje claro, formato accesible y de manera proactiva, promoviendo su uso y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor.

En relación con la Política de Racionalización de trámites:

12. Liderar la implementación de los lineamientos relacionados con la política de racionalización de trámites identificando y difundiendo el portafolio de oferta institucional (trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información), con el fin de que las dependencias competentes prioricen los trámites y otros procedimientos administrativos para el ciudadano a racionalizar durante cada vigencia.
13. Coordinar con las diferentes dependencias del Instituto, la estrategia institucional de racionalización de trámites, cuantificar y difundir los resultados de la racionalización.
14. Orientar y entregar insumos a las dependencias para la priorización e implementación de acciones de racionalización de trámites y otros procesos administrativos, teniendo en cuenta las necesidades y características de los grupos de valor, los procesos de la entidad y los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.

En relación con la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

15. Evaluar la política y estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas en el ciclo de la gestión pública articulada a la planeación y gestión institucional en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, Comunicaciones y demás dependencias que demanden su participación.
16. Implementar lineamientos para garantizar las condiciones institucionales idóneas para la promoción efectiva de la participación ciudadana.
17. Apoyar a las dependencias en la promoción de la participación ciudadana en las fases del ciclo de la gestión institucional, de conformidad con el modelo o la estrategia de interacción y la normativa vigente.

"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

En relación con la Política de Servicio al Ciudadano:

18. Garantizar el cumplimiento de la implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano.
19. Realizar seguimiento al cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano respecto al acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
20. Las demás que le sean asignadas.

Artículo 3. Conformación del Grupo: Conformar el Grupo de Relación Estado-Ciudadano con los siguientes servidores públicos:

- a. El Secretario General
- b. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
- c. El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- d. El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia

Artículo 4. Asignación de la Coordinación: Designar al Secretario General como coordinador del Grupo de Trabajo.

Parágrafo: No habrá lugar al pago del reconocimiento por coordinación, conforme lo establece el artículo 15 del Decreto 961 de 2021, teniendo en cuenta que quien ejercerá la coordinación, es un servidor que pertenece al nivel directivo.

Artículo 5. Funciones del Coordinador del Grupo de Relación Estado – Ciudadano. Asignar al Coordinador del Grupo Estratégico de Relación Estado – Ciudadano, las siguientes funciones en relación con su rol de líder en la implementación de las políticas de gestión y desempeño que incidan en la relación Estado Ciudadano: Transparencia, acceso a información pública y lucha contra la corrupción; Participación ciudadana en la gestión pública; Racionalización de trámites; y Servicio al Ciudadano.

1. Dirigir la formulación del plan de mejoramiento relacionado con cada una de las políticas que inciden en la relación del Estado con el Ciudadano y apoyar a las dependencias ejecutoras en el desarrollo e implementación del mismo.
2. Proponer buenas prácticas, herramientas o instrumentos para el desarrollo de las políticas y presentarlas a los demás niveles relacionadas con la política respectiva.
3. Consolidar informes y reportes que le sean requeridos por las instancias competentes.
4. Coordinar y articular acciones de las políticas en conjunto con los otros actores responsables de las mismas.
5. Armonizar lineamientos con líderes de otras políticas de gestión y desempeño, con el fin de adelantar una intervención armónica en desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.
6. Hacer seguimiento a la implementación del Modelo, la estrategia, los escenarios de interacción y los canales de atención dirigidos a los ciudadanos que mejoren la gestión, el acceso a la información, los trámites, la participación y el control social, a partir de la caracterización de los grupos de valor, la oferta y planeación institucional, y los planes de desarrollo.
7. Coordinar, con la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, el seguimiento y evaluación de la percepción y la experiencia de la

"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

ciudadanía, los usuarios y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento con la entidad, y la efectividad en el acceso de la oferta institucional, de conformidad con la estrategia o el modelo de interacción, los procesos y la normativa vigente.

Artículo 6. Modificación del artículo 2 de la Resolución 0837 de 2018: El artículo 2 de la Resolución 0837 de 2018 quedará así:

"Artículo 2.FUNCIONES. Serán funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia de la Secretaría General del Instituto Nacional de Salud son las siguientes:

1. *Atender a las personas que acuden a la entidad para ser orientadas según la competencia y misionalidad del Instituto Nacional de Salud.*
2. *Orientar, atender, dar respuesta directa y/o direccionar a la dependencia competente las peticiones y las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva) de los ciudadanos con calidad, y de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a través de los canales de atención institucionales: presencial, telefónico escrito, y virtual, de acuerdo con la normativa vigente, y los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.*
3. *Coordinar, organizar, planear y ejecutar actividades tendientes a la mejora continua en la atención al ciudadano de los servicios de la entidad, de conformidad con la legislación aplicable y según los lineamientos dados por el Grupo de Relacionamiento Estado - Ciudadano.*
4. *Consolidar la información derivada de la atención a los Ciudadanos a través de los canales de atención institucionales según el nivel que corresponda y realizar informes periódicos sobre el comportamiento de los mismos.*
5. *Servir de instancia de enlace con las demás dependencias del Instituto, con el objeto de velar por una atención oportuna y eficiente al ciudadano.*
6. *Acompañar a las dependencias y a la comunidad INS, en la apropiación de las pautas y los lineamientos de servicio a la ciudadanía, para la transformación de la cultura organizacional orientada a los grupos de valor, de conformidad con el modelo o la estrategia de interacción con la ciudadanía.*
7. *Presentar los informes periódicos de acuerdo con la normatividad vigente.*
8. *Medir semestralmente la satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los canales de atención dispuestos por el Instituto Nacional de Salud.*
9. *Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo.*
10. *Implementar el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.*
11. *Establecer y socializar a las dependencias de la entidad los lineamientos y recomendaciones para la atención oportuna de las peticiones allegadas a través de los diferentes canales de atención.*
12. *Gestionar el manejo de las comunicaciones oficiales (radicación, distribución, envío, entrega y control de documentos), de acuerdo con los procedimientos establecidos que impacte el sistema de gestión documental.*
13. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del Grupo.*

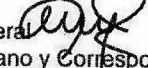


"Por la cual se crea el Grupo de Relación Estado – Ciudadano al interior del Instituto Nacional de Salud, se determinan sus funciones, se establece su conformación y se modifican las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia"

Artículo 7°. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica el artículo 2 de la Resolución No. 387 de 2018.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

LA DIRECTORA GENERAL,


MARTHA LUCÍA OSPINA MARTÍNEZ

Elaboró: Amanda Julieth Rivera Murcia - Contratista Secretaria General 
Revisó: Ana Celia Montiel - Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia y Coordinadora (e) Grupo de Gestión del Talento Humano
Revisó: Beatriz Díaz Aristizabal - Contratista Secretaria General 
Revisó: Juan Camilo Chavarro Marín - Secretario General 
Revisó: Luis Ernesto Flórez Simanca - Jefe Oficina Asesora Jurídica 