



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



La salud
es de todos

Minsalud

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

*Si la corrupción es una enfermedad,
la transparencia es una parte medular
de su tratamiento.*

-Kofi Annan

Créditos

Dra. Martha Lucia Ospina Martínez
Directora General

Dr. William Jiménez Herrera
Oficina Asesora de Planeación

ELABORÓ

Milena Velosa
Profesional especializada Oficina Asesora de Planeación

REVISÓ

Carolina Monroy Calvo
Asesora Despacho Dirección General
(redacción inicial del documento e introducción, consolidación
de la información, edición técnica y corrección de estilo).

Alexander Casas Castro
Grupo de comunicaciones
Diseño y aprobación de la portada e ilustraciones.

APROBÓ

Dr. William Jiménez Herrera
Oficina Asesora de Planeación

El documento requirió revisión por la Oficina Asesora de Jurídica SI NO X

El documento requirió revisión por una instancia externa asesora SI NO X ¿Cuál?

Algunos contenidos e ilustraciones incorporados en este documento son tomados de distintas intervenciones ante diferentes grupos de valor y partes interesadas, así como de los medios de divulgación oficiales del Instituto, según las fuentes descritas en la sección de referencias.

©

Instituto Nacional de Salud
Bogotá, Colombia
Av. Calle 26 No. 51-20

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. FUENTES CONSULTADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	5
1.1. RECURSOS UTILIZADOS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC	7
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	7
OBJETO Y FUNCIONES	7
1.3. ESTRUCTURA INTERNA	9
1.4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	10
1.5. CÓDIGO DE INTEGRIDAD	11
1.6. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	12
1.7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	12
2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN	14
2.1. OBJETIVO GENERAL	14
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
2.3. ALCANCE	15
3. COMPONENTES DEL PLAN	15
3.1. GESTIÓN DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTION	16
3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	20
3.2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	31
3.6. INICIATIVAS ADICIONALES	33
4. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO	34
4.1. CONSOLIDACIÓN	34
4.2. MONITOREO Y SEGUIMIENTO	34
5. PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	35
6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INS 2021.	35
6.1. CRONOGRAMA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	35
6.2. CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	36
6.3. CRONOGRAMA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	37
6.4. CRONOGRAMA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	38
6.5. CRONOGRAMA INICIATIVAS ADICIONALES	39
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

INTRODUCCIÓN

La corrupción es la forma de sustitución de los deseos de los ciudadanos por los intereses concretos de algunos agentes políticos, particulares y otros sujetos ajenos, a la hora de tomar decisiones públicas, es un paradigma de desigualdad entre los individuos que lesiona gravemente la acción social del estado (Moreno, 2016).

Los efectos de la corrupción no solo son desastrosos sobre la legitimidad de los gobiernos, sino también, sobre el concepto de bienestar y justicia social, El Instituto Nacional de salud, conocedor de su papel social y comprometido con los preceptos establecidos en el estatuto anticorrupción del Estado, presenta a la ciudadanía su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que es construido con el fin de prevenir los diferentes riesgos que se pueden presentar en los procesos tanto estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación en donde se puedan presentar desvíos que nos impidan cumplir con nuestra Misión.

El año 2020, fue un año difícil debido al impacto que sufrieron varios sectores, entre ellos, la economía debido a la pandemia por el CovidSars19, lo que obliga a que desde las entidades se realice un cuidadoso manejo para garantizar que los recursos asignados sean manejados de forma eficiente y transparente. Teniendo en cuenta que el INS ha sido una de las entidades que ha liderado el manejo de la pandemia, nos conlleva a la necesidad de conocer la percepción de los ciudadanos frente al desarrollo de cada uno de nuestros objetivos, para el INS es una ventana de conocimiento el poder interactuar con la ciudadanía, mantenerlos informados, generar espacios de diálogo en doble vía y realizar acciones de fortaleci-

miento, lo cual se traduce en nuestro principal compromiso y por eso nace este Plan Anticorrupción y atención al ciudadano en adelante PAAC 2021, construido con y para la ciudadanía.

En el Presente plan incluyen actividades relacionadas con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014, Decreto 2106 de 2019, la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, así como del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” y de la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República”, la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública – versión 4”, lineamientos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social y demás normatividad vigente.

El PAAC 2021 diseñado por el Instituto Nacional de Salud incluye seis (6) componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y Gestión; el segundo, a la Racionalización de los Trámites; el tercero, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana; el cuarto Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; el quinto Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y el sexto que es opcional denominado Iniciativas Adicionales.

1. FUENTES CONSULTADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

Figura 1. Resultados FURAG 2020. Instituto Nacional de Salud.



Resultados FURAG - Índice de desempeño institucional del INS- Corte 2019 -

- El índice de desempeño institucional refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia (la medida en que se logran los resultados institucionales), eficiencia (la medida en que los recursos e insumos son utilizados para alcanzar los resultados) y calidad (la medida en la que se asegura que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor). 95,1, siendo la mejor calificación de todo el sector, **la meta es seguir siendo la Primera**



Obtuvimos la calificación MÁS ALTA del sector salud en gestión y desempeño año 2019

95,1 es la puntuación que nos demuestra de qué estamos hechos y lo que somos capaces de lograr.

Como directores del INS optamos destacar y reconocer el trabajo y entrega de nuestros funcionarios y contratistas.

Índice de desempeño institucional	
Entidad del sector	Puntuación
Instituto Nacional de Salud	95,1
Ministerio de Salud del Gobierno Central	94,2
Ministerio de Salud de las Regiones de Madre y Jahuira	94,2
Ministerio de Salud de la Región de Madre y Jahuira	94,2
Ministerio de Salud de la Región de Madre y Jahuira	94,2
Ministerio de Salud de la Región de Madre y Jahuira	94,2
Ministerio de Salud de la Región de Madre y Jahuira	94,2
Ministerio de Salud de la Región de Madre y Jahuira	94,2

*Informe de desempeño y gestión institucional – DAFP - Abril 2020.



Las fuentes consultadas para la elaboración del PAAC 2021 incluyen los resultados obtenido en el Formulario único de reporte a la gestión – FURAG, en el año 2020, en el cual obtuvimos el primer puesto en el sector salud, este fue un importante hito en cultura del Instituto Nacional de Salud, lo que hace que nuestro compromiso con los ciudadanos sea cada vez más fuerte, en la búsqueda de la excelencia y la mejor, sin dejar de lado todo aquello que nos lleve a la mejora continua como :

- Los resultados de las Auditorías Internas
- Los resultados de las Auditorías Externas de certificación/renovación y acreditación
- Las Auditorías Externas de los Organismos de Control
- Los Informes de PQRSD elaborados por el Grupo

