

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN	5
3.1 Diagnóstico	5
3.2 Estrategia de Rendición de Cuentas	6
3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas del ins	7
3.2.2 Caracterización de necesidades de información	8
3.2.3 Caracterización de los grupos de interés	10
4. INDICADORES DE INFORMACIÓN, DIALOGO E INCENTIVOS	12
5. EQUIPO RESPONSABLE, RECURSOS E INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	15
5.1 Equipo responsable	15
5.2 Recursos e infraestructura institucional	16
6. PROCEDIMIENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
7. CRONOGRAMA	17
8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	19
8.1 Medios para la divulgación de información	19
8.2 Divulgación de información para la rendición de cuentas y espacios de dialogo	20
9. MULTIPLICIDAD DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	24
9.1. Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios	24
9.2. Ferias de gestión con pabellones temáticos	24
9.3. Observatorios ciudadanos	24
9.4. Tiendas temáticas o sectoriales	25
9.5. Mesas de diálogos regionales/sectoriales o temáticos	25
9.6. Reuniones zonales	25
9.7. Asambleas comunitarias	26
9.8. Otro	26
10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	26

11. EVALUACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	27
11.1. INTRODUCCIÓN	27
11.2. ALCANCE	27
11.2.1. INFORMAR	27
11.2.2. DIALOGAR	29
11.2.3. INCENTIVAR	31

1. INTRODUCCIÓN

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

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

2. MARCO NORMATIVO

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

3. DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

3.1 Diagnóstico

El Instituto Nacional de Salud ha identificado una serie de oportunidades de mejora a través de los resultados divulgados por el Departamento Administrativo de la Función Pública FURAG Preparatorio y el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas y por lo tanto con este documento se pretende hacer explícita las diferentes actividades a desarrollar y mantener aquellas que se han desarrollado de manera efectiva de acuerdo a los tres pilares fundamentales de la Rendición de Cuentas, información, dialogo e incentivos. Tal como se aprecia en la siguiente tabla de recomendaciones:

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

ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS RESULTADOS 2015
Condiciones institucionales para la Rendición de Cuentas
Espacio principal de rendición de cuentas a la Ciudadanía 2015
Multiplicidad de espacios de rendición de cuentas a la ciudadanía

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

Debilidades

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

Fortalezas

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

3.2 Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia general de la rendición de cuentas busca coordinar y desarrollar cada una de las actividades descritas para realizar la rendición de cuentas ante los servidores públicos del INS, los grupos de interés y la ciudadanía incentivando el dialogo mediante el uso de tecnologías de comunicación, con el fin de contribuir conjuntamente en las políticas de salud pública y mejorar la gestión científica, técnica,

tecnológica y administrativa del sector mediante la entrega de información fiable, oportuna, pertinente y con un lenguaje comprensible al ciudadano.

Como estrategia permanente de relación de doble vía con el ciudadano, el INS cuenta con espacios virtuales y presenciales que le permiten mantenerlo informado sobre el desarrollo de las acciones de la administración, su actuar y su gestión en favor de la salud pública del país.

CANALES DE COMUNICACIÓN	
<i>Horario de Atención Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm</i>	
CANAL	ATENCIÓN A SOLICITUDES CIUDADANOS
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redes Sociales Facebook Facebook/INSColombia Twitter @INSColombia www.youtube.com/user/ins/videos ➤ Chat Institucional ➤ Formulario de PQRSD en la web ➤ Página web www.ins.gov.co
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Call Center 2 20 77 00 ext. 1703 – 1704 – 1248 ➤ Línea Gratuita Nacional 018000113400
Escrito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventanilla Única de Correspondencia Avenida Calle 26 N° 51 – 20 ➤ Buzón de Sugerencias
Presencial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grupo Atención al Ciudadano Avenida Calle 26 N° 51 – 20

3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas del ins

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

3.2.1.1. Objetivo general de la rendición de cuentas

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

3.2.1.2. Objetivos específicos de la rendición de cuentas

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

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

3.2.2 Caracterización de necesidades de información

3.2.2.1. Acciones de información

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

3.2.2.2. Acciones de diálogo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Foro sobre Seguridad Vial	Dirección de Investigación
Reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección Redes	Dirección de Redes
Reunión Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia	Dirección de Vigilancia
Encuentro científico del INS	Dirección de Investigación
Feria de Gestión – promoción de su portafolio de servicios	Direcciones Técnicas y Comunicaciones
Mesa de diálogo regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano	Dirección General y Comunicaciones
Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades sociales; y análisis de la situación de salud de los colombianos	Dirección General
Diálogos Zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander	Dirección General
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Dirección General
Publicación de proyectos normativos en participación ciudadana para observaciones	Todos los Procesos
Construcción de la Planeación Institucional en participación ciudadana para observaciones	Oficina Asesora de Planeación
Construcción Planes, programas y proyectos en participación ciudadana para observaciones	Oficina Asesora de Planeación
Comité de Veedores Externos	Dirección General
Día Mundial del Donante de Sangre	Dirección de Redes en Salud Pública
Día Mundial del Donante de Órganos	Dirección de Redes en Salud Pública
Informe del Observatorio Nacional de Salud	Dirección Observatorio Nacional de Salud
Evento institucional con información de interés público de las temáticas transversales y/o coyunturales al INS y al país.	Dirección General y Direcciones Técnicas

3.2.2.3. Acciones de incentivos

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

3.2.3 Caracterización de los grupos de interés

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

CARACTERIZACIÓN DE PÚBLICOS O GRUPOS DE INTERÉS
GRUPO 1 Cuerpo Diplomático (Embajadas)
Estados Unidos
Corea
Japón
Alemania
GRUPO 2 Organismos de Control
Defensoría del Pueblo
Contraloría General de la República
Procuraduría General de la Nación
GRUPO 3 Alto Gobierno
Ministerios (Salud, Educación, Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Desarrollo Rural, Defensa, Ambiente y Desarrollo Sostenible, Relaciones Exteriores)

Gobernadores y Alcaldes
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA
Jardín Botánico
Departamento Nacional de Planeación - DNP
Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE
Agencias Presidenciales (Prosperidad, Cooperación Internacional, Competitividad, Productividad, Transparencia)
Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República
Aeronáutica Civil
Departamento para la Prosperidad Social
Comisión Séptima Cámara de Representantes
Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes
Comisión Séptima del Senado de la República
Directores Instituciones Adscritas al Ministerio de Salud
Organizaciones Indígenas
Colciencias
Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF
Consejería para el Sector Privado y la Competitividad
Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional
Transparencia de las Entidades Públicas
Secretaría de Traspencia
GRUPO 4 Comunidad Académica (Ciencia, Tecnