



# ***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO***

## **2019**



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. FUENTES CONSULTADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC.....	6
3. RECURSOS UTILIZADOS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC.....	6
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES .....	7
4.1. OBJETO Y FUNCIONES.....	7
4.1.1. Objeto.....	7
4.1.2. Funciones .....	7
4.2. ESTRUCTURA INTERNA.....	10
4.3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	10
4.3.1. MISIÓN .....	10
4.3.2. VISIÓN .....	11
4.3.3. OBJETIVOS .....	11
4.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	13
4.5. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	15
4.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	15
5. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN .....	18
5.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
5.3. ALCANCE .....	19
6. COMPONENTES DEL PLAN .....	19
6.1. COMPONENTE 1 - GESTIÓN DEL RIESGO– MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTION .....	20
6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN Y GESTIÓN .....	20
6.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN .....	20
6.2. COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	21
6.2.1. ESTRATEGIA ANTITRAMITES .....	21
6.2.2. TRÁMITE A RACIONALIZAR .....	22
¿CÚAL ES EL OBJETIVO? .....	22
¿A QUIÉN VA DIRIGIDO? .....	22
6.2.3. PROGRAMAS QUE SE RACIONALIZARAN.....	22
• Programa Interlaboratorio del Control de Calidad de Agua Potable – PICCAP .....	22
• Programa de Evaluación Externa del Desempeño en Química Clínica y Hematología - PEEDQCH.....	23
6.2.3.1. PROGRAMA INTERLABORATORIO DEL CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE – PICCAP .....	23

Objetivo del Programa: El Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas Potables -PICCAP, es un programa oficial de Evaluación Externa Directa del Desempeño (PEEDD) del INS, que bajo el numeral 3° y 5° del artículo 7° del Decreto 1575 de 2007.pdf, es requisito para la expedición de la Resolución de Autorización de Laboratorios en Salud Pública año a año, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social-MSPS<sup>23</sup>

Población Objeto: El ensayo de aptitud o comparación Interlaboratorio PICCAP, se oferta a laboratorios de Salud Pública, laboratorio de Empresas de Servicios Públicos, laboratorios de entidades oficiales, laboratorios de Universidades, laboratorios Particulares y otros que realizan análisis de aguas para consumo humano en Colombia. En promedio tenemos 423 participantes. ....23

6.2.3.2. PROGRAMA DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DESEMPEÑO EN QUÍMICA CLÍNICA Y HEMATOLOGÍA - PEEDQCH .....23

Objetivo del Programa: Apoyar el mejoramiento de la calidad diagnóstica de los resultados de los laboratorios clínicos que conforman la red nacional de laboratorios, inscritos en el PEEDQCH, para apoyar la vigilancia de enfermedades crónicas del país. ....23

Población Objeto: El Programa está dirigido a todos los laboratorios clínicos de carácter público o privado. En promedio tenemos 584 participantes. ....23

6.2.4. ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR PARA LOS DOS PROGRAMAS DE EVALUACION EXTERNA DEL DESEMPEÑO .....23

6.3. COMPONENTE 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS .....25

6.3.1. PUBLICAR INFORMES DE INTERÉS CIUDADANO .....27

6.3.2. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....27

6.4. COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....32

6.4.1. DIAGNOSTICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO .....32

6.4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN .....33

6.4.3. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....34

6.4.4. INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO .....34

6.5. COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....36

6.5.1. Registro de Activos de Información .....37

6.5.2. Índice de Información Clasificada y Reservada .....37

6.5.3. Esquema de publicación de información. ....37

6.5.4. Programa de Gestión Documental. ....37

6.5.5. Costos de Reproducción o Copias de la Información Pública .....37

6.5.6. Actualización permanente del sitio web del INS .....38

6.6. COMPONENTE 6 – INICIATIVAS ADICIONALES .....40

7. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO .....40

7.1. CONSOLIDACIÓN .....40

7.2. MONITOREO Y SEGUIMIENTO .....40

8. PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....41

9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INS 2019. ....42

9.1. CRONOGRAMA COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....42

9.2. CRONOGRAMA COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS .....42

9.3. CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....44

9.4. CRONOGRAMA COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....45

9.5. CRONOGRAMA INICIATIVAS ADICIONALES .....46

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....46

## 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.

De igual manera se incluyen 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 a 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.

También atendiendo a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, 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 Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República”, la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública -

2018”, la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de Min TIC, el plan diseñado por el Instituto Nacional de Salud incluye seis 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 a Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; el quinto Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y el sexto iniciativas adicionales.

Como complemento se elaborará el documento denominado **Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía INS 2019**, cuyas actividades, cronogramas, indicadores, fechas, responsables, recursos, identificación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, debilidades y fortalezas, mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas, entre otros aspectos, están enmarcadas en los elementos de Información, diálogo e incentivos, el cual se podrá consultar en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendición-de-cuentas-2019> y adicionalmente complementan y permiten realizar lo definido en el PAAC INS 2019.

Para la implementación de la rendición de cuentas como del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INS 2019, el INS cuenta con el **Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas** el cual se conformó mediante la Circular 037 DG INS del día 15 de septiembre de 2016, la cual esta publicada en la página web en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendicion-de-cuentas-2016> y cuyo equipo de trabajo está integrado por:

Un Asesor delegado por la Directora General  
La Secretaria General o su delegado  
El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado  
El Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones o su delegado  
El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o su delegado  
El Coordinador de Comunicaciones Institucional o su delegado

De igual manera como parte de este proceso institucional todas las dependencias administrativas y misionales intervienen para dar cumplimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas del Instituto Nacional de Salud.

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

Para la construcción del PAAC INS 2019 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 grupos de interés
- ✓ 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 cuente 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
- ✓ Presupuestales
- ✓ 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 80 y 90 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 expedieron 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/Transparencia/Paginas/planeacion/politicas-lineamientos-manuales.aspx>, 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. **Con las Resoluciones 803 y 1105 de 2018 se incorpora un objetivo específico dentro del Plan Estratégico de la Entidad relacionado con la parte ambiental así como con la parte de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.** Nuestra plataforma estratégica se describe a continuación:



## OBJETIVO PAIS

4 OBJETIVOS  
ESTRATEGICOS

8 OBJETIVOS  
ESPECIFICOS

## OBJETIVO INSTITUCIONAL

1 OBJETIVO  
ESTRATEGICO

7 OBJETIVOS  
ESPECIFICOS

**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**

- 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 7

- 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.
- Fortalecer el componente ambiental y de seguridad y salud en el trabajo dentro de la gestión institucional, para la prevención o mitigación de los peligros, riesgos laborales e impactos ambientales adversos.