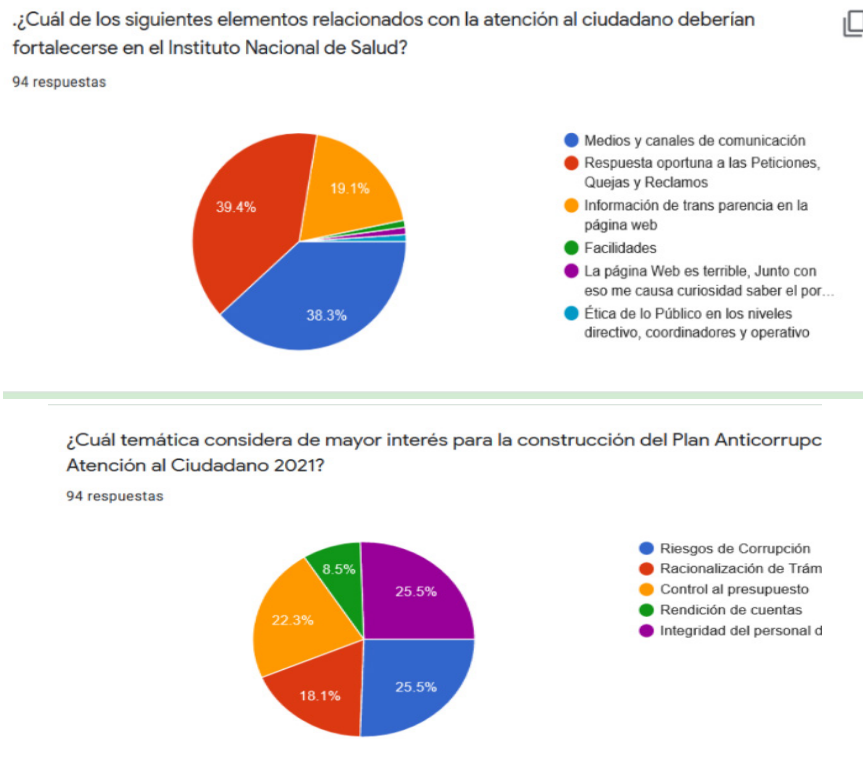
de Atención al Ciudadano

- 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
- Los resultados de la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, realizado en 2020

- Por último como una estrategia más de acercamiento a la ciudadanía se realiza encuesta, para saber en

qué quiere la gente se enfoque el siguiente plan obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico 1. Resultados de encuesta acercamiento a la ciudadanía. Instituto Nacional de Salud-enero de 2021.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud

Como podemos ver en los gráficos, la ciudadanía percibe que nuestro PAAC debe centrarse en los riesgos de corrupción, aspecto más importante en la encuesta, por lo que será nuestro compromiso, la comunicación de los riesgos y la prevención de las posibles materializaciones, así como la formación del personal del Instituto Nacional de Salud en la prevención de la corrupción. De igual manera continuaremos con la mejora en el acceso de información de la entidad, lo cual hace parte de la misionalidad del INS y se ha fortalecido en los últimos años de acuerdo al Reporte de Auditoría ITA para el Periodo 2020, realizado por la Procuraduría General de la Nación, como órgano garante de la Ley 1712 del 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el cual obtuvimos un puntaje de 98 sobre 100 puntos,

no obstante el INS continuara generando mecanismos que mejoren el acceso a los medios y canales de comunicación con el ánimo de llegar a toda la ciudadanía.

1.1. 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 2021 ha definido se cuenta con los siguientes recursos:

- Humanos
- Tecnológicos
- Canales de comunicación institucionales
- La información que produce el INS como resultado de su gestión institucional
- Cooperación interinstitucional
- Presupuestales
- Acceso a plataformas virtuales de conferencias MS – Teams

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

OBJETO Y FUNCIONES

1.2.1. 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:

- El desarrollo y la gestión del conocimiento científico en salud y biomedicina para contribuir a mejorar las condiciones de salud de las personas;
- Realizar investigación científica básica y aplicada en salud y biomedicina;
- 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;
- La vigilancia y seguridad sanitaria en los temas de su competencia; la producción de insumos biológicos; y
- 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

1.2.2. 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.
- b. 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.
 - c. Promover, dirigir, ejecutar y coordinar investigación científica en biomedicina.
 - d. Participar y prestar asesoría en la formulación de normas científico-técnicas y procedimientos técnicos en salud pública.
 - e. 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.
 - f. 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.
 - g. 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.
 - h. Ejercer las funciones del Observatorio Nacional de Salud conforme a los artículos 8o y 9o de la Ley 1438 de 2011.
 - i. 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.
 - j. 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.
 - k. 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.
 - l. Formular, proponer y controlar, en el marco de sus competencias, la ejecución de programas de prevención, promoción y protección de la salud pública.
 - m. Elaborar los diagnósticos que determinen eventuales riesgos en salud pública, que estén asociados a desastres de cualquier tipo u origen.
 - n. 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.
 - o. 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.
 - p. 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.

- q. 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.
- r. 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.
- s. Participar en la evaluación de tecnologías en salud pública, en lo de su competencia.
- t. 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.
- u. 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.
- v. 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.
- w. Las demás funciones que le asigne la ley.

1.3. ESTRUCTURA INTERNA

Figura 2. Organigrama Instituto Nacional de Salud.



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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

1.4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

En el año 2020 a través de Resolución 612 de 2020, y en concordancia con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, se establecen las nuevas directrices estratégicas de la entidad contenidas en el Plan Institucional de Gestión y Desempeño (Plan

estratégico) del INS 2019- 2022 con los siguientes componentes:

- Misión del INS
- Visión del INS
- Objetivos institucionales

Figura 3. Misión y Visión ajustada 2020. Instituto Nacional de Salud



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

Figura 4. Objetivos institucionales ajustados 2020. Instituto Nacional de Salud

INS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

1.5. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El INS cuenta con el Código de Integridad, construido de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, el cual puede ser consultado en el siguiente link <https://www.ins.gov.co/Transparencia/SiteAssets/Paginas/Codigos/CODIGO%20DE%20INTEGRIDAD%202018.pdf>. Para lograr su apropiación al interior del INS se han realizado actividades de sensibilización y socialización con los servidores públicos y contratistas, a través de actividades lúdicas, utilización de carteleros, mensajes vía correo electrónico con el fin de generar una cultura hacia la vida laboral soportada en valores y los compromisos en la comunidad del INS.

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, entre ellos se destacan:

- HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- RESPECTO:** 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.

- c. **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.
- d. **DILIGENCIA:** Cumpro 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.
- e. **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- f. **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.

Para la presente vigencia se adoptaran las disposiciones establecidas en la ley 2016 de 2020 “Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones” por lo que se estará atento a las instrucciones que sobre el tema realice el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

1.6. 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 objeti-

vos 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>.

1.7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El INS cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, certificado en la norma 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. Desde el INS se han 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 2020 la entidad recibió auditoria de recertificación por la entidad certificadora SGS Colombia, en la cual se evaluó el cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001 en su versión 2015, estableciendo que la entidad cuenta con un Sistema Integrado de Calidad, ro-

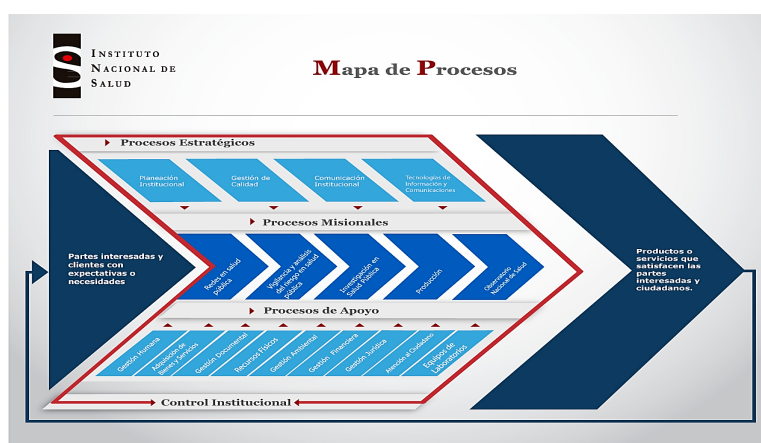
busto que le permitió volver a recibir la certificación de calidad por tres años bajo el siguiente alcance:

- Coordinación, asesoría y supervisión de la Red Nacional de Laboratorios, de la red de bancos de sangre y 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 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.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión –SIG, 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>:

Figura 5. Mapa de procesos. Instituto Nacional de Salud.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

MESA DE INTEGRACIÓN DEL SIG

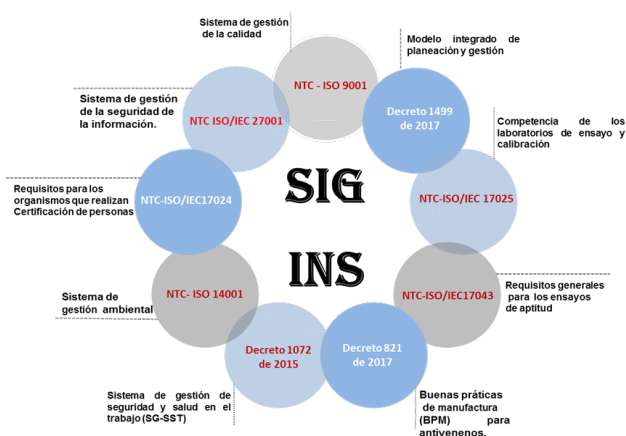


Figura 6. Normas y Decretos que conforman el SIG. Instituto Nacional de Salud.

Las normas señaladas () se encuentran certificadas/acreditadas



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

POLÍTICA DEL SIG:

La formulación de la política del SIG, se adecúa al objeto y propósito de la entidad, coherente con el Plan Nacional de Desarrollo, los Planes Sectoriales, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Sistema de Control Interno y el Plan Institucional de Gestión y Desempeño (Plan Estratégico Institucional); siendo ésta marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del SIG. La Política SIG quedó redactada en los siguientes términos:

“En el INS, entidad de carácter científico y técnico estamos comprometidos con la salud pública y la satisfacción

de los ciudadanos; mejorando continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad de nuestros procesos, para generar productos y servicios confiables que cumplan con estándares de calidad, asegurando la competencia técnica del personal; gestionando adecuadamente los recursos, promoviendo el desarrollo sostenible, protegiendo la salud. La seguridad, el medio ambiente, el entorno laboral de los trabajadores, mediante la identificación de peligros y aspectos ambientales, así como la evaluación, valoración de riesgos y generación de los respectivos controles. Lo anterior para contribuir al logro de los fines esenciales del Estado colombiano y velando por el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables”.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN

2.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar el acceso a trámites y servicios prestados por el INS 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 cla-

ro y responsabilidades; 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 y gestión.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Fortalecer los procesos en los que se identifiquen debilidades
- b. Identificar riesgos de corrupción y gestión, así como sus respectivas medidas de prevención, corrección y control
- c. Actualizar cuando se requiera los Trámites y los Otros Procedimientos Administrativos -OPAs
- d. Actualizar los precios de los bienes y servicios registrados en el SUIT acorde a la Resolución de Precios vigente
- e. Racionalizar los Trámites propuesto para el 2021
- f. Establecer mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas para la entidad así como su divulgación
- g. Analizar acciones definidas en la institución para mejorar la comunicación con el ciudadano
- h. Fortalecer la comunicación sobre transparencia y acceso a la información pública hacia la ciudadanía.

2.3. ALCANCE

Las medidas y acciones contenidas en este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano INS 2021, aplican para todas las dependencias del Instituto Nacional de Salud.

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, y demás normatividad vigente, definen las siguientes estrategias:

1. Gestión del Riesgo - Mapa de Riesgos de Corrupción y Gestión
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública
6. Iniciativas adicionales (opcional)

Estos Componentes se describen a continuación:

3.1. GESTIÓN DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTION

3.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción y Gestión

Para la elaboración de los riesgos de corrupción y gestión, se efectuó el análisis a 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 y adaptada a las necesidades del Instituto Nacional de Salud.

3.1.2. 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 las diferentes normas tanto de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, del Departamento Administrativo de la Función Pública y utilizando la herramienta desarrollada con el apoyo del Ministerio de Salud y Protección Social, lo que permite la construcción de nuestro mapa de riesgos de corrupción y gestión. En la actualización del mapa de riesgos de corrupción y gestión para el 2021, se evidencian en total 22 riesgos de corrupción y 38 riesgos de gestión, para un total de 60 riesgos identificados.

El mapa de riesgos de corrupción y de gestión del INS para el 2021 podrá ser consultado en el siguiente link:

<http://www.ins.gov.co/Transparencia/Planes%20estratgicos%20sectoriales%20e%20institucionales/Forms/AllItems.aspx>, seleccionando el archivo mapa de riesgos 2020.

3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

3.2.1. Estrategia anti trámites

Partiendo de la política definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, la metodología establecida para su implementación relacionada con trámites y el Decreto 2106 de 2019 por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, el INS definió su plan de acción anti trámites para el año 2021, a partir del cual

se generaron acciones orientadas a mejorar y 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:

Tabla 1. Trámites y OPAs registrados. Instituto Nacional de Salud.

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD TRAMITES Y OPAS REGISTRADOS EN SUIT		
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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

Tramites a racionalizar

En cuanto a la Estrategia de Racionalización de Trámites, en esta vigencia se planean racionalizar tres (3) trámites, dicha racionalización consistirá en habilitar el Botón Pago Seguro Electrónico -PSE- o Pago en Línea, cuyo registro en el SUIT se anexa, los tres trámites a racionalizar son:

- Trámite (709): Inscripción y participación en los programas de evaluación externa del desempeño – PEED
- Trámite (36872): Emisión de conceptos toxicológicos de plaguicidas
- Trámite (36873): Emisión de dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola.
- Trámite (709): Inscripción y participación en los programas de evaluación externa del desempeño

Este trámite Inscripción y participación en los programas de evaluación externa del desempeño – PEED está conformado por diferentes programas a los cuales se les habilitará el botón PSE.

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.

Los programas a los cuales se les habilitará el botón PSE son:

- a. Programa Evaluación Externa del Desempeño Chagas Inmunodiagnóstico
- b. Programa Evaluación Externa del desempeño de Leishmaniasis Directo
 - Trámite (36872): Emisión de conceptos toxicológicos de plaguicidas
 - Trámite (36873): Emisión de dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola

¿En qué consiste? : En la verificación y validación de los estudios de toxicidad estableciendo la categoría toxicológica de los plaguicidas y evaluando los riesgos de toxicidad de acuerdo normatividad vigente con base en el conocimiento actual del o los ingredientes activos que hacen parte de la formulación, para posteriormente emitir un concepto toxicológico o dictamen técnico toxicológico, requisito ante la autoridad competente para realizar el registro de los plaguicidas.

¿A quién va dirigido? : Este trámite está dirigido a los usuarios que deseen registrar un plaguicida que será

usado en el país y para ello es requisito contar con un concepto toxicológico o dictamen técnico toxicológico para presentar ante la autoridad competente.

3.2.3. Acciones de racionalización

- a. **Situación actual:** El Cliente tiene que desplazarse hasta el Banco para realizar el pago
- b. **Mejora por implementar:** Implementar el Pago en Línea por PSE
- c. **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.
- d. **Tipo de racionalización:** Tecnológica
- e. **Acciones de racionalización:** Implementar el Botón de Pago en Línea a través del
 - f. Botón Pago Seguro Electrónico –PSE, para los Tres (3) Trámites descritos anteriormente.
- g. **Fecha inicio:** 02/14/2021
- h. **Fecha final racionalización:** 30/11/2021
- i. **Responsable:** OTIC - Secretaria General
- j. **Apoyo** – Dirección de Redes en Salud Pública – Dirección de Vigilancia y Análisis del
- k. Riesgo en Salud Pública

Tabla 2. Acciones de racionalización a desarrollar. Instituto Nacional de Salud.

Nombre de la entidad:	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	
Sector administrativo:	Salud y Protección Social	Orden: Nacional
Departamento:	Bogotá D.C.	Año vigencia: 2020
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 desplazarse hasta el banco para realizar el pago	Implementar el Botón PSE para este trámite, particularmente en los programas de Evaluación Externa del Desempeño y el Programa de Evaluación Externa del Desempeño de las Instituciones Financieras	Al implementar el Botón PSE para este trámite, le estamos ahorrando a nuestros clientes tiempo, dinero y agilidad del mismo, ya que no tienen que desplazarse hasta el banco para realizar el respectivo pago	Tecnológica	Pago en línea por pse	14/02/2020	30/11/2020	Oficina TIC y Secretaría General con el apoyo de Redes en Salud Pública	
Único	36872	Emisión de conceptos toxicológicos para plaguicidas	Inscrito	El Cliente tiene que desplazarse hasta el banco para realizar el pago	Implementar el Botón PSE para este trámite	Al implementar el Botón PSE para este trámite, le estamos ahorrando a nuestros clientes tiempo, dinero y agilidad del mismo ya que no tienen que desplazarse hasta el banco para realizar el respectivo pago	Tecnológica	Pago en línea por pse	14/02/2020	30/11/2020	Oficina TIC y Secretaría General	
Único	36873	Emisión de dictamen técnico toxicológico para plaguicidas químicos de uso agrícola	Inscrito	El cliente tiene que ir hasta el Banco para realizar el pago	Implementar el Botón PSE para este trámite	Al implementar el Botón PSE para este trámite, le estamos ahorrando a nuestros clientes tiempo, dinero y agilidad del mismo ya que no tienen que desplazarse hasta el banco para realizar el respectivo pago	Tecnológica	Pago en línea por pse	14/02/2020	30/11/2020	Oficina TIC y secretaria General	



Fecha generación : 2020-01-27

Nombre de la entidad:	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Orden:	Nacional
Sector administrativo:	Salud y Protección Social	Año vigencia:	2020
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	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
Unico	36872	Emisión de conceptos tecnológicos de pagadoras	Inscrito	El Cliente tiene que desplazarse hasta el banco para realizar el pago	Implementar el botón PSE para este trámite	Al implementar el botón PSE para este trámite, se estamos ahorrando a nuestros clientes tiempo, dinero y agilidad del trámite ya que no tienen que desplazarse hasta el banco para realizar el respectivo pago	Tecnológica	Pago en línea por pse	14/02/2020	30/11/2020	Oficina TIC y Secretaría General	
Unico	36873	Emisión de dictamen técnico tecnológico para pagadoras quitimbo de uso agrícola	Inscrito	El cliente tiene que ir hasta el banco para realizar el pago	Implementar el botón PSE para este trámite	Al implementar el botón PSE para este trámite, se estamos ahorrando a nuestros clientes tiempo, dinero y agilidad del trámite ya que no tienen que desplazarse hasta el banco para realizar el respectivo pago-	Tecnológica	Pago en línea por pse	14/02/2020	30/11/2020	Oficina TIC y Secretaría General	
Unico	709	Inscripción y participación en los Programas de Evaluación Externa del Desempeño - PEED	Inscrito	El cliente tiene que desplazarse hasta el banco para realizar el pago	Implementar el botón PSE para este trámite, parcialmente a dos programas, el Programa de Evaluación Externa del Desempeño y el Programa de Evaluación Externa del Desempeño de entidades	Al implementar el botón PSE para este trámite, se estamos ahorrando a nuestros clientes tiempo, dinero y agilidad del trámite ya que no tienen que desplazarse hasta el banco para realizar el respectivo pago	Tecnológica	Pago en línea por pse	14/02/2020	30/11/2020	Oficina TIC y Secretaría General con el apoyo de Redes en Salud Pública	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

Responsable: OTIC, Dirección de Redes en Salud Pública, Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública.

3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Estrategia General de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 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 diálogo mediante el uso de tecnologías de comunicación, con el fin de contribuir conjuntamente en la generación de políticas en salud pública y mejorar la gestión científica, técnica, tecnológica y administrativa del sector median-

te 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 de participación 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.

Tabla 3. Aspectos a mantener y fortalecer en la vigencia. Instituto Nacional de Salud.

INFORMACIÓN	DIÁLOGO	RRESPONSABILIDAD
Acercamiento de los ciudadanos y grupos de interés a la entidad. Generar actividades con los diferentes canales de atención para acercar a nuestras partes interesadas, a nuestros grupos de interés y ciudadanía a participar sobre los diferentes temas que expone la entidad como rendición de cuentas y participación ciudadana a su gestión. Construcción colectiva en temas institucionales con la participación de los servidores públicos, partes interesadas, grupos de interés y ciudadanía. Publicar las diferentes actividades de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que realice el INS durante la vigencia. Publicar la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia anterior. Publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a la ciudadanía para la vigencia actual. Elaborar y divulgar piezas de comunicación infografías, imágenes, banners, videos, etc. para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana. Actualizar la información de la página web teniendo en cuenta los requisitos mínimos de acuerdo a la normatividad vigente. Elaborar y difundir piezas de comunicación para fomentar la participación ciudadana en la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia anterior. Realizar el monitoreo en talento humano para mantener actualizado el SIGEP según reporte del DAFP Publicar Informes Técnicos, Infografías, piezas gráficas o videos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud. Publicar Circulares, Boletines Técnicos, Infografías, piezas gráficas o videos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia;	Realizar seguimiento a las convocatorias de participación ciudadana generadas por el INS. Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019 y hacer su respectiva divulgación de acuerdo con nuestra caracterización de usuarios, incentivando a la participación ciudadana. Consultar a la ciudadanía temas de interés para la rendición de cuentas a través de encuestas que se aplican en los eventos de capacitación. Realizar reunión Anual con Aseguradores y entidades territoriales. Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas (Procultivo). Diálogo Temático sobre acceso a los servicios de salud. Diálogos Zonales. Video explicativo cómo el INS y las entidades territoriales trabajan para abordar una alerta de enfermedad de interés en salud pública, se socializará en los sitios donde se haga la transferencia del modelo.	Divulgar los diferentes mecanismos de participación ciudadana existentes con el fin de fortalecerlos al interior del INS y a la ciudadanía. Elaborar y divulgar piezas de comunicación para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas (infografía, piezas gráficas, video u otro medio) Incluir los nombres de las personas que participaron con observaciones, preguntas, sugerencias, aportes en los documentos publicados en el espacio de participación ciudadana.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

Adicionalmente se actualizará y publicará un documento denominado Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana INS 2021, que recoge las actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana planteadas a partir de los tres elementos: Información, Dialogo y Responsabilidad, los cuales están establecidos en este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INS 2021, el mismo incluirá el 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, este documento será sometido a consulta ciudadana y podrá ser consultado en la página de la entidad.

