

Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía



INS 2018



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN	5
3.1 Diagnóstico	5
3.2 Estrategia de Rendición de Cuentas	6
3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas del INS	7
3.2.2 Caracterización de necesidades de información	8
3.2.3 Caracterización de los grupos de interés	10
4. INDICADORES DE INFORMACIÓN, DIALOGO E INCENTIVOS	12
5. EQUIPO RESPONSABLE, RECURSOS E INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	14
5.1 Equipo responsable	14
5.2 Recursos e infraestructura institucional	14
6. PROCEDIMIENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15
7. CRONOGRAMA	16
8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	17
8.1 Medios para la divulgación de información	17
8.2 Divulgación de información para la rendición de cuentas y espacios de dialogo	18
9. MULTIPLICIDAD DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	21
9.1. Espacios ciudadanos participativos o reuniones por proyectos, temas o servicios	21
9.2. Ferias de gestión con pabellones temáticos	22
9.3. Observatorios ciudadanos	22
9.4. Tiendas temáticas o sectoriales	23
9.5. Mesas de diálogos regionales/sectoriales o temáticos	23
9.6. Reuniones zonales	24
9.7. Asambleas comunitarias	24
9.8. Otro	24

10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	24
11. EVALUACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	25
11.1. INTRODUCCIÓN	25
11.2. ALCANCE	25
11.2.1. INFORMAR	26
11.2.2. DIALOGAR	28
11.2.3. INCENTIVAR	30

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que es fundamental dar a conocer las diferentes actividades que realiza el Instituto Nacional de Salud y la interacción y participación que se ha adelantado con la ciudadanía en términos de Rendición de Cuentas por parte de la Dirección General, las diferentes Direcciones Técnicas y áreas administrativas del INS, lo cual no solo nos permite mostrar lo realizado, las diferentes acciones adelantadas frente a la problemática de salud de acuerdo con las competencias del instituto sino adicionalmente capacitar, escuchar y obtener aportes y sugerencias que benefician nuestra gestión y contribuyen a que la ciudadanía tenga claridad de nuestra labor y de las acciones que realizamos a través de nuestro quehacer diario que redundan en contribuir a mejorar la salud de los colombianos y fortalecer la gestión y transparencia institucional.

Los lineamientos y las directrices de la Rendición de Cuentas tienen como enfoque principal que las entidades públicas creen, desarrollen y consoliden una cultura de acceso a la información, transparencia de la gestión, rendición de cuentas y participación ciudadana bajo las premisas de buen gobierno y gestión pública.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Art. 23, Art. 74 y Art. 209.
- Ley 489 de 1998, artículo 32 y 33 Capítulo VIII
- Estrategia de Gobierno Digital
- Decreto 1499 de 2017
- Ley 1757 de 2015 Art. 48 y siguientes
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 4637 de 2011 Art. 2 y 4
- Ley 1474 de 2011 Art.73.
- CONPES 3654 de 2010
- Ley 962 de 2005 (anti trámites) Art. 8
- Decreto 3622 de 2005
- CONPES 0167 de 2013
- CONPES 3785 de 2013
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - DAFP
- Manual Único de Rendición de Cuentas- DAFP.

3. DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

3.1 Diagnóstico

El Instituto Nacional de Salud ha identificado algunas oportunidades de mejora a través de las diferentes actividades planteadas en la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía y por lo tanto con este documento se pretende hacer explícita las diferentes actividades a desarrollar y mantener aquellas que se han desarrollado de manera efectiva de acuerdo a los tres pilares fundamentales de la Rendición de Cuentas, información, diálogo e incentivos. Se relacionan a continuación acorde a recomendaciones:

- 1- Utilizar variedad de medios para divulgar información en el proceso de rendición de cuentas
- 2- Divulgar información en diversos canales sobre los contenidos y resultados institucionales
- 3- Incorporar observaciones de los grupos de interés sobre la gestión institucional
- 4- Publicar por canales electrónicos las observaciones recibidas en las actividades de participación
- 5- Hacer uso de canales a través de los cuales la Entidad promueva la Participación Ciudadana y que adicionalmente utilice para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas
- 6- Definir acciones de diálogo para la Rendición de Cuentas
- 7- Construir las conclusiones de las acciones de diálogo
- 8- Incluir acciones e incentivos en la estrategia de rendición de cuentas
- 9- Multiplicidad de espacios de rendición de cuentas a la ciudadanía

En el Diagnóstico realizado se han identificado las siguientes Debilidades y Fortalezas que nos permitirán mejorar en aquellas actividades que no se han desarrollado o se han realizado parcialmente y manteniendo aquellas en las cuales hemos alcanzado los resultados propuestos en la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Debilidades

- Acciones de diálogo con grupos de interés

- Asistencia a la Audiencia Pública de los grupos de interés con relación a la convocatoria
- Estrategia de Comunicación (Canales utilizados y divulgación)
- Medios escritos para divulgar resultados de la Rendición de Cuentas y de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos
- Resultados obtenidos en el Índice de Transparencia Nacional y Departamento Administrativo de la Función Pública
- Resultados del FURAG preparatorio
- Definición de incentivos para los servidores públicos y caracterización de usuarios

Fortalezas

- Actualización y divulgación de Trámites y Servicios
- Medios electrónicos utilizados
- Publicación de dos informes de Rendición de Cuentas
- Equipo de Rendición de Cuentas conformado formalmente
- Difusión de la Audiencia Pública antes, durante y después a través de urna de cristal de MinTic, la Universidad Nacional, la Armada de Colombia y la UniMinuto
- Asistencia Técnica recibida por el Sectorialista del DAFP
- Colaboración interinstitucional para difusión de la Audiencia Pública

3.2 Estrategia de 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.

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

3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas del INS

El INS ha formulado los siguientes objetivos de acuerdo con los lineamientos de rendición de cuentas establecidas por el Gobierno Nacional mencionadas en el marco normativo.