#### 4.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

En abril del 2018 se expidió el Código de Integridad de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública el cual puede ser consultado en el siguiente [link https://www.ins.gov.co/Transparencia/SiteAssets/Paginas/Codigos/CODIGO%20DE%20NTEGRIDAD%202018.pdf](https://www.ins.gov.co/Transparencia/SiteAssets/Paginas/Codigos/CODIGO%20DE%20NTEGRIDAD%202018.pdf), de igual manera se realizaron actividades de sensibilización y socialización con los servidores públicos del INS, se remitieron mensajes a través de inscomunicaciones con el fin de generar la apropiación y compromiso en los servidores públicos.

#### Nuestro Código de Integridad

¿Por qué código de integridad?

Integridad es actuar con rectitud y apego a los principios, la integridad es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros valores en todo momento y situación.

Nuestro código de integridad está pensado para hacernos personas dignas de lo que somos y lo que hacemos, personas confiables y ejemplo de vida para nuestra familia y para todos los que nos rodean, por eso está compuesto nuestros valores y nuestro compromiso, como parte de la familia del Instituto Nacional de Salud.

**Nuestros Valores** son las cualidades que sentimos con más fuerza, orientan nuestra conducta y nos hacen mejores personas.

## HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

## RESPETO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

## COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

## DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

## JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## TRABAJO EN EQUIPO

Reconozco que mi trabajo es importante y muy valioso para mi equipo y el Instituto, pongo todas mis capacidades al servicio de mis proyectos y siento los planes del Instituto y de las demás áreas como si fueran mis propios proyectos.

#### 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 integro, 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 encuentra publicado en la página web del INS y puede ser consultado en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Codigos.aspx>.

#### 4.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El INS cuenta con un [Sistema Integrado de Gestión CERTIFICADO en las normas GP1000: 2009 e ISO 9001:2015](#), 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 institucionales, ha generado herramientas que aseguran la trazabilidad de la información y ha creado mecanismos que contribuyen a la mejora continua en cumplimiento de los altos estándares de calidad de los productos y servicios ofertados por el INS los cuales buscan la satisfacción de nuestros clientes.

En el año 2017 la entidad fue recertificada bajo las normas GP1000: 2009 y la norma ISO 9001 en su versión 2015, por la entidad SGS Colombia, la cual le otorgo dicha certificación por tres años bajo el siguiente alcance: Coordinación, asesoría y supervisión de la Red Nacional de Laboratorios, de la red de bancos de sangre y transfusión y de la red de donación y trasplante de órganos y componentes anatómicos. Vigilancia y análisis del riesgo en Salud Publica. Generación de conocimiento científico Tecnológico en salud y biomedicina y diseño y desarrollo. Producción de biológicos, reactivos y biomodelos para

diagnóstico y referencia. Análisis y divulgación de la situación de salud de la población colombiana y sus determinantes.



**Certificado CO17/7843**  
El Sistema de Gestión de

**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD**

Avenida Calle 26 No. 51-20 CAN  
Bogotá, Bogotá D.C., Colombia  
Kilómetro 5 Vía Madrid  
Municipio de Bojaca- Vereda Cortes-sector Puente Galindo  
Carrera 14 A 58A-29 Barrio Chapinero  
Bogotá D.C., Colombia

Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

**ISO 9001:2015**

Para las siguientes actividades

**COORDINACIÓN, ASESORÍA Y SUPERVISIÓN DE LA RED NACIONAL DE LABORATORIOS, DE LA RED DE BANCOS DE SANGRE Y TRASFUSIÓN Y DE LA RED DE DONACIÓN Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS Y COMPONENTES ANATÓMICOS. VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA. GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO CIENTÍFICO TECNOLÓGICO EN SALUD Y BIOMEDICINA Y DISEÑO, DESARROLLO, PRODUCCIÓN DE BIOLÓGICOS, REACTIVOS Y BIOMODELOS PARA DIAGNÓSTICO Y REFERENCIA. ANALIZAR Y DIVULGAR LA SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN COLOMBIANA Y SUS DETERMINANTES.**

Aclaraciones adicionales respecto del alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requisitos de ISO 9001:2015 pueden ser obtenidos consultando a la organización  
La validez de este Certificado está sujeta a las auditorías de seguimiento satisfactorias y cualquier verificación deberá hacerse con la Oficina SGS Colombia S.A.S.

Este certificado es válido desde 15/11/2017 Hasta 14/11/2020  
Edición 1 , certificado con SGS desde 15/11/2017  
Auditoría de Re Certificación 90 días antes del 14/11/2020

Autorizado por  
  
Catalina Doncel González  
SGS Colombia S.A.S. Certification And Business Enhancement  
Carrera 100 No 25C-11 Bogotá D.C., Colombia  
Tel: +(57-1) 6069292 Fax: +(57 - 1) 6359252 www.sgs.com.co

  
ACREDITADO  
ONAC  
ORGANISMO NACIONAL DE  
REGULACIÓN Y CONTROL DE  
CALIDAD  
ISO/IEC 17021-1:2015  
09-C5G-005

Page 1 of 1




Este documento es emitido por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en la página web [www.sgs.com.co](http://www.sgs.com.co). La responsabilidad de SGS puede ser limitada por el alcance del certificado y las condiciones particulares que resulten de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en <http://www.sgs.com.co> Contactar al Cliente: Dirección: Calle 14A 58A-29, Bogotá D.C. Dirección de Atención al Cliente: Bogotá D.C. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que se le presenten para la defensa de sus legítimos intereses.

6949124/11/2017 17:17 SGS





Certificado CO177844

El Sistema de Gestión de

**INSTITUTO NACIONAL DE SALUD**

Avenida Calle 26 No. 51-20 CAN  
Bogotá D.C., Colombia  
Kilómetro 5 Vía Madrid  
Municipio de Bojaca- Vereda Cortes-sector Puente Galindo  
Carrera 14 A 59A-29 Barrio Chapinero  
Bogotá D.C., Colombia

Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

**NTCGP 1000:2009**

Para las siguientes actividades

**COORDINACIÓN, ASESORÍA Y SUPERVISIÓN DE LA RED NACIONAL DE LABORATORIOS, DE LA RED DE BANCOS DE SANGRE Y TRASFUSIÓN Y DE LA RED DE DONACIÓN Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS Y COMPONENTES ANATÓMICOS. VIGILANCIA Y ANÁLISIS DEL RIESGO EN SALUD PÚBLICA. GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO CIENTÍFICO TECNOLÓGICO EN SALUD Y BIOMEDICINA Y DISEÑO, DESARROLLO, PRODUCCIÓN DE BIOLÓGICOS, REACTIVOS Y BIOMODELOS PARA DIAGNÓSTICO Y REFERENCIA. ANALIZAR Y DIVULGAR LA SITUACIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN COLOMBIANA Y SUS DETERMINANTES.**

La validez de este Certificado esta sujeta a las auditorias de seguimiento satisfactorias y cualquier verificación deberá hacerse con la Oficina SGS Colombia S.A.S

Este certificado es válido desde 15/11/2017 Hasta 14/11/2020  
Edición 1 , certificado con SGS desde 15/11/2017  
Auditoría de Re Certificación 90 días antes del 14/11/2020

Autorizado por



Catalina Doncel González

SGS Colombia S.A.S. Certification and Business Enhancement  
Carrera 100 No 25C-11, Bogotá D.C., Colombia  
Tel: (+57-1) 6069292 Fax: (+57 - 1) 6369252 www.sgs.com.co



Page 1 of 1



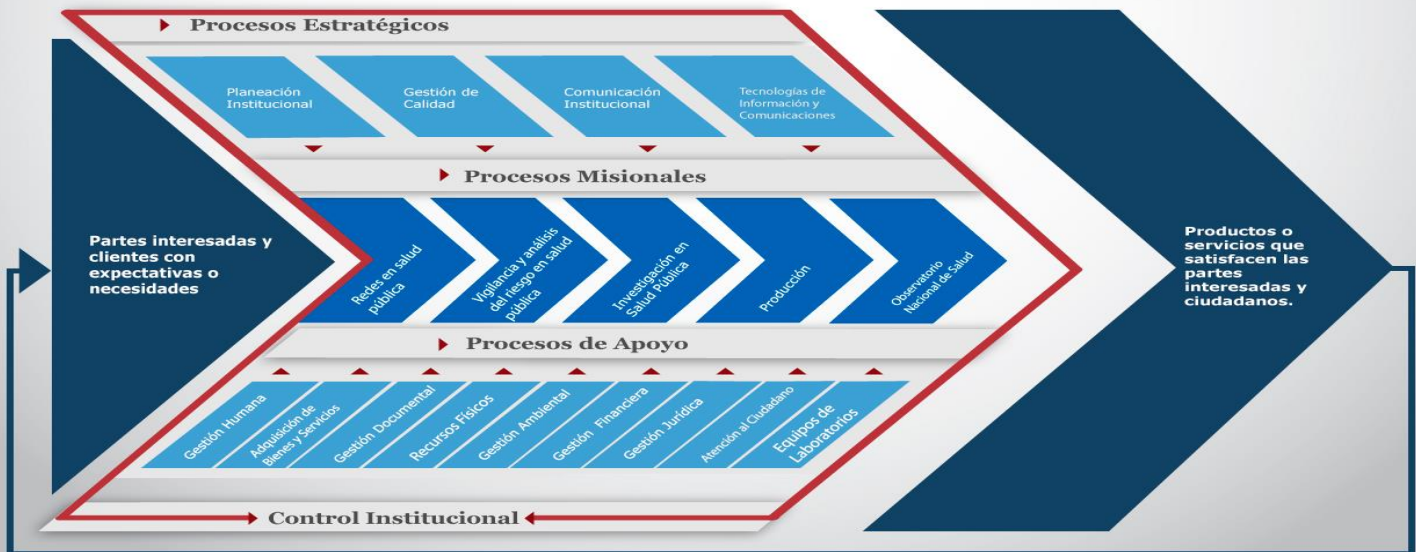
Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en [http://www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm). La responsabilidad de SGS queda limitada a los servicios establecidos en los dichos condiciones generales que consisten de asesorar y la prestación de sus servicios. La acreditación de este laboratorio puede ser comprobada en <http://www.sgs.com/our-company/certified-clients/certified-clients>. Cualquier discrepancia en el presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

69488 24/11/2017 17:16:55

Nuestro Sistema Integrado de gestión actualmente consta de 19 procesos (4 Estratégicos, 5 Misionales, 9 de Apoyo y 1 de Evaluación) que interactúan de forma sistemática para generar productos y servicios de alta calidad. Esta interacción se representa a través del siguiente mapa de procesos el cual puede consultarse en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/Transparencia/estructura-organica-y-talento-humano/Paginas/procesos-y-procedimientos.aspx>:



## Mapa de Procesos



## 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 cuando se requiera 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
- ✓ Racionalizar el Trámite propuesto para el 2019
- ✓ 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 INS 2019, 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 Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública 2018”, y la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de 2015, definen las siguientes estrategias:

### 1. Gestión del Riesgo - Mapa de Riesgos de Corrupción y Gestión

2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública
6. Iniciativas adicionales (Fortalecimiento de la gestión y cultura institucional de los servidores públicos del INS)

Estos Componentes se describen a continuación:

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

### 6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN Y GESTIÓN

Para la elaboración de los 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 y utilizando la herramienta suministrada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

### 6.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN

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, la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública 2018” y utilizando la herramienta desarrollada por el Ministerio de Salud y Protección Social, lo que permite la construcción de nuestro mapa de riesgos de corrupción. En la actualización del mapa de riesgos de corrupción y gestión para el 2019, se evidencian en total **22 riesgos de corrupción** y **37 riesgos de gestión**.

El mapa de riesgos de corrupción y de gestión del INS para el 2019 podrá ser consultado en el siguiente link: <http://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/planeacion/plan-anticorrupcion.aspx>

## 6.2. COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 6.2.1. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Partiendo de la política definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el decreto antitrámites, 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 2019, a partir del cual se generaron acciones orientadas a facilitar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la institución.