Algunas actividades generales en cuanto a rendición de cuentas son:

3.3.1. Publicar Informes de Interés a la Ciudadanía

Con el fin de mantener informada a nuestras partes interesadas y ciudadanía en general, el INS publica periódicamente en su página web, entre otras, 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 y participación ciudadana, además toda la información relacionada los objetivos institucionales relacionados con la salud pública.

3.3.1. Fomentar la Participación Ciudadana

Este propósito se realizará a través de varias actividades de la rendición de cuentas y participación ciudadana de manera permanente basados en los elementos de información, dialogo y responsabilidad de acuerdo con la metodología establecida para tal fin, actividades que se encuentran contempladas en la siguiente matriz de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que hacen

parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INS 2021. A través de diferentes actividades relacionadas 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 2020, se realizará en el primer semestre del 2021, para lo cual se publicará junto con este PAAC el Informe de Gestión de la vigencia 2020 del INS.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, se realizó a inicios del año 2020 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/rendicion-de-cuentas-2019>

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 con nuestros grupos de interés, partes interesadas y usuarios, así como la participación de los servidores públicos (contratistas y funcionarios del INS), para lo cual se continuará sometiendo a consideración para las observaciones que consideren importantes y contribuyan a mejorar la gestión institucional diferentes documentos, tales como, planes, presupuesto, programas o proyectos, Informe de Gestión, Plan de Acción Institucional, Plan Anual de Adquisiciones, la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Normatividad como la Resolución de Precios de Bienes y Servicios para la vigencia, 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 ciudadana del ins**, la cual se actualiza anualmente según necesidad, la cual se publicó en el espacio de información adicional, <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Documents/>

[CARTILLA%20PARTICIPACION%20CIUDADANA%20INS.pdf#search=CARTILLA%20DE%20PARTICIPACION](#)

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:

Línea gratuita: 018000113400, los correos rendicuentasins@ins.gov.co y contactenos@ins.gov.co, la página web del INS www.ins.gov.co, [línea telefónica de Atención \(PQRSD\) 3244576](#)

Espacio de [Participación Ciudadana](#) en nuestra página institucional cuyo link es <http://participacion.ins.gov.co/>

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

[Intranet](#) a través del correo institucional de comunicaciones inscomunicaciones@ins.gov.co

- [Medios Escritos](#): como lo último órgano de difusión bimensual interno y el informativo órgano de difusión mensual externo, [y demás información institucional](#) publicada en las diferentes [carteleras institucionales y en los televisores ubicados en la entrada principal, 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 el elemento de Diálogo, para el cual se generan múltiples espacios tales como, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020 y hacer su respectiva divulgación de acuerdo con nuestra caracterización de usuarios; realizar eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de canales, piezas o medios electrónicos; difundir las actividades de rendición de cuentas y los resultados obtenidos a través de nuestra página web, 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; Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas (Procultivo); Diálogo Temático sobre acceso a los servicios de salud; Publicación de Circulares, Boletines Técnicos, Infografías, piezas gráficas o videos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia; Diálogos Zonales, Video explicativo cómo el INS y las entidades territoriales trabajan para abordar una alerta de enfermedad de interés en salud pública, se socializará en los sitios donde se haga la transferencia del modelo. Un especial énfasis realizará INS el presente año como líder en el manejo de la pandemia por Covid 19 en la realización de las actividades con el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones en espacios de virtualidad.

En cuanto al elemento Responsabilidad, 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, de igual manera elaborar y divulgar piezas gráficas o infografías para incentivar la participación activa de la ciudadanía en la Audiencia Pública.

Con relación a la alineación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS, esta se presenta a continuación ya que actualmente no tenemos ninguno de ellos bajo nuestra responsabilidad, pero si contribuimos tangencialmente en algunos.

Tabla 4. Objetivos de desarrollo sostenible –ODS

Objetivos de desarrollo sostenible –ods-

1	Fin de la pobreza
2	Hambre cero
3	Salud y bienestar
4	Educación de calidad
5	Igualdad de género
6	Agua limpia y saneamiento
7	Energía asequible y no contaminante
8	Trabajo decente y crecimiento económico
9	Industria, innovación e infraestructura

10	Reducción de las desigualdades
11	Ciudades y comunidades sostenibles
12	Producción y consumo responsables
13	Acción por el clima
14	Vida submarina
15	Vida de ecosistemas terrestres
16	Paz, justicia e instituciones sólidas
17	Alianzas para lograr los objetivos

#	Objetivos de desarrollo sostenible –ods-	
1	Fin de la pobreza	Los objetivos de desarrollo sostenible constituyen un compromiso audaz para finalizar lo que comenzamos y terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030. Esto requiere centrarse en los más vulnerables, aumentar el acceso a los recursos y servicios básicos y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres relacionados con el clima.
2	Hambre cero	Los objetivos de desarrollo sostenible buscan terminar con todas las formas de hambre y desnutrición para 2030 y velar por el acceso de todas las personas, en especial los niños, a una alimentación suficiente y nutritiva durante todo el año. Esta tarea implica promover prácticas agrícolas sostenibles a través del apoyo a los pequeños agricultores y el acceso igualitario a la tierra, la tecnología y los mercados. Además, se requiere el fomento de la cooperación internacional para asegurar la inversión en la infraestructura y la tecnología necesaria para mejorar la productividad agrícola.