3.2.1.1. Objetivo general de la rendición de cuentas

Fortalecer y visibilizar la transparencia en la gestión, los resultados alcanzados, el diálogo en doble vía y la interacción con los servidores públicos del INS, con los grupos de interés y la ciudadanía en general.

3.2.1.2. Objetivos específicos de la rendición de cuentas

Realizar una serie de actividades que den respuesta a través de los tres pilares que fundamentan la rendición de cuentas

- Generar acciones de Información que fortalezcan la transparencia y la gestión institucional
- Generar acciones de Diálogo con los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general
- Generar acciones de Incentivos para los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general

3.2.2 Caracterización de necesidades de información

3.2.2.1. Acciones de información

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Informes de la Gestión realizada de la vigencia	Dirección General
Elaboración y publicación del informe de gestión vigencia anterior	Oficina Asesora de Planeación
Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación
Seguimiento a los Planes del INS	Oficina Asesora de Planeación
Presupuesto y Ejecución Presupuestal	Grupo de Gestión Financiera
Estados Financieros	Grupo de Gestión Financiera
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias	Grupo de Atención al Ciudadano
Informes de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación
Informes Técnicos	Direcciones Técnicas
Contratación	Grupo de Gestión Contractual
Informes de las Auditorías Internas	Oficina de Control Interno
Informes de las Auditorías Externas	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno
Informe de Defensa Judicial	Oficina Asesora Jurídica
Informe de Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental
Planes de Mejoramiento por Proceso	Oficina de Control Interno
Indicadores de Gestión	Oficina Asesora de Planeación
Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	Oficina Asesora de Planeación

3.2.2.2. Acciones de diálogo

ACTIVIDAD	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 servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Mesa de diálogo regional sobre factores de riesgo para enfermedades crónicas	Dirección General Comunicaciones

Diálogos Temáticos sobre: efectos del conflicto armado en salud; y 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	Dirección General Dirección de Redes Comunicaciones
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano	Atención al ciudadano
Publicación de proyectos normativos en participación ciudadana para observaciones	Todos los Procesos
Construcción de la Planeación Institucional en participación ciudadana para observaciones	Oficina Asesora de Planeación
Construcción Planes, programas, proyectos, documentos en participación ciudadana para observaciones	Todas los Procesos
Día Mundial del Donante de Sangre	Dirección de Redes en Salud Pública
Día Mundial del Donante de Órganos	Dirección de Redes en Salud Pública
Informe del Observatorio Nacional de Salud	Dirección Observatorio Nacional de Salud

3.2.2.3. Acciones de incentivos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Incentivar la participación ciudadana en la rendición de cuentas	Dirección General Comunicaciones Institucional
Incluir los nombres de las personas que participen con observaciones, preguntas, sugerencias, aportes en los documentos publicados en el espacio de participación ciudadana	Todos los procesos
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS	Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas

3.2.3 Caracterización de los grupos de interés

El Instituto Nacional de Salud, reconoce como grupos de interés en el ejercicio de sus funciones a los descritos a continuación, los cuales serán consultados sobre los diferentes temas incluidos en la estrategia de rendición de cuentas y aquellos generados como elemento de construcción de la gestión institucional con el fin de fomentar y fortalecer la participación ciudadana generando acercamiento entre el INS y la ciudadanía, para lo cual se actualizó nuestros grupos de interés en el 2017:

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL INS			
CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
CLIENTE INTERNO	Toda la Entidad * Consejo Directivo * Dirección * Funcionarios * Procesos del SIG * Contratistas	* Información * Objetivos Establecidos * Requisitos normativos establecidos	* Veraz y oportuna *Objetivos cumplidos a través de metas *Cumplimiento normativo
CLIENTES	* Distribuidores de suero antiofídico * Comercializadores de Plaguicidas * Agencias de investigación privadas y públicas (INVIMA) * Universidades * Centros de Investigación Bancos de sangre y servicios Transfusión * Bancos de Tejido Humano * IPS con servicio de Trasplante * Laboratorios de salud pública * Laboratorios clínicos * Superintendencia de servicios públicos	*Productos y servicios de interés en salud pública *Componentes de origen humano *Pruebas de ensayo *Asistencia en Protocolos para el desarrollo de pruebas de Investigación *Control de calidad y seguridad de biológicos y del agua	*Cumplimiento técnico *Fiabilidad de la Información *Oportunidad en el acceso de información y del producto
PROVEEDORES	*Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestadores de servicios, requeridos por INS (servicios o productos)	*Obligaciones establecidas *Información	*Cumplimiento de las Obligaciones *Información fiable
ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTIFICA	* Universidades * Grupos de investigación científica * Sociedades científico gremiales * Instituciones que hacen parte del sistema de ciencia, tecnología e Innovación (INS, IETS, Colciencias) * Agencias de carácter técnico del Estado (INVIMA, INS) * Red de conocimiento científico observatorio * Programa de entrenamiento en epidemiología de campo (FETP) * Comunidad Científica * Revista biomédica	*Divulgación y Gestión del conocimiento, *Transferencia de tecnología *Desarrollo de proyectos de investigación	*Reconocimiento *Investigación de calidad e impacto
COMUNIDAD	* Habitantes del territorio nacional * Donantes de sangre personas naturales que expresan su voluntad de ser donantes a la Red de Trasplantes y Donación de Órganos y Tejidos. * Familiares de receptores de la Red. * Comunidades involucradas en investigaciones del INS	*Información, productos y servicios	*Información de forma veraz, comprensible, útil y oportuna *Productos y servicios de calidad *Reconocimiento por la ciudadanía del INS

<p>GOBIERNO Entidades del sector salud Entidades gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Ministerio de Salud y Protección Social * Superintendencia Nacional de Salud * Ministerio de Hacienda y Crédito Público * INVIMA * Ministerio de las TIC (Gobierno Digital) * Congreso de la República * Comisión 7ma de senado y Cámara. * Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Defensa, Ambiente y Desarrollo Sostenible y Relaciones Exteriores. * Gobernaciones y alcaldías * ICBF * Jardín Botánico * FONADE * Agencias Presidenciales (Prosperidad, Competitividad, Cooperación Internacional, Productividad y Transparencia) * Departamento Nacional de Planeación * Departamento Administrativo de la función pública * Secretarías de Salud * Colciencias * ICA * SENA * Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud * Aeronáutica Civil * Departamento para la prosperidad social * Defensoría del Pueblo * Contraloría General de la República * Procuraduría General de la Nación 	<ul style="list-style-type: none"> *Articulación del sector e Intersectorial *Articulación entre directivos y oficinas de comunicación para temas comunes *Plan Decenal de Salud *Comunicación y divulgación de información 	<ul style="list-style-type: none"> *Impulsar y promover la comunicación y el desarrollo de iniciativas de interés en salud pública *Comunicación veraz, comprensible, útil y oportuna *Cumplimiento del Plan Decenal de Salud *Mayor Impacto y visibilidad ante la opinión pública. *Optimización de canales de comunicación
<p>ORGANISMOS INTERNACIONALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Otras Agencias Sanitarias * Organización Mundial de la Salud (OMS) * Organización Panamericana de la Salud (OPS) * Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) * Organismo Andino de Salud * Embajadas de Otros países en Colombia (EEUU, Corea, Japón y Alemania) * IANPHI * ISAGS - UNASUR * Otros Organismos Multilaterales y Bilaterales 	<ul style="list-style-type: none"> *Desarrollo de proyectos de cooperación Internacional *Implementación y desarrollo de acuerdos entre los países para la seguridad sanitaria y asuntos de interés en salud pública *Alianzas y concesión de recursos *Gestión del conocimiento entre países 	<ul style="list-style-type: none"> *Fortalecimiento institucional *Ser reconocido como entidad que apoya la salud a nivel mundial *Alianzas y concesión de recursos oportunamente
<p>ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Asociaciones de Enfermedades raras (Fecoe, Fundación para la fibrosis quística) *Cruz Roja *Acnur *Paciente Colombiano *ACODET 	<ul style="list-style-type: none"> *Información para la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> *Información técnica de calidad *Entrega oportuna de la información
<p>OPINION PUBLICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Medio de comunicación y en redes sociales *Prensa escrita *Televisión *Radio 	<ul style="list-style-type: none"> *Información de investigación *Nuevos desarrollos del INS *Novedades del Instituto *Noticias relacionadas con información que afecta la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> *Información de Impacto y útil para la comunidad *Conocimiento científico comprensible
<p>GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Federaciones, asociaciones y sociedades médicas * ANDI * Asociación Colombiana de empresas sociales del Estado - ACESI * Asociación Colombiana de empresas médicas integrales - ACEMI * Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC * Asociación de laboratorios farmacéuticos de Investigación y Desarrollo - AFIDRO * EPS * IPS * ASCOFAME * CONFECAMARAS * Academia nacional de medicina * Juntas directivas a las que pertenece el INS 	<ul style="list-style-type: none"> *Conocimiento *Notificación de eventos en salud pública *Información para la operación del sistema en salud *Articulación y comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> *Tener claridad sobre la operación del INS y su interacción con la entidad *Información oportuna para el desarrollo de su actividad gremial

4. INDICADORES DE INFORMACIÓN, DIALOGO E INCENTIVOS

La Estrategia de Rendición de Cuentas del Instituto Nacional de Salud es un proceso continuo que se llevará a cabo a través de la ejecución de diferentes actividades enmarcadas en los tres elementos fundamentales información, diálogo e incentivos, realizados durante la vigencia 2018, con el propósito de garantizar la transparencia y difusión de los resultados en la gestión, la interlocución permanente con nuestros servidores públicos, los grupos de interés, la ciudadanía en general y generando incentivos que dinamicen la participación ciudadana como medio de construcción colectiva en la gestión institucional.