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

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD TRAMITES Y OPAS		
Tipo	Número	Nombre
TRAMITE	709	Inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño - PEED
TRAMITE	36872	Emisión de conceptos toxicológicos de plaguicidas
TRAMITE	36873	Emisión de dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola
OPA	14543	Desarrollo de protocolos con animales de laboratorio en instalaciones biocontenidas
OPA	14742	Examen de diagnóstico de eventos de interés en salud pública
OPA	14746	Expresar su voluntad de ser donante de órganos y tejidos
OPA	14799	Reporte sospecha de reacción adversa al suero antiofídico
OPA	39874	Adquirir suero antiofídico polivalente
OPA	39877	Adquirir medios de cultivo

## 6.2.2. TRÁMITE A RACIONALIZAR

En cuanto a la Estrategia de Racionalización de Trámites se van a racionalizar dos (2) programas de Evaluación Externa del Desempeño Directo dentro del Trámite que se relaciona a continuación y se hará el respectivo registro en el SUIT.

### TRAMITE: INSCRIPCIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DESEMPEÑO - PEED

Los Programas de Evaluación Externa del Desempeño (PEED), sirven para Promover el fortalecimiento técnico de la calidad de los laboratorios participantes brindando una herramienta complementaria a su control de calidad

#### ***¿CÚAL ES EL OBJETIVO?***

Ofrecer una herramienta complementaria a sus esquemas de aseguramiento de la calidad, generando confiabilidad de los datos emitidos como apoyo a la vigilancia por laboratorio de eventos de interés en salud pública.

#### ***¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?***

Laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital, laboratorios clínicos, laboratorios de aguas, bancos de sangre y servicios de transfusión y adicionalmente a todos aquellos laboratorios que estén directa o indirectamente relacionados con los Eventos de Interés en Salud Pública.

Dando cumplimiento al artículo 9 del decreto 2323 de 2006, los programas de ensayo de aptitud, no tendrán costo para los laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital, por lo cual su participación es obligatoria, acorde con los ensayos realizados según su perfil epidemiológico y su contexto de Red.

## 6.2.3. PROGRAMAS QUE SE RACIONALIZARAN

Los **dos (2) Programas** de evaluación externa del desempeño directo que se van a racionalizar son:

- ***Programa Interlaboratorio del Control de Calidad de Agua Potable – PICCAP***

- **Programa de Evaluación Externa del Desempeño en Química Clínica y Hematología - PEEDQCH**

#### **6.2.3.1. PROGRAMA INTERLABORATORIO DEL CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE – PICCAP**

**Objetivo del Programa:** El Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas Potables -PICCAP, es un programa oficial de Evaluación Externa Directa del Desempeño (PEEDD) del INS, que bajo el numeral 3° y 5° del artículo 7° del Decreto 1575 de 2007.pdf, es requisito para la expedición de la Resolución de Autorización de Laboratorios en Salud Pública año a año, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social-MSPS

**Población Objeto:** El ensayo de aptitud o comparación Interlaboratorio PICCAP, se oferta a laboratorios de Salud Pública, laboratorio de Empresas de Servicios Públicos, laboratorios de entidades oficiales, laboratorios de Universidades, laboratorios Particulares y otros que realizan análisis de aguas para consumo humano en Colombia. **En promedio tenemos 423 participantes.**

#### **6.2.3.2. PROGRAMA DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DESEMPEÑO EN QUÍMICA CLÍNICA Y HEMATOLOGÍA - PEEDQCH**

**Objetivo del Programa:** Apoyar el mejoramiento de la calidad diagnóstica de los resultados de los laboratorios clínicos que conforman la red nacional de laboratorios, inscritos en el PEEDQCH, para apoyar la vigilancia de enfermedades crónicas del país.

**Población Objeto:** El Programa está dirigido a todos los laboratorios clínicos de carácter público o privado. **En promedio tenemos 584 participantes.**

#### **6.2.4. ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR PARA LOS DOS PROGRAMAS DE EVALUACION EXTERNA DEL DESEMPEÑO**

**Situación actual:** El Cliente tiene que desplazarse hasta el Banco para realizar el pago

**Mejora por implementar:** Implementación del Pago en Línea

**Beneficio al ciudadano o entidad:** Para el ciudadano ahorro de tiempo y dinero al no tener que desplazarse al banco para realizar el pago y eficiencia en el trámite.

**Tipo de racionalización:** Tecnológica

**Acciones de racionalización:** Implementar el **Boton de Pago Seguro Electrónico – PSE**, para los dos Programas a racionalizar

**Fecha inicio:** 01/15/2019

**Fecha final racionalización:** 30/06/2019

**Responsable:** OTIC - SECRETARIA GENERAL – DIRECCION DE REDES EN SALUD PUBLICA

Nombre de la entidad:	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Orden:	Nacional
Sector administrativo:	Salud y Protección Social	Año vigencia:	2019
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Único	709	Inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño - PEED	Inscrito	El Cliente tiene que ir al banco a pagar	Implementar el Pago en Línea para dos programas de evaluación externa del desempeño Química Clínica y Hematología y para el PICCAP.	Ahorro de tiempo y dinero al tener que desplazarse al banco para realizar el pago y eficiencia en el trámite (se racionalizarán PEEDQCH y PEED PICCAP)	Tecnologica	Pago en línea	15/01/2019	30/06/2019	OTIC - SECRETARIA GENERAL - REDES EN SALUD PUBLICA	



Fecha generación : 2019-01-09

Nombre de la entidad:	<input type="text" value="INSTITUTO NACIONAL DE SALUD"/>	Orden:	<input type="text" value="Nacional"/>
Sector administrativo:	<input type="text" value="Salud y Protección Social"/>	Año vigencia:	<input type="text" value="2019"/>
Departamento:	<input type="text" value="Bogotá D.C."/>		
Municipio:	<input type="text" value="BOGOTÁ"/>		

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 por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Único	709	Inscripción y participación en los programas de Evaluación Externa del Desempeño - PEED	Inscrito	El Cliente tiene que ir al banco a pagar	Implementar el Pago en Línea para dos programas de evaluación externa del desempeño Química Clínica y Hematología y para el PICCAP.	Ahorro de tiempo y dinero al tener que desplazarse al banco para realizar el pago y eficiencia en el trámite (se racionalizarán PEEDDOCH y PEED PICCAP)	Tecnológica	Pago en línea	15/01/2019	30/06/2019	OTIC - SECRETARIA GENERAL - REDES EN SALUD PUBLICA	