3	Salud y bienestar	El objetivo es lograr una cobertura universal de salud y facilitar medicamentos y vacunas seguras y asequibles para todos. Una parte esencial de este proceso es apoyar la investigación y el desarrollo de vacunas. Se necesitan muchas más iniciativas para erradicar por completo una amplia gama de enfermedades y para hacer frente a numerosas y variadas cuestiones persistentes y emergentes relativas a la salud. Si nos centramos en proporcionar una financiación más eficiente de los sistemas de salud, mejorar el saneamiento y la higiene, aumentar el acceso a los servicios médicos y proveer más consejos sobre cómo reducir la contaminación ambiental, lograremos progresos significativos en ayudar a salvar las vidas de millones de personas. (salud infantil, salud materna, vih/sida, malaria y otras enfermedades) Metas 3.1 para 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos 3.2 para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos 3.3 para 2030, poner fin a las epidemias del sida, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles 3.4 para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar 3.b apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos para las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles de conformidad con la declaración de doha relativa al acuerdo sobre los adpic y la salud pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del acuerdo sobre los aspectos de los derechos de propiedad intelectual relacionados con el comercio en lo relativo a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos 3.d reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial
4	Educación de calidad	El objetivo de lograr una educación inclusiva y de calidad para todos se basa en la firme convicción de que la educación es uno de los motores más poderosos y probados para garantizar el desarrollo sostenible. Con este fin, el objetivo busca asegurar que todas las niñas y niños completen su educación primaria y secundaria gratuita para 2030. También aspira a proporcionar acceso igualitario a formación técnica asequible y eliminar las disparidades de género e ingresos, además de lograr el acceso universal a educación superior de calidad.
5	Igualdad de género	Garantizar el acceso universal a salud reproductiva y sexual y otorgar a la mujer derechos igualitarios en el acceso a recursos económicos, como tierras y propiedades, son metas fundamentales para conseguir este objetivo. Hoy más mujeres que nunca ocupan cargos públicos, pero alentar a más mujeres para que se conviertan en líderes en todas las regiones ayudarán a fortalecer las políticas y las leyes orientadas a lograr una mayor igualdad entre los géneros.
6	Agua limpia y saneamiento	Si queremos mitigar la escasez de agua, es fundamental proteger y recuperar los ecosistemas relacionados con este recurso, como los bosques, montañas, humedales y ríos. También se requiere más cooperación internacional para estimular la eficiencia hídrica y apoyar tecnologías de tratamiento en los países en desarrollo.
7	Energía asequible y no contaminante	Para garantizar el acceso universal a electricidad asequible para 2030, es necesario invertir en fuentes de energía limpia, como la solar, eólica y termal. La adopción de estándares eficaces en función del costo en una variedad de tecnologías también podría reducir en 14 por ciento el consumo mundial de electricidad en los edificios. Esto equivale a la energía generada por unas 1.300 centrales medianas cuya construcción se podría evitar. Expandir la infraestructura y mejorar la tecnología para contar con energía limpia en todos los países en desarrollo, es un objetivo crucial que puede estimular el crecimiento y a la vez ayudar al medio ambiente.

8	Trabajo decente y crecimiento económico	Los objetivos de desarrollo sostenible apuntan a estimular el crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica. Fomentar políticas que estimulen el espíritu empresarial y la creación de empleo es crucial para este fin, así como también las medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso, la esclavitud y el tráfico humano. Con estas metas en consideración, el objetivo es lograr empleo pleno y productivo y un trabajo decente para todos los hombres y mujeres para 2030
9	Industria, innovación e infraestructura	Los avances tecnológicos también son esenciales para encontrar soluciones permanentes a los desafíos económicos y ambientales, al igual que la oferta de nuevos empleos y la promoción de la eficiencia energética. Otras formas importantes para facilitar el desarrollo sostenible son la promoción de industrias sostenibles y la inversión en investigación e innovación científicas. Más de 4.000 millones de personas aún no tienen acceso a internet y el 90 por ciento proviene del mundo en desarrollo. Reducir esta brecha digital es crucial para garantizar el acceso igualitario a la información y el conocimiento, y promover la innovación y el emprendimiento
10	Reducción de las desigualdades	La desigualdad de ingresos es un problema mundial que requiere soluciones globales. Estas incluyen mejorar la regulación y el control de los mercados y las instituciones financieras y fomentar la asistencia para el desarrollo y la inversión extranjera directa para las regiones que más lo necesiten. Otro factor clave para salvar esta distancia es facilitar la migración y la movilidad segura de las personas.
11	Ciudades y comunidades sostenibles	La extrema pobreza suele concentrarse en los espacios urbanos y los gobiernos nacionales y municipales luchan por absorber el aumento demográfico en estas áreas. Mejorar la seguridad y la sostenibilidad de las ciudades implica garantizar el acceso a viviendas seguras y asequibles y el mejoramiento de los asentamientos marginales. También incluye realizar inversiones en transporte público, crear áreas públicas verdes y mejorar la planificación y gestión urbana de manera que sea participativa e inclusiva.
12	Producción y consumo responsables	El consumo de una gran proporción de la población mundial sigue siendo insuficiente para satisfacer incluso sus necesidades básicas. En este contexto, es importante reducir a la mitad el desperdicio per cápita de alimentos en el mundo a nivel de comercio minorista y consumidores para crear cadenas de producción y suministro más eficientes. Esto puede aportar a la seguridad alimentaria y llevarnos hacia una economía que utilice los recursos de manera más eficiente.
13	Acción por el clima	Apoyar a las regiones más vulnerables -como los países sin litoral y los estados islas- a adaptarse al cambio climático, debe ir de la mano con los esfuerzos destinados a integrar las medidas de reducción del riesgo de desastres en las políticas y estrategias nacionales. Con voluntad política y un amplio abanico de medidas tecnológicas, aún es posible limitar el aumento de la temperatura media global a 2°C respecto de los niveles pre-industriales. Para lograrlo, se requieren acciones colectivas urgentes
14	Vida submarina	Los objetivos de desarrollo sostenible generan un marco para ordenar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros de la contaminación terrestre, así como para abordar los impactos de la acidificación de los océanos. Mejorar la conservación y el uso sostenible de los recursos oceánicos a través del derecho internacional también ayudará a mitigar algunos de los retos que enfrentan los océanos.
15	Vida de ecosistemas terrestres	Los objetivos de desarrollo sostenible apuntan a conservar y recuperar el uso de ecosistemas terrestres como bosques, humedales, tierras áridas y montañas para 2021. Detener la deforestación también es de vital importancia para mitigar los impactos del cambio climático. Es urgente tomar medidas para reducir la pérdida de hábitats naturales y la biodiversidad, que son parte del patrimonio común de la humanidad.
16	Paz, justicia e instituciones sólidas	Los objetivos de desarrollo sostenible buscan reducir sustancialmente todas las formas de violencia y trabajan con los gobiernos y las comunidades para encontrar soluciones duraderas a los conflictos e inseguridad. El fortalecimiento del estado de derecho y la promoción de los derechos humanos es fundamental en este proceso, así como la reducción del flujo de armas ilícitas y la consolidación de la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernabilidad mundial.

17	Alianzas para lograr los objetivos	La finalidad de los objetivos es mejorar la cooperación norte-sur y sur-sur, apoyando los planes nacionales en el cumplimiento de todas las metas. Promover el comercio internacional y ayudar a los países en desarrollo para que aumenten sus exportaciones, forma parte del desafío de lograr un sistema de comercio universal equitativo y basado en reglas que sea justo, abierto y beneficie a todos.
----	------------------------------------	---

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

Todas las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana INS 2021 que integran los tres elementos de una Rendición de Cuentas: Información, Diálogo y Responsabilidad, se encuentran incluidas en el componente de Rendición de Cuentas y

Participación Ciudadana, así como su alineación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS-** de acuerdo con la misionalidad del Instituto Nacional de Salud y el aporte que hacemos a algunos de ellos, tal como se describe a continuación:

Tabla 5. Tabla 4. Relación de actividades Rendición De Cuentas Y Participación Ciudadana

Subcomponente		Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización	ODS
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas y Participación institucional	Un (1) Informe de gestión publicado	Informe publicado/ Informe programado	Oficina Asesora de Planeación	31-Ene. 2021	3
	1.2	Publicar el Informe de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) Informe publicado	Informe publicado/ Informe programado	Dirección General Oficina Asesora de Planeación	30-Abr. 2021	3
	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	27-Nov. 2021	3
	1.4	Publicar Informes Técnicos, Infografías, piezas gráficas, o videos a través de uno de los medios institucionales de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud	Publicar Informes Técnicos, Infografías, piezas gráficas o videos	Publicaciones realizadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	18-Dic. 2021	3
	1.5	Publicar Circulares, Boletines Técnicos, Infografías, piezas gráficas o videos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia	Publicar Circulares y Boletines Técnicos	Publicaciones realizadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	18-Dic. 2021	3