De igual manera con el fin de realizar el respectivo **monitoreo** por la Oficina Asesora de Planeación y el **seguimiento** a cargo de la Oficina de Control Interno, se han generado indicadores que permitan evaluar el avance en el cumplimiento de lo propuesto y así lograr la ejecución de todas las actividades planteadas en cuanto a Información, Diálogo e Incentivos.

INDICADORES DE ACCIONES DE INFORMACIÓN				
<i>Actividades</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>
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	31-Ene-2018
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas, Informes o medios electrónicos	Tres (3) difusiones de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos	Actividades realizadas/Actividades Programadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	1. 30-Abr-2018 2. 31-Jul-2018 3. 28-Dic-2018
Actualizar 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	30-Nov-2018

INDICADORES DE ACCIONES DE DIÁLOGO				
<i>Actividades</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>
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-2018
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	Dirección General	22-Mar-2018

		Pública de Rendición de Cuentas Programada		
Realizar los siguientes eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de canales, piezas o medios electrónicos. (1. Día Mundial del Donante de Sangre. 2. Día Mundial del Donante de Órganos. 3. Informe del Observatorio Nacional de Salud)	Realizar los tres (3) eventos de participación y/o rendición de cuentas, a través de diversos canales, piezas gráficas o medios electrónicos	Eventos realizados /Eventos programados	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	1. 16-Jun-2018 2. 13-Oct-2018 3. 15-Dic-2018
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	30-Nov-2018
Mesa de diálogo regional sobre factores de riesgo para enfermedades crónicas	Mesa de diálogo regional realizado	Mesa de dialogo regional realizada/ Mesa de diálogo regional programada	Dirección General Comunicaciones	30-Nov-2018
Diálogos Temáticos sobre efectos del conflicto armado en salud; y Cambio Climático	Realizar los dos (2) diálogos temáticos	Diálogos temáticos realizados/Diálogos temáticos programados	Dirección General Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones	30-Nov-2018
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 Diálogos zonales	Diálogos Zonales realizados/Diálogos Zonales programados	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	30-Nov-2018
Realizar reunión Anual con Aseguradores	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	14-Dic-2018
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	14-Nov-2018

INDICADORES DE ACCIONES DE INCENTIVOS

Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública	Piezas para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública	Piezas elaboradas y divulgadas	Dirección General Comunicaciones	16-Mar-2018
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS	Un (1) Concurso de conocimientos	Concurso realizado/ Concurso programado	Equipo de Rendición de Cuentas	31-Ago-2018

5. EQUIPO RESPONSABLE, RECURSOS E INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

5.1 Equipo responsable

La Dirección General conformó el Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas 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.

5.2 Recursos e infraestructura institucional

El equipo directivo del Instituto Nacional de Salud con el fin de cumplir con las actividades propuestas en la Estrategia de Rendición de Cuentas ha definido se cuente con los siguientes recursos e infraestructura Institucional:

- ❖ Humanos
- ❖ Tecnológicos
- ❖ Canales de comunicación institucionales
- ❖ La información que produce el INS como resultado de su gestión institucional

- ❖ Cooperación interinstitucional para la realización y difusión de las actividades propuestas en esta estrategia de Rendición de Cuentas
- ❖ Infraestructura - Auditorio principal y las salas de reuniones con que se cuentan tanto en el Bloque 1 como en el Bloque 2
- ❖ Presupuestales con el fin de participar en la Feria de Servicio al Ciudadano

6. PROCEDIMIENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **POE-A08.0000.001 Medición de satisfacción al ciudadano/Cliente frente a los productos/servicios del INS**, mecanismo que establece la percepción cuanto a la satisfacción de los servicios y/o productos ofrecidos por el INS para nuestros ciudadanos/clientes.
- **POE-A08.0000.002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**, procedimiento que contempla canales oficiales de interacción con el ciudadano/cliente en donde se reciben las PQRSD, su direccionamiento y trazabilidad de la respuesta oportuna.
- **POE-A08.0000.003 Comunicación con el ciudadano/cliente**, define las actividades a seguir para brindar una comunicación e interacción con el ciudadano/cliente que garantice la transparencia, eficacia y calidad de los servicios, fortaleciendo la participación ciudadana con el quehacer del INS.
- **Resolución 528 de 2017** “Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud”.
- **INT-A08.0000.002 Protocolos de Atención al Ciudadano/Cliente**, Lineamiento general para el trato y prestación de los servicios que deben tener los servidores públicos del INS para nuestros ciudadanos/clientes.
- **POE-D04.0000-002 Actualización de contenidos de los portales web (Internet e intranet del INS)**, Definir lineamientos para la creación, actualización y modificación de contenidos de los portales web del instituto Nacional de Salud

con el fin de promover el orden y generar oportunidad en la publicación de contenidos dirigidos a los diferentes públicos de interés de la entidad

- **POE-D02.0000-010 Gestión de Riesgos**, Orientar metodológicamente a los procesos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de las actividades, permitiendo definir un lenguaje unificado en toda la adopción de las prácticas de administración del riesgo establecidas e implementadas en el Instituto Nacional de Salud
- **Cartilla de Participación Ciudadanía**, el propósito es brindar una herramienta ágil y sencilla que le permita a usted como ciudadano comprender los mecanismos de participación ciudadana que tiene para interactuar con el INS