### 6.3. 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 MANTENER Y FORTALECER EN LA VIGENCIA 2019**

INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RESPONSABILIDAD/ INCENTIVOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acercamiento de los ciudadanos y grupos de interés a la entidad.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Construcción colectiva en temas institucionales con la participación de los funcionarios contratistas y la ciudadanía.</li> <li>✓ Publicar las diferentes actividades de Rendición de Cuentas que realice el INS durante la vigencia.</li> <li>✓ Publicar la evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia anterior.</li> <li>✓ Publicar la estrategia anual de Rendición de cuentas a la ciudadanía para la vigencia actual.</li> <li>✓ Elaborar y divulgar piezas de comunicación "infografías, imágenes, banners, videos, etc.) para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana.</li> <li>✓ Actualizar la información de la página web de acuerdo con los requisitos mínimos de acuerdo a la normatividad vigente.</li> <li>✓ Elaborar y difundir piezas de comunicación para fomentar la participación en la audiencia pública de rendición de cuentas.</li> <li>✓ Se incrementará el monitoreo en talento humano para mantener actualizado el SIGEP según reporte del DAFP</li> <li>✓ Publicación de Informes Técnicos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud</li> <li>✓ Publicación de Circulares y Boletines Técnicos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar seguimiento a las convocatorias realizadas.</li> <li>✓ Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018 y hacer su respectiva divulgación de acuerdo con nuestra caracterización de usuarios, incentivando a la participación ciudadana.</li> <li>✓ Consultar a la ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de encuestas que se aplican en los eventos de capacitación.</li> <li>✓ Realizar reunión Anual con Aseguradores y entidades territoriales.</li> <li>✓ Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo.</li> <li>✓ Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas.</li> <li>✓ Diálogo Temático sobre Cambio Climático.</li> <li>✓ Diálogos Zonales sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander).</li> <li>✓ Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Divulgar los diferentes mecanismos de participación ciudadana existentes con el fin de fortalecerlos al interior del INS y a la ciudadanía.</li> <li>✓ Elaborar y divulgar piezas de comunicación para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</li> <li>✓ Realizar concurso sobre rendición de cuentas y participación ciudadana dirigido a los servidores públicos del INS.</li> <li>✓ Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas (infografía, piezas gráficas, video u otro medio)</li> <li>✓ Incluir los nombres de las personas que participaron con observaciones, preguntas, sugerencias, aportes en los documentos publicados en el espacio de participación ciudadana.</li> </ul>

Adicionalmente el INS publicará un documento adicional denominado Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía del INS 2019 que recoge las actividades de rendición de cuentas planteadas partir de los tres elemento Información Dialogo e Incentivos establecidas en este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INS 2019, e incluirá equipo responsable, recursos e infraestructura institucional para la implementación de la Estrategia, los Procedimientos vigentes administrados en el SIG para participación Ciudadana, Cronograma, Estrategia de Comunicaciones, Mecanismos de seguimiento a la Estrategia, Evaluación, Monitoreo y seguimiento a la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía, este documento será sometido a consulta ciudadana y podrá ser consultado en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendición-de-cuentas-2019>.

Algunas actividades generales en cuanto a rendición de cuentas son:

### 6.3.1. PUBLICAR INFORMES DE INTERÉS CIUDADANO

Con el fin de mantener informado a nuestro ciudadano cliente, el INS publica periódicamente en su página web la siguiente 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.

### 6.3.2. 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 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INS 2019. A través de diferentes actividades relacionadas a continuación se garantizará la **INFORMACIÓN** como una actividad fundamental en la rendición de cuentas, para ello se realizará la audiencia pública de la vigencia anterior, la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018, se realizará el 29 de marzo de 2019**, para lo cual se publicará previamente el Informe de Gestión de la vigencia 2018 del INS.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, se realizó el 22 de marzo de 2018 en el Auditorio del INS, los diferentes documentos que sustentan esta actividad

pueden ser consultados en el siguiente link  
<http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendición-de-cuentas-2017>

Se fomentará la utilización del espacio en la página web denominado **participación en la formulación de políticas** cuyo link es <http://participacion.ins.gov.co/> 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 sometiendo a consideración diferentes temas tales como documentos, planes, presupuesto, programas o proyectos, Informe de Gestión, Plan de Acción Institucional, Plan Anual de Adquisiciones, la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Normatividad como la Resolución de Precios de Bienes y Servicios, 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, se elaboró la **CARTILLA DE PARTICIPACIÓN DEL INS**, esta cartilla tiene como propósito de acuerdo con nuestra misión institucional, 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.

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](mailto:rendicuentasins@ins.gov.co) y [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co), la página web del INS [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co), la nueva línea telefónica de Atención (PQRSD) **3244576**

El espacio de **Participación Ciudadana** en nuestra página institucional cuyo link es <http://participacion.ins.gov.co/>

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

La intranet a través del correo institucional de comunicaciones [inscomunicaciones@ins.gov.co](mailto:inscomunicaciones@ins.gov.co)

**Los Medios escritos** como **LO ÚLTIMO** órgano de difusión bimensual interno y el **INSformativo** órgano de difusión mensual externo, y demás información institucional publicada en las diferentes **carteleras institucionales** y en el **televisor de la entrada principal** y del primer y segundo bloque

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, **la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018** y hacer su respectiva divulgación de acuerdo con nuestra caracterización de usuarios; participar en las **Ferias de Servicio al Ciudadano**; 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 **reunión Anual con Aseguradores y entidades territoriales**.; **Open house**: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo.; **Mesa de diálogo nacional** con los productores de plaguicidas.; **Diálogo Temático** sobre Cambio Climático.; **Diálogos Zonales** sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander).

En cuanto al elemento **RESPONSABILIDAD/INCENTIVOS**, a través de un **concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición** de cuentas dirigido a los funcionarios y contratistas del INS se ha mejorado la participación y lo que se pretende es también afianzar conocimientos sobre estos temas. De igual manera a quienes participen con observaciones, comentarios y sugerencias sobre los diferentes documentos, planes, normas, etc. que se sometan a consulta ciudadana 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 y **elaborar y divulgar piezas gráficas o infografías para incentivar la participación activa de la ciudadanía en la Audiencia Pública.**

Todas las actividades de la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía INS 2019 que integran los tres elementos de una Rendición de Cuentas: Información, Diálogo e Participación/Incentivos, se encuentran incluidas en el componente de Rendición de Cuentas que se desarrolla a continuación:

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>						
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>						
<i>Subcomponente</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>	
<b>Subcomponente 1</b> <i>Información de calidad y en lenguaje comprensible</i>	1.1	Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas institucional.	Un (1) Informe de gestión elaborado y publicado	Informe publicado /Informe programado	Oficina Asesora de Planeación	<b>31-Ene-2019</b>
	1.2	Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas, Documentos o medios electrónicos	Tres (3) socializaciones de los resultados obtenidos en las actividades de Rendición de Cuentas	Actividades realizadas/Actividades Programadas	Dirección General Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones Direcciones Técnicas	<b>1. 30-Abr-2019 2. 31-Jul-2019 3. 27-Dic-2019</b>
	1.3	Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS	Menú actualizado de los bienes y servicios del INS	Menú actualizado / Menú programado	Todos los procesos	<b>29-Nov-2019</b>
	1.4	Publicación de Informes Técnicos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud	Publicar los Informes Técnicos	Publicaciones realizadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	<b>13-Dic-2019</b>
	1.5	Publicación de Circulares y Boletines Técnicos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en	Publicar Circulares y Boletines Técnicos	Publicaciones realizadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	<b>13-Dic-2019</b>



<p><i>Subcomponente 2</i></p> <p><i>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</i></p>		Colombia				
	2.1	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	28-Feb-2019
	2.2	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada/Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Programada	Dirección General	29-Mar-2019
	2.3	Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo	Open house realizado	Open house realizado /Open house programado	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	29-Nov-2019
	2.4	Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas	Mesa de diálogo nacional realizada	Mesa de diálogo nacional realizada/ Mesa de diálogo nacional programada	Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia Comunicaciones	29-Nov-2019
	2.5	Diálogo Temático sobre Cambio Climático	Realizar un diálogo temático	Diálogo temático realizado/Diálogo temático programado	Dirección General Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones	29-Nov-2019
	2.6	Diálogos Zonales sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander)	Realizar los (3) Diálogos zonales	Diálogos Zonales realizados/Diálogos Zonales programados	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	29-Nov-2019
	2.7	Realizar reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	19-Dic-2019
	2.8	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano	Asistir por lo menos a una Feria de Servicio al Ciudadano	Feria de Servicio al Ciudadano realizada/ Feria de Servicio al Ciudadano programada	Atención al ciudadano	29-Nov-2019

<b>Subcomponente 3</b>  <i>Responsabilidad/ Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</i>	3.1	Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública por parte de los servidores públicos del Ins, de nuestros grupos de interés y de la ciudadanía en general	Piezas gráficas o infografías elaboradas	Piezas gráficas o infografías elaboradas/Piezas gráficas o infografías programadas	Dirección General Comunicaciones	<b>18-Mar-2019</b>
	3.2	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	<b>30-Ago-2019</b>
<b>Subcomponente 4</b>  <i>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</i>	4.1	Aplicar encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Una encuesta de satisfacción realizada en la Audiencia Pública de RdCtas	Encuesta realizada/ Encuesta Programada	Atención al Ciudadano	<b>29-Mar-2019</b>
	4.2	Elaborar y publicar los documentos o informes consolidados de las actividades realizadas de rendición de cuentas de la vigencia.	Dos (2) documentos o Informes publicados en la página web y socializados con la ciudadanía	Informes publicados/ Informes programados	Dirección General Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas	<b>1. 31-jul-2019 2. 20-Dic-2019</b>

## 6.4. COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.4.1. 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 2019, y se tomó como referencia los componentes del servicio al ciudadano (Ventanilla Hacia Adentro y Ventanilla Hacia Afuera)

El Instituto Nacional de Salud cuenta con un proceso transversal de Atención al Ciudadano que depende de la Secretaria General el cual se denominó Grupo de Atención al Ciudadano siendo este el enlace directo entre la ciudadanía y el INS, durante la vigencia 2018 con el fin de optimizar la atención al ciudadano frente al manejo de información



recibida a raves de las comunicaciones oficiales y estimadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, se llevó a cabo la unificación de los grupos de Atención al Ciudadano y correspondencia a través de la Resolución 0837 del 9 de julio de 2018, así mismo se realizaron las actualizaciones de los procedimientos del proceso interno para la gestión de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se allegan a la entidad como la recepción de PQRSD y de los 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 eventos, talleres y capacitaciones que suministra la Entidad se consolido al llevar a cabo la publicación de catorce (14) informes que permiten dar cuenta de la percepción de la ciudadanía frente a este servicio <http://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/encuestas-de-satisfacci%C3%B3n> .

Con el fin de garantizar mayor accesibilidad a la información de la entidad por parte de población con dificultad o limitación auditiva, se cuenta con video e imágenes en formato GIF con **lenguaje de señas a través de los accesos de la página de inicio del portal web de la entidad**. Así mismo, se cuenta con información detallada y visual de la forma como cualquier persona puede acceder al aplicativo de PQRSD para tener mayor interrelación con el sistema y poder presentar una petición.

Durante la vigencia 2018 a través de la Resolución 0802 del 28 de junio se adoptó la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud.

#### 6.4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

A través de la página institucional se continúa brindado el acceso a la ciudadanía a través de los canales oficiales de atención dispuestos por la entidad, lo que permite ampliamente la participación ciudadana. Así mismo, a través de varias jornadas de sensibilización se socializaron los protocolos de atención al ciudadano al personal que presta sus servicios

en la entidad y que tienen relación directa con los ciudadanos, esto es, el personal de vigilancia y de aseo y cafetería

Igualmente, se ha dispuesto información en la entrada de la entidad, infografías, con la información atinente a los canales de comunicación mediante los cuales la ciudadanía puede acceder a la entidad.

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
ESCRITO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla Única de Correspondencia.</li> <li>• Buzón de Sugerencias.</li> <li>• Atención Presencial GAC.</li> </ul>
TELEFÓNICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PBX: 2207700.</li> <li>• Línea de Atención (PQRSD): 3244576</li> <li>• Línea Gratuita Nacional: 018000113400</li> </ul>
VIRTUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de PQR de la página web: <a href="http://www.ins.gov.co">www.ins.gov.co</a>.</li> <li>• Correo electrónico institucional: <a href="mailto:contactenos@ins.gov.co">contactenos@ins.gov.co</a></li> <li>• Chat institucional.</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>
PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto de información Grupo de Atención al Ciudadano</li> <li>• Dependencias que atienden público.</li> </ul>

### 6.4.3. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

De manera constante el Grupo de Atención al Ciudadano trabajó en desarrollar programas de capacitación y sensibilización referente a la Cultura de Servicio al Ciudadano y los Protocolos de Atención al interior de los grupos misionales y de apoyo propendiendo por un servicio oportuno y de excelencia.