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	31-Marzo-2021	3
	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	31-Mar-2021	3
	2.3	Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS	Open house realizado	Open house realizado / Open house programado	Dirección General Direcciones Técnicas	30-Oct-2021	3
	2.4	Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas (Procultivo)	Mesa de diálogo nacional realizada	Mesa de diálogo nacional realizada/ Mesa de diálogo nacional programada	Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia	27-Nov-2021	3 - 6
	2.5	Diálogo Temático sobre acceso a los servicios de salud	Realizar un diálogo temático	Diálogo temático realizado/ Diálogo temático programado	Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia	27-Nov-2021	3
	2.6	Diálogos Zonales. Video explicativo cómo el INS y las entidades territoriales trabajan para abordar una alerta de enfermedad de interés en salud pública, se socializará en los sitios donde se haga la transferencia del modelo	Realizar Diálogos Zonales	Diálogo Zonal realizado/ Diálogo Zonal programado	Dirección General Dirección de Vigilancia	27-Nov-2021	3
	2.7	Realizar reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/ Reunión programada	Dirección General Direcciones Técnicas	18-Dic-2021	3

Responsabilidad/ Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar y divulgar piezas gráficas, videos o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general	Piezas gráficas o infografías elaboradas	Piezas gráficas o infografías elaboradas/ Piezas gráficas o infografías programadas	Dirección General Comunicaciones	20-Mar. 2021	3
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Una encuesta de satisfacción realizada	Encuesta realizada / Encuesta Programada	Atención al Ciudadano	31-Mar-2021	3

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

3.2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.2.1. Diagnóstico 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 2020, y se tomó como referencia la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, 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 está bajo la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, siendo este el enlace directo entre la ciudadanía y el INS, acciones que se encuentran normalizadas en los procedimientos:

- Medición satisfacción a ciudadano/cliente frente a los productos/servicios del INS,
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Comunicación con el ciudadano/cliente, se logró implementar y optimizar la en-

trega 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 bienes, servicio y atención que suministra la Entidad se consolidó al llevar a cabo la publicación de 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 la población que presenta 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.

3.4.2. Canales de Comunicación

A través de la página institucional se continúa brindando 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 dirigidos al personal que presta sus servicios en la entidad y que

tienen relación directa con los ciudadanos, buscando fortalecer la forma de atención presencial y telefónica al interior de la entidad.

Igualmente, se ha dispuesto información sobre los canales de atención en la entrada de la entidad, a través de infografías y en la página web, con el fin de facilitar a la ciudadanía los medios para acceder a la entidad.

Tabla 6. Canales de atención institucional.

CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL	
CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
ESCRITO	Ventanilla Única de Correspondencia
	Buzón de Sugerencias
TELEFÓNICO	Call center PBX: 2207700 Línea de Atención (PQRSDF): 3244576 Línea Gratuita Nacional: 018000113400
VIRTUAL	Formulario de PQRSDF https://apps.ins.gov.co/pqr en la página web www.ins.gov.co
	Correo electrónico institucional: contactenos@ins.gov.co
	Chat de Atención al Ciudadano
	Redes sociales: Twitter @INSColombia , Facebook Facebook/INSColombia , YouTube www.youtube.com/user/ins/videos
PRESENCIAL	Grupo de Atención al Ciudadano Ventanilla Única Av. Calle 26 # 51-20, CAN, Bogotá
	Dependencias que atienden público

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia. Instituto Nacional de Salud.

Como medios de comunicación virtual oficiales que cumplen un fin específico, se pueden citar los siguientes correos electrónicos:

Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana: rendi-cuentasins@ins.gov.co

Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@ins.gov.co

Denuncias por actos de corrupción: denuncias.ciudadano@ins.gov.co

3.4.3. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano

De manera constante el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia 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.

3.3.4. Informe Atención al ciudadano

Durante el año 2020, 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 2020 la cual, buscó

una mejor interacción e interpretación con la ciudadanía sobre los derechos, deberes, trámites y servicios institucionales; se han recibido en promedio por mes 535 PQRS.

Tabla 7. Tabla 6: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	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	30-Jun-2021
Fortalecimiento de los canales de atención	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 (1) Socialización realizada	Socialización realizada / socialización programada	Atención al Ciudadano	31-Jul-2021
	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 (1) Socialización realizada	Socialización realizada / socialización programada	Atención al Ciudadano	29-May-2021
Talento Humano	3.1	Realizar actividades al interior del INS para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano a través de los canales institucionales, Infografía, piezas gráficas, video u otro medio	Una (1) actividad realizada	Actividad ejecutada / Actividad programada	Atención al Ciudadano	30-Abr-2021
	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	25-Jun-2021
Normativo Procedimental	4.1	Actualizar la Carta de Trato Digno al Ciudadano	Hacer una (1) actualización	Actividad ejecutada / Actividad Programada	Atención al Ciudadano	31-Mar-2021
	4.2	Socializar al interior de la entidad los procedimientos que involucran las actividades que fortalecen la atención al ciudadano	Socialización al interior de la entidad	Actividad ejecutada / Actividad Programada	Atención al Ciudadano	31-Jul-2021
	4.3	Realizar seguimiento de expedientes conformados de acuerdo a la TRD (Soportes actividades, infografías u otro medio)	Dos (2) actividades de seguimiento realizadas	Actividades ejecutadas / Actividades Programadas	Gestión Documental	1-30-Jun-2021 2-27-Nov-2021

Relacionamiento con el ciudadano	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	27-Nov-2021
----------------------------------	-----	---	--	--	-----------------------	-------------

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia. Instituto Nacional de Salud.

3.5. 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

3.5.1. 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/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/Documents/Registro_de_Activos_de_Información.xlsx.

3.5.2. 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/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/Documents/Indice_Información_Clasificada_Reservada.xlsx](https://www.ins.gov.co/Transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/Documents/Indice_Información_Clasificada_Reservada.xlsx)

3.5.2. 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>

3.5.3. 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-Documen-tal.aspx>

3.5.4. 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 https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/Costos_de_Produccion.aspx

3.5.5. 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.