7. CRONOGRAMA

ACCIONES DE INFORMACIÓN					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
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, Informes o medios electrónicos					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas
Actualizar en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS					Todos los procesos

ACCIONES DE DIÁLOGO					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
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
Realizar los siguientes eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de canales, piezas o medios electrónicos. (1. Día Mundial del Donante de Sangre. 2. Día Mundial del Donante de Órganos. 3. Informe del Observatorio Nacional de Salud)					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones

Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Mesa de diálogo regional sobre factores de riesgo para enfermedades crónicas					Dirección General Comunicaciones
Diálogos Temáticos sobre efectos del conflicto armado en salud; y Cambio Climático					Dirección General Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones
Diálogos Zonales sobre avances en la 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					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano					Atención al ciudadano

ACCIONES DE 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					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

8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

El propósito del Plan de Comunicaciones es el logro de los objetivos planteados en la rendición de cuentas del Instituto Nacional de Salud a través de la divulgación de las actividades de información, diálogo e incentivos por los canales institucionales establecidos, medios impresos, carteleras, televisores, la página web y a través de la cooperación interinstitucional cuya información debe ser en lenguaje comprensible, de calidad, oportuna y de fácil acceso a los servidores públicos del INS y a los grupos de interés establecidos.

8.1 Medios para la divulgación de información

Esta divulgación se hará a través de:

- ❖ La página web del INS ***www.ins.gov.co***
- ❖ El espacio de ***Participación Ciudadana*** creado en nuestra página institucional cuyo link es ***http://participacion.ins.gov.co/***
- ❖ Las redes sociales institucionales, ***Twitter @INSColombia*** y en ***Facebook/INSColombia***, ***YouTube: www.youtube.com/user/ins/videos***
- ❖ ***La intranet*** a través del correo institucional de comunicaciones ***inscomunicaciones@ins.gov.co***
- ❖ ***Los Medios escritos como LO ÚLTIMO*** órgano de difusión bimensual interno y el ***INSformativo*** órgano de difusión mensual externo
- ❖ Publicaciones en las diferentes ***carteleras institucionales*** y en el ***televisor de la entrada principal***
- ❖ ***Las bases de correos electrónicos de nuestros grupos de interés***
- ❖ ***A través de cooperación interinstitucional para difundir la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Universidad Nacional, la Armada Nacional, UniMinuto, Urna de Cristal – MinTic)***

Cuyo propósito es que puedan consultar y remitir sus observaciones, sugerencias, preguntas y demás aportes a través del correo ***rendicuentasins@ins.gov.co*** con lo cual se contribuya a fortalecer la gestión institucional.

8.2 Divulgación de información para la rendición de cuentas y espacios de dialogo

<p>Sitio web www.ins.gov.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización permanente ➤ Información oportuna y clara ➤ Cumplimiento de los lineamientos de Participación Ciudadana de acuerdo a Gobierno Digital ➤ Ser el enlace principal entre nuestros grupos de interés y el INS
<p>Redes Sociales <i>Twitter @INSColombia y en Facebook/INSColombia YouTube www.youtube.com/user/ins/videos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar orientación ➤ Informar sobre los canales de comunicación Institucionales con la entidad (Sede, chat, formulario de contacto, Call Center, correo electrónico, línea gratuita) ➤ Promoción del espacio de Participación Ciudadana para consultar diferentes

	<p>documentos, planes, programas, proyectos, presupuesto, normatividad en construcción, documentos de gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgación virtual de las reuniones de interés al país, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y participación y representación en eventos de los funcionarios de la entidad a nivel nacional e internacional
<p>Foros virtuales y presenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicado informando la realización del Foro ➤ Publicación del Comunicado en el sitio web de la entidad ➤ Envío del comunicado de prensa a las bases de datos de los grupos de interés de la entidad ➤ Promoción antes y durante la realización del foro en las redes sociales en que hace presencia el INS ➤ Piezas informativas para redes sociales indicando como se puede participar
<p>Congresos, Foros Seminarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización permanente del calendario de eventos disponible en el sitio web de la entidad ➤ Publicación de discursos y presentaciones en el sitio web del INS ➤ Promoción a través de las redes sociales en que hace presencia el INS ➤ Divulgación a través de las bases de correo electrónico ➤ Publicación de información en tiempo real a través de redes sociales
<p>Relacionamiento con los medios de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención permanente y oportuna, dentro de los parámetros legales, a las solicitudes de información hechas por los medios de comunicación ➤ Igualdad en el acceso a la información para los distintos medios de comunicación ➤ Participación de los funcionarios en programas y entrevistas
<p>Audiencia Pública Sectorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicación en el sitio web de la entidad ➤ Promoción en redes sociales ➤ Publicación en tiempo de real de información durante la realización de la Audiencia Pública