Por otra parte en mejora del servicio al ciudadano la entidad asistió con un equipo interdisciplinario a dos (2) **Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano** liderada y programadas por el DNP a los municipios Manaure (La Guajira) y Necoclí (Antioquia), en las que atendió, oriento y sensibilizó un total de 234 ciudadanos, a quienes se les ofreció información frente a los productos, trámites y servicios ofrecidos por el INS.

### 6.4.4. INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO



Durante el año 2018, se atendió a la ciudadanía a través de los canales de atención virtual, telefónica, presencial y escrito, igualmente se publicó la actualización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano 2018 la cual, buscó una mejor interacción e interpretación con la ciudadanía sobre los derechos, deberes, trámites y servicios institucionales; además se han atendido y gestionado el 100% de las más de 1.950 PQRSD recibidas.

### **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

#### **COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<i>Subcomponente</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>
<i>Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</i>	1.1 Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño las acciones para fortalecer y mejorar la atención al ciudadano	Efectuar una (1) presentación	Presentación realizada /Presentación programada	Atención al Ciudadano	<b>31-May-2019</b>
<i>Subcomponente 2 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)	Una Socialización realizada (1)	Socialización realizada /socialización programada	Atención al Ciudadano	<b>29-Nov-2019</b>
	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)	Una Socialización realizada (1)	Socialización realizada/ socialización programada	Atención al Ciudadano	<b>31-May-2019</b>
<i>Subcomponente 3 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 Telefónico, Presencial, Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) actividad realizada	Actividad ejecutada/ Actividad programada	Atención al Ciudadano	<b>28-Jun-2019</b>
	3.2 Realizar actividad de difusión del Código de Integridad a los servidores públicos del INS. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) actividad de difusión del Código de Integridad realizada	Actividad ejecutada/ Actividad Programada	Grupo de Talento Humano	<b>28-Jun-2019</b>
<i>Subcomponente</i>	4.1 Actualizar la Carta de Trato	Hacer una (1)	Actividad ejecutada/	Atención al	<b>30-Abr-2019</b>

4 <i>Normativo Procedimental</i>		Digno al ciudadano	actualización y divulgar por los canales de comunicación para que los ciudadanos la conozcan	Actividad Programada	Ciudadano	
	4.2	Socializar las actividades que fortalecen la política institucional de calidad de atención y trato digno al ciudadano.	Socialización al interior de la entidad	Actividad ejecutada/ Actividad Programada	Atención al Ciudadano	31-Jul-2019
	4.3	Realizar actividad de sensibilización sobre la Política Archivística al interior del INS.	Una (1) actividad de sensibilización realizada	Actividad ejecutada/ Actividad Programada	Gestión Documental	31-Jul-2019
<i>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</i>	5.1	Realizar la medición de satisfacción de los ciudadanos, respecto de los productos/servicios, eventos/capacitaciones/talleres/formación, con base en los informes tabulados por el Grupo de Atención al Ciudadano.	Informe general de la satisfacción del ciudadano	Informe realizado/ Informe programado	Atención al Ciudadano	29-Nov-2019

## 6.5. 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**

### 6.5.1. 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 <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Documents/ACTIVOS%20DE%20INFORMACIÓN%20%20INS%20CONSOLIDADO%20REVISION%202018%20INS%2015%20junio%202018.xlsx>

### 6.5.2. 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 <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Documents/INDICE%20INFORMACIÓN%20CLASIFICADA%20Y%20RESERVADA%202018.xlsx>

### 6.5.3. 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 <https://www.ins.gov.co/Transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/Paginas/esquema-de-publicacion-de-informacion.aspx>

### 6.5.4. 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. El Programa de Gestión Documental puede ser consultado en el siguiente link <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Programa-Gestion-Documental.aspx>

### 6.5.5. Costos de Reproducción o Copias de la Información Pública

Se publicó el acto administrativo mediante la cual se determina los **Costos de reproducción de la información pública**, este acto administrativo puede ser

consultado en el siguiente  
[http://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Costos\\_de\\_Produccion.aspx](http://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Costos_de_Produccion.aspx).

### 6.5.6. Actualización permanente del sitio web del INS

Se cuenta con una página web rediseñada acorde a los parámetros de Gobierno Digital, 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.

A través de este componente de Transparencia y Acceso a la Información pública 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.

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>						
<b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>						
<i>Subcomponentes</i>	<i>Actividades</i>		<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>
<i>Subcomponente 1</i> <i>Lineamientos de transparencia activa</i>	1.1	Actualizar los activos de información del INS	Actualización de los activos de información	Actualización realizada/ Actualización programada	Secretaria General - Gestión Documental	28-Jun-2019
	1.2	Publicar documentos, proyectos, programas o planes para discusión, comentarios o sugerencias por parte de la ciudadanía	Publicar cinco (5) documentos, proyectos, programas o planes para consulta ciudadanía	Publicaciones realizadas	Todas las Dependencias	29-Nov-2019
	1.3	Optimización de posicionamiento en buscadores para el portal Institucional.	SEO para 10 sitios principales	Optimización realizada/ Optimización programada	Oficina TIC	1-30-Jun-2019 2- 27-Dic-2019



	1.4	Elaborar Informe comportamental visual en el portal institucional (# visitas, secciones visitadas, datos demográficos).	Elaborar tres (3) Informes	Informes elaborados / Informes programados	Oficina TIC	1-30-Abr-2019 2- 31-Jul-2019 3. 27-Dic-2019
<b>Subcomponente 2</b> <i>Lineamientos de transparencia pasiva</i>	2.1	Elaborar y publicar informes de PQR'S para determinar medidas correctivas o acciones a implementar	Tres (3) Informes Publicados	Informes publicados / Informes programados	Atención al Ciudadano	1-30-Abr-2019 2- 30-Ago-2019 3. 31-Dic-2019
<b>Subcomponente 3</b> <i>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</i>	3.1	Actualizar del índice de información clasificada y reservada	Una (1) Actualización realizada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	Of. Asesora Jurídica	31-Jul-2019
	3.2	Realizar actividad de retroalimentación sobre el Diligenciamiento del Formulario Único de Inventario Documental - FUID (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) actividad de retroalimentación realizada	Actividad realizada/ Actividad programada	Gestión Documental	29-Mar-2019
	3.3	Realizar actividad de normalización sobre el uso adecuado de las TRD (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) actividad de normalización realizada	Actividad realizada/ Actividad programada	Gestión Documental	27-Jun-2019
	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	SIGEP actualizado	Talento Humano	27-Dic-2019
	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	13-Dic-2018
<b>Subcomponente 4</b> <i>Criterio diferencial de accesibilidad</i>	4.1	Publicar un documento Técnico traducido a una lengua de un grupo étnico y/o cultural del país.	Un Documento publicado	Documento Técnico traducido publicado / Documento Técnico Traducido programado	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	13-Dic-2019
<b>Subcomponente 5</b> <i>Monitorio del acceso a la información pública</i>	5.1	Fortalecer el monitoreo y acceso de la información pública de la entidad	Informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad.	Informe realizado/ Informe programado	Atención al Ciudadano	29-Nov-2019