Tabla 8. Transparencia y acceso a la información

Subcomponentes	Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actualizar los activos de información del INS	Actualización de los activos de información	Actualización realizada/ Actualización programada	Gestión Documental	30-Jun-2021
	1.2	Publicar documentos, proyectos, programas o planes para discusión, comentarios o sugerencias por parte de la ciudadanía	Publicar mínimo ocho (8) documentos, proyectos, programas o planes para consulta ciudadanía	Publicaciones realizadas	Todas las Dependencias	27-Nov-2021
	1.3	Optimización de posicionamiento en buscadores para el portal Institucional y subsitios de promoción de la donación de órganos, tejidos y sangre	Optimización de posicionamiento en buscadores para el portal Institucional SEO para los subsitios	Optimización realizada/ Optimización programada	Oficina TIC	28-Ago-2021
	1.4	Elaborar Informe comportamental visual en el portal institucional (# visitas, secciones visitadas, datos demográficos)	Elaborar dos (2) Informes	Informes elaborados / Informes programados	Oficina TIC	1-30-Jun-2021 2-27-Nov-2021
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Publicar informes de PQRS para determinar medidas correctivas o acciones a implementar	Dos (2) Informes Publicados	Informes publicados / Informes programados	Atención al Ciudadano	1-30-Abr-2021 2-28-Ago-2021

Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	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-2021
	3.2	Realizar seguimiento sobre el diligenciamiento del FUID de archivos de gestión (Soportes actividades, infografías u otro medio)	Dos (2) actividades de seguimiento realizadas	Actividades realizadas/ Actividades programadas	Gestión Documental	1-30-Jun-2021 2-27-Nov-2021
	3.3	Actualizar permanentemente el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP	Tres (3) actualizaciones realizadas	SIGEP actualizado	Talento Humano	1-30-Abr-2021 2-27-Ago-2021 3-26-Nov-2021
	3.4	Actualizar permanentemente el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT	Realizar los ajustes al SUIT de acuerdo a la dinámica institucional y normatividad vigente	SUIT actualizado	Direcciones Técnicas Oficina Asesora de Planeación	27-Nov-2021
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Instalar una rampa de acceso o un ascensor en el segundo bloque que facilite el ingreso a personas con discapacidad, según disponibilidad presupuestal y aprobación de licencia de construcción.	Rampa de acceso o ascensor instalado	Rampa o ascensor en funcionamiento	Gestión Administrativa	13-Dic-2021
Monitoreo del acceso a la información pública	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	27-Nov-2021

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia. Instituto Nacional de Salud.

3.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Para la vigencia 2021 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, fortale-

cimiento de habilidades comunicativas y del trabajo en equipo, así como las acciones importantes a desarrollar para implementar el MIPG, entre otros aspectos.

Tabla 9. Iniciativas adicionales.

Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
1.1	Fortalecimiento de la gestión, integridad y cultura institucional de los servidores públicos del INS	Realizar una (1) actividad, capacitación, charla y/o pieza gráfica	Actividad, capacitación, charla y/o pieza gráfica realizada /Actividad, capacitación, charla y/o pieza gráfica Programada	- Gestión del Talento Humano	28-Ago-2021
1.2	Incentivar la realización del curso virtual de lenguaje claro por parte de los funcionarios de la entidad con el propósito de facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.	Realizar dos (2) piezas graficas incentivando la realización del curso virtual de lenguaje claro a través de inscomunicaciones.	Pieza grafica con la invitación/pieza grafica programada	Atención al Ciudadano	30-06-2021 30-nov-2021
1.3	Socializar el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Replicar el Código de Integridad del Servicio Público a través de una (1) actividad, capacitación, charla y/o pieza gráfica	Actividad, capacitación, charla y/o pieza gráfica realizada /Actividad, capacitación, charla y/o pieza gráfica Programada	Gestión del Talento Humano	30- 04-2021

4. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO

4.1. CONSOLIDACIÓN

Cada uno de los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación y revisado por la Dirección General acorde a las metodologías definidas y orientaciones brindadas por el Departamento Admi-

nistrativo 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.

4.2. 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 un documento 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.

5. 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](http://participacion.ins.gov.co/) 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](#)

El propósito del uso de estos canales es que la ciudadanía pueda consultar el documento y remitir sus observaciones, sugerencias, preguntas y demás aportes que permitirán fortalecerlo y mejorarlo a través del correo rendicuentasins@ins.gov.co.

[APORTE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DESDE SUS ACTIVIDADES.](#)

6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INS 2021.

Tabla 10. Cronograma racionalización de trámites, rendición de cuentas y participación, acciones de dialogo, acciones de responsabilidad.

6.1. CRONOGRAMA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
TRÁMITE (709): Inscripción y Participación en los Programas de Evaluación Externa del Desempeño					Oficina TIC – Secretaria General – Apoyo de Redes en Salud Pública
TRÁMITE (36872): Emisión de Conceptos Toxicológicos de Plaguicidas – Botón PSE					Oficina TIC – Secretaria General – Apoyo de Vigilancia

TRÁMITE (36873): Emisión de Dictamen Técnico Toxicológico para Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola - Botón PSE					Oficina TIC – Secretaria General – Apoyo de Vigilancia
---	--	--	--	--	--

6.2. CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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
Publicar el Informe de la Audiencia Pública					Dirección General Oficina Asesora de Planeación
Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS					Todos los procesos
Publicar Informes Técnicos, Infografías, piezas gráficas, o videos a través de uno de los medios institucionales de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas
Publicación de Circulares, Boletines Técnicos, Infografías, piezas gráficas o videos 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
Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas (Procultivo)					Dirección General Dirección Vigilancia
Diálogo Temático sobre acceso a los servicios de salud					Dirección General Observatorio Nacional de Salud
Diálogos Zonales. Video explicativo cómo el INS y las entidades territoriales trabajan para abordar una alerta de enfermedad de interés en salud pública, se socializará en los sitios donde se haga la transferencia del modelo.					Dirección General Dirección de Vigilancia
Realizar reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales					Dirección General Direcciones Técnicas

ACCIONES DE RESPONSABILIDAD					
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

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

6.3. CRONOGRAMA 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 institucionales (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)					Talento Humano

NORMATIVO PROCEDIMENTAL					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar la Carta de Trato Digno al ciudadano					Atención al Ciudadano
Socializar al interior de la entidad los procedimientos que involucran las actividades que fortalecen la atención al ciudadano					Atención al Ciudadano
Realizar seguimiento de expedientes conformados de acuerdo a la TRD (Soportes actividades, infografías u otro medio)					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 informes tabulados por el Grupo de Atención al Ciudadano					Atención al Ciudadano

6.4. CRONOGRAMA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar los activos de información del INS					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 y subsitios de promoción de la donación de órganos, tejidos y sangre					Oficina TIC
Elaborar Informe comportamental visual en el portal institucional (# visitas, secciones visitadas, datos demográficos)					Oficina TIC

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Elaborar y publicar informes de PQRSD para determinar medidas correctivas o acciones a implementar					Atención al Ciudadano

ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Actualizar del índice de información clasificada y reservada					Of. Asesora Jurídica
Realizar seguimiento sobre el diligenciamiento del Formulario Único de Inventario Documental - FUID (Soporte de actividades, Infografías 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 – SUIIT					Direcciones Técnicas Oficina Asesora de Planeación

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Instalar una rampa de acceso o un ascensor en el segundo bloque que facilite el ingreso a personas con discapacidad, según disponibilidad presupuestal					Gestión Administrativa

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

6.5. CRONOGRAMA INICIATIVAS ADICIONALES

INICIATIVAS ADICIONALES					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Fortalecimiento de la gestión, integridad y cultura institucional de los servidores públicos del INS					Gestión del Talento

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Instituto Nacional de Salud.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto 2106 de 2019. Normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- Resultados MECI 2019. Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018.
- Nuevo Manual de Gobierno Digital. 2018
- Decreto 612 de 2018. Integración de Planes MIPG
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. V. 2. 2015. Presidencia de la República.
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. 2015. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Ley de Participación y Rendición de Cuentas. Ley 1757 de 2015.
- Guía de usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0. Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. Ley 1712 de 2014.
- Ley 1471 de 2011
- Rendición de Cuentas. CONPES 3654 de 2010.
- Ley 2016 del 2020
- Ley 20051 del 2020