Audiencia Pública

- Divulgar el Informe de Gestión del INS vigencia 2017
- Divulgar el Chat para realizar las preguntas, sugerencias o alguna experiencia o propuesta que quieran hacernos.
- Elaborar el texto y diseño de las cartas personalizadas de invitación a la Audiencia Pública
- Elaborar y publicar en la Página Web del INS la invitación para participar en la Audiencia Pública
- Divulgar e invitar a participar en la Audiencia Pública a través de la intranet, en la web y redes sociales a los servidores públicos, grupos de interés y a la ciudadanía en general
- Solicitar a MinTic - Urna de Cristal el apoyo para hacer la difusión de la Audiencia Pública del INS
- Elaborar y publicar previa aprobación de la Dirección General, piezas gráficas misionales que inviten a participar en la Audiencia Pública
- Participar en la elaboración del informe de Rendición de Cuentas de la Audiencia Pública y realizar su divulgación en la web, intranet y redes sociales a nuestros grupos de interés
- Elaboración y ubicación de carteleras informativas en distintos puntos visibles de la entidad con la información de la Audiencia Pública
- Comunicado de prensa en el que se informe la fecha, hora y lugar de la Audiencia Pública en el sitio web y divulgado a través de los correos electrónicos de las bases de datos de los distintos grupos de interés
- En el Periódico del INS publicar noticias sobre nuestra entidad para informar a los funcionarios y ciudadanos
- Piezas informativas para las redes sociales en las que hace presencia el INS
- Mensajes informativos para ser difundidos en las distintas redes sociales en las que hace presencia el INS para reforzar fecha, hora y lugar

	<p>del evento, así como los medios a través de los cuales la ciudadanía puede participar enviando preguntas o propuestas e invitando a consultar la información del sitio web del INS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mencionar la Audiencia en entrevistas o participaciones que tengan los funcionarios en programas de medios de comunicación masiva ➤ Habilitar el servicio de comunicación vía streaming a través del sitio web del INS ➤ Durante la Audiencia divulgar información en tiempo real a través de las redes sociales en las que hace presencia el INS ➤ Habilitar opción de evaluación de la Audiencia Pública en el sitio web del INS ➤ Comunicado de Prensa con los principales puntos tratados durante la Audiencia Pública ➤ Publicación en el sitio web de la entidad y envío a las bases de datos de los grupos de interés del comunicado de prensa final
--	--

9. MULTIPLICIDAD DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

9.1. Espacios ciudadanos participativos o reuniones por proyectos, temas o servicios

ACTIVIDAD	Fecha de Realización
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección	22-Mar-2018
Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo	30-Nov-2018
Mesa de diálogo regional sobre factores de riesgo para enfermedades crónicas	30-Nov-2018

Diálogos Temáticos sobre efectos del conflicto armado en salud; y Cambio Climático	30-Nov-2018
Diálogos Zonales sobre avances en la implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander)	30-Nov-2018
Reunión Anual con Aseguradores	14-Dic-2018
Ferias de Servicio al Ciudadano	14-Nov-2018

9.2. Ferias de gestión con pabellones temáticos

El instituto realizará un open house para la promoción de su portafolio de servicios a la que invitará a sus aliados estratégicos, clientes actuales y potenciales, universidades, además de la comunidad académica y otros actores intersectoriales claves para el desarrollo de sus actividades misionales. Responsable. Dirección General, Direcciones Técnicas y Comunicaciones.

De igual manera el INS participa en las [Ferias de Servicio al Ciudadano](#) organizadas por el Departamento Nacional de Planeación mostrando los bienes y servicios que oferta el INS y las diferentes acciones que realiza con el fin de contribuir con la salud de la población colombiana a partir del quehacer de las áreas misionales.

9.3. Observatorios ciudadanos

El Instituto cuenta con el Observatorio Nacional de Salud que evalúa el impacto de los programas de salud, temas como la mortalidad en Colombia, el análisis de las enfermedades cardiovasculares, los cánceres, las desigualdades sociales por clase social, los accidentes de tránsito, la mortalidad infantil y materna, entre otros, estos son aportes del Instituto al estudio de la salud pública del país.

Los espacios en los cuales el Observatorio presenta los resultados de sus análisis e investigaciones son:

La comisión séptima de senado y cámara.

La opinión pública.

El Ministerio de Salud y Protección Social.

La comunidad académica.
En el Auditorio del INS
Los canales de divulgación del Instituto.

9.4. Tiendas temáticas o sectoriales

El INS no participa en este tipo de actividades

9.5. Mesas de diálogos regionales/sectoriales o temáticos

El Instituto promueve el diálogo sectorial mediante la interacción con aquellas entidades del Sector Salud con las cuales tiene relación directa para el desarrollo de sus actividades misionales así:

[Reuniones Anuales](#) en las cuales las direcciones de vigilancia, redes en salud pública se reúnen respectivamente con los Aseguradores, articulando de esta manera el trabajo que se realiza y analizando los retos y nuevas oportunidades de mejoras en el trabajo que se desarrolla para la vigilancia y seguridad sanitaria del país.

Desde el INS también se promueven los [diálogos regionales](#) con el asocio de Organismos Internacionales a través de los cuales el Instituto tiene la oportunidad de aportar para esta vigencia por ejemplo, sobre factores de riesgo para enfermedades crónicas, difundiendo no solo su conocimiento y experticia técnica, también proponiendo aquellos temas en los que es conveniente trabajar y unir esfuerzos a nivel regional.

Además el Instituto a través de su participación en congresos de carácter científico y dirigidos a la opinión pública, participa de [diálogos temáticos](#) que incluyen a la comunidad académica y a los medios de comunicación en temas relacionados sobre efectos del conflicto armado en salud; y Cambio Climático, entre otros temas de interés en salud pública.

9.6. Reuniones zonales

El Instituto promueve también [diálogos zonales](#) en los cuales genera asistencia técnica y promueve el desarrollo de sus proyectos de investigación en distintas zonas del país, así:

Para la implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes infectadas con el virus del Zika, el INS genera espacios y encuentros para articular esfuerzos en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca, Norte de Santander, involucrando las autoridades locales pertinentes como lo son los alcaldes, los gobernadores y los secretarios de salud.

9.7. Asambleas comunitarias

No aplica para el tipo de actividades misionales que realiza el Instituto.

9.8. Otro

El Instituto genera también espacios con la ciudadanía a través de sus redes sociales en las cuales participa:

Realización del INS en vivo que acerca a través de [Facebook live](#) algunos de los temas más importantes de cara a la ciudadanía, permitiendo su participación en tiempo real.

Transmisiones [vía streaming](#) de nuestros eventos en nichos poblacionales de acuerdo a la temática y generando el interés de la comunidad y la opinión pública por los temas de interés en salud pública que son desarrollados.

10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

Como **mecanismo** de seguimiento dentro del monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC del INS realizado por la Oficina Asesora de Planeación, se elabora una matriz de monitoreo la cual se remite cada cuatro meses a la Oficina de Control Interno con las evidencias de los avances alcanzados, con el fin que la

Oficina de Control Interno a través de las auditorías de seguimiento al PAAC, verifique las evidencias con cada uno de los responsables que soportan el cumplimiento de las diferentes actividades planteadas y que le dan respuesta de igual manera a la implementación del Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía la cual está incluida en el componente de Rendición de Cuentas del PAAC.

11. EVALUACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

La **evaluación** a la estrategia de rendición de cuentas será realizada por el Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas del INS anualmente con el fin de determinar fortalezas y debilidades en la implementación e identificar oportunidades de mejora, el **monitoreo** está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y el **seguimiento** está a cargo de la Oficina de Control Interno.

11.1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía INS 2018 estará enfocada al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás normatividad vigente, para lo cual se implementa esta Estrategia de Rendición de Cuentas enfocada en tres dimensiones de trabajo:

- Informar al ciudadano sobre la gestión.
- Dialogar con los grupos de interés y ciudadanos para conocer sus observaciones.
- Incentivar la participación de la ciudadanía y de los funcionarios en los diferentes escenarios.

11.2. ALCANCE

La Entidad durante la vigencia 2018 da continuidad a esta Estrategia mediante el desarrollo de diferentes acciones, encaminadas a la optimización de su gestión frente al proceso de sensibilización y apertura de espacios de diálogo dirigidos a los

ciudadanos, fortaleciendo la participación ciudadana y la transparencia de la gestión institucional. Dentro de los principales resultados de la vigencia 2017 se encuentran:

11.2.1. INFORMAR

11.2.1.1. *Publicación de Informes sobre la Gestión de la Entidad.*

Durante la vigencia fueron publicados en la página Web de la Entidad, entre otros, los informes que dan cuenta a la ciudadanía de la gestión institucional; entre ellos, el Informe de Gestión Anual el cual da cuenta de lo planeado, logros alcanzados, las nuevas metas y las dificultades presentadas tanto en lo misional como en lo administrativo; Informes de distribución y ejecución presupuestal; el presupuesto oficial de la entidad; Informes mensuales de Servicio al Ciudadano con datos estadísticos de atención e implementación y fortalecimiento de los servicios del portafolio del INS, y los dos informes de rendición de cuentas así como la evaluación de la estrategia anual de rendición de cuentas 2017, los cuales pueden consultarse en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendición-de-cuentas-2017>.

De igual forma, fueron publicados los Informes de Monitoreo y Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con los monitoreos realizados por la Oficina Asesora de Planeación y los seguimientos de la Oficina de Control Interno y los Informes sobre el estado y evaluación del Sistema de Control interno.

11.2.1.2. *Publicación de la Planeación Institucional.*

En el marco de la adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional, se publicaron diferentes documentos que dan cuenta de la Planeación Institucional, entre otros, el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional 2014-2021, el Plan de Acción, el Plan Anual de Adquisiciones, el Informe de Gestión, entre otros.

En este sentido, se cuenta con un espacio en la página web para que la ciudadanía pueda realizar observaciones frente a diferentes temas, tales como documentos, programas, proyectos, normatividad en construcción, rendición de cuentas, así como a la planeación institucional, cuyo espacio es denominado **Participación en la**

formulación de políticas y los comentarios, sugerencias y observaciones se realicen a través del correo: **rendicuentasins@ins.gov.co**.

11.2.1.3. Página Web.

Se dio continuidad a la implementación del rediseño de la página web de la Entidad, y a mediados de diciembre se lanzó la nueva página con el nuevo diseño atendiendo los criterios establecidos por Gobierno en Línea hoy Gobierno Digital, con publicación de información de interés para la ciudadanía sobre trámites y servicios, normatividad, estudios y noticias institucionales, calendario de eventos con actividades dirigidas a la ciudadanía, participación ciudadana como encuestas de opinión, Información Clasificada y Reservada, entre otros.

Está información ha sido dispuesta en un entorno de fácil acceso, entorno amigable y lenguaje común en nuestra página web **www.ins.gov.co**

11.2.1.4. Estrategia de comunicaciones.

Se elaboró la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2018 con el fin de generar un mayor reconocimiento de la Entidad por parte de los ciudadanos, estableciendo una comunicación constante y efectiva, con datos de actualidad e interés general.

11.2.1.5. Publicación de contenidos en carteleras virtuales (televisores del INS)

Se generan y emiten contenidos a través de las carteleras virtuales con información actualizada sobre trámites y servicios prestados por la Entidad, puestos de atención, canales y horarios de atención, videos institucionales, información de transparencia entre otra información de interés general.

11.2.1.6. Piezas comunicativas.

Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran piezas comunicativas que dan a conocer información sobre la gestión de la Entidad, resultados, actividades realizadas a nivel nacional y regional, tales como campañas de prevención y sensibilización, eventos, socializaciones, difusiones, boletines, rendición de cuentas, participación ciudadana, entre otros.

11.2.2. DIALOGAR

El INS participó en la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio de Salud y Protección Social.

11.2.2.1. Comunicaciones en redes sociales para el ejercicio de rendición de cuentas.

Como ejercicio permanente de rendición de cuentas, son publicados en YouTube video institucional con un balance de la gestión y los principales logros, emisión periódica de magazines institucionales y noticias de interés sobre la seguridad nacional frente a la movilidad migratoria.

11.2.2.2. Evaluación periódica de la estrategia de Rendición de Cuentas.

Elaboración y publicación del informe anual con los principales resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas, el cual se encuentra en la página web del INS en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Paginas/Rendición-de-Cuentas-2017.aspx> , como seguimiento y evaluación a la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía y en aras de su fortalecimiento continuo.

11.2.2.3. Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Elaboración y presentación de informes periódicos de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en cada uno de sus componentes, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información/Control/Informes de gestión, evaluación y auditoría y pueden ser consultados en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria.aspx>, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos

11.2.2.4. Interacción a través de Redes sociales.

Twitter @INSColombia

Facebook/INSColombia,

YouTube: www.youtube.com/user/ins/videos

Facebook live

Por medio de estos canales, la Entidad difunde información de interés general, mediante la publicación de noticias, boletines de prensa, videos y magazines institucionales. Al igual, que se reciben observaciones permanentes, que contribuyen a la optimización de la gestión de la Entidad.

11.2.2.5. Ampliación de Canales.

El INS cuenta con diferentes canales que permiten la atención presencial, virtual, telefónica y multimodal; direccionada a la facilitación de información, atención de solicitudes, aclaración de inquietudes y demás que sea de interés del ciudadano.

Canal presencial: Mediante atención personalizada sobre información general, trámites y servicios, la cual es requerida por los ciudadanos/clientes por:

Correspondencia personal: Documentos y PQRSD que ingresan por correspondencia.

Buzones: PQRSD que ingresan en los buzones ubicados en recepción del INS y entradas Bloque A, Auditorio y Bloque B y Punto de información del Grupo de Atención al ciudadano del INS

Atención presencial: Punto de información Grupo de Atención al Ciudadano

Canal telefónico: Canal de interacción vía telefónica, que suministra información en tiempo real, siendo de gran efectividad, para la prestación del servicio al ciudadano.

Entre los que se encuentra la telefonía móvil o fija y las redes de datos: Call Center 2207700 Ext 1703 – 1704; Línea Gratuita Nacional: 018000113400

Entra en servicio la **Nueva Línea de Atención (PQRSD): 3244576**

Canal virtual: Por medio del cual se realiza interacción con el ciudadano por las herramientas tecnológicas a las que el usuario accede por dispositivos tecnológicos:

Chat: Atención en línea para brindar asesoría inmediata, por medio del cual los ciudadanos pueden obtener información oportuna y precisa de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

E-mail: Recepción de PQRSD que llegan al correo **contactenos@ins.gov.co**

11.2.3. INCENTIVAR

11.2.3.1. *Sensibilización sobre el proceso de Rendición de Cuentas.*

Con el propósito de sensibilizar a los funcionarios, la entidad incluyó en sus jornadas de inducción y reinducción la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía, entendiéndola como un proceso permanente y en el que todos tienen un importante papel.

El INS sigue sumando esfuerzos para el fortalecimiento de su Estrategia de Rendición de Cuentas, destacando en la vigencia aspectos como la ampliación y actualización permanente de la información suministrada a través de la nueva página web de la Entidad involucrando a cada uno de sus procesos misionales y administrativos, mediante nuevos espacios que permiten una mayor interacción con los ciudadanos, en ese sentido el INS y el Instituto Nacional de Sordos de Colombia (INSOR) unieron esfuerzos para generar contenidos e información accesible para la comunidad sorda del país. Esta iniciativa implicó el desarrollo de nuevos conceptos y un proceso de traducción del conocimiento científico del INS que tomó cerca de cuatro meses y permitió generar y adecuar contenidos que pudieran ser comunicados en lenguaje de señas.

Con este trabajo se beneficiarán más de medio millón de personas con limitaciones auditivas que habitan el territorio colombiano y que busca responder a la estrategia del Gobierno para que cada vez más entidades estatales cuenten con información accesible e incluyente.

La entidad dimensiona la oportunidad de analizar nuevas iniciativas, que contribuyan a la mejora continua y a realizar procesos de innovación, de cara al acercamiento de los servidores públicos del INS, de los ciudadanos con los diferentes temas misionales y de gestión del INS.