## 6.6. COMPONENTE 6 – INICIATIVAS ADICIONALES

Para la vigencia 2019 el INS se propone continuar el proceso de fortalecimiento de la gestión y cultura institucional orientado a fortalecer los principios y valores éticos de los servidores públicos, generando espacios y actividades en pro de un ambiente laboral sano, fortalecimiento de habilidades comunicativas y del trabajo en equipo, así como las acciones importantes a desarrollar para implementar el MIPG, entre otros aspectos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019				
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES				
Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
1.1 Fortalecimiento de la gestión y cultura institucional de los servidores públicos del INS	Realizar dos (2) actividades, capacitaciones, charlas y/o piezas gráficas	Actividades, capacitaciones, charlas y/o piezas gráficas realizadas /Actividades, capacitaciones, charlas y/o piezas gráficas Programadas	Secretaria General – Oficina Asesora de Planeación	1-28-Jun-2019 2- 29-Nov-2019

## 7. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO

### 7.1. CONSOLIDACIÓN

Cada uno de los componentes 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.

### 7.2. 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.

## 8. 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 se someterá 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](http://www.ins.gov.co)
- ✓ El espacio de **Participación en la formulación de políticas** cuyo link es <http://participacion.ins.gov.co/>
- ✓ 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](mailto:inscomunicaciones@ins.gov.co),
- ✓ Medios escritos publicados en las diferentes **carteleras institucionales** y en el **televisor de la entrada principal**

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](mailto:rendicuentasins@ins.gov.co).

## 9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INS 2019.

### 9.1. CRONOGRAMA COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Programa Interlaboratorio del Control de Calidad de Agua Potable – PICCAP					Oficina TIC – Secretaria General – Redes en Salud Pública
Programa de Evaluación Externa del Desempeño en Química Clínica y Hematología - PEEDQCH					Oficina TIC – Secretaria General – Redes en Salud Pública

### 9.2. CRONOGRAMA COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ACCIONES DE INFORMACIÓN					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas institucional					Oficina Asesora de Planeación
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas, Documentos o medios electrónicos					Dirección General Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones Direcciones Técnicas
Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS					Todos los procesos
Publicación de Informes Técnicos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas
Publicación de Circulares y Boletines Técnicos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas

ACCIONES DE DIÁLOGO					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
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 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección					Dirección General
Open house: promoción del portafolio de bienes y					Dirección General

servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo					Direcciones Técnicas Comunicaciones
Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas					Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia Comunicaciones
Diálogo Temático sobre: Cambio Climático					Dirección General Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones
Diálogos Zonales sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander)					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Realizar reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano					Atención al ciudadano

### ACCIONES DE RESPONSABILIDAD/INCENTIVOS

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública por parte de los servidores públicos del Ins, de nuestros grupos de interés y de la ciudadanía en general					Dirección General Comunicaciones
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS					Equipo de Rendición de Cuentas

### EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Aplicar encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas					Atención al Ciudadano
Elaborar y publicar los documentos o informes consolidados de las actividades realizadas de rendición de cuentas de la vigencia.					Dirección General Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas

### 9.3. CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño las acciones para fortalecer y mejorar la atención al ciudadano					Atención al Ciudadano

#### FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
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

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
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 actividad de difusión del Código de Integridad a los servidores públicos del INS. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Atención al Ciudadano

#### NORMATIVO PROCEDIMENTAL

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar la Carta de Trato Digno al ciudadano					Atención al Ciudadano
Socializar las actividades que fortalecen la política institucional de calidad de atención y trato digno al ciudadano.					Atención al Ciudadano
Realizar actividad de sensibilización sobre la política archivística al interior del INS					Gestión Documental

#### RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Realizar la medición de satisfacción de los ciudadanos, respecto de los productos/servicios, eventos/capacitaciones/talleres/formación, con base en los					Atención al Ciudadano

informes tabulados por el Grupo de Atención al Ciudadano.					
-----------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## 9.4. CRONOGRAMA COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA					
Actividades	TRIMESTRE1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar los activos de información del INS					Secretaría General - Gestión Documental
Publicar documentos, proyectos, programas o planes para discusión, comentarios o sugerencias por parte de la ciudadanía					Todas las Dependencias
Optimización de posicionamiento en buscadores para el portal Institucional.					Oficina TIC
Elaborar Informe comportamental visual en el portal institucional (# visitas, secciones visitadas, datos demográficos).					Oficina TIC

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA					
Actividades	TRIMESTRE1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Elaborar y publicar informes de PQR'S para determinar medidas correctivas o acciones a implementar					Atención al Ciudadano

ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Actividades	TRIMESTRE1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar del índice de información clasificada y reservada					Of. Asesora Jurídica
Realizar actividad de retroalimentación sobre el Diligenciamiento del Formulario Único de Inventario Documental - FUID (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Gestión Documental
Realizar actividad de normalización sobre el uso adecuado de las TRD (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					
Actividades	TRIMESTRE1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Publicar un documento Técnico traducido a una lengua de					Dirección General

un grupo étnico y/o cultural del país.					Direcciones Técnicas Comunicaciones
----------------------------------------	--	--	--	--	-------------------------------------------

### MONITORIO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Fortalecer el monitoreo y acceso de la información pública de la entidad					Atención al Ciudadano

### 9.5. CRONOGRAMA INICIATIVAS ADICIONALES

#### INICIATIVAS ADICIONALES

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Fortalecimiento de la gestión y cultura institucional de los servidores públicos del INS					Secretaría General – Oficina Asesora de Planeación

## 10. 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. Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018.
5. Ley de Participación. Ley 1757 de 2015.
6. Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0
7. Nuevo Manual de Gobierno en Línea.
8. Rendición de Cuentas. CONPES 3654
9. Ley de Transparencia y de acceso a la Información Pública. Ley 1712 de 2014.
10. Resultados del Formulario Único de Reportes de Avances de la Gestión -FURAG II del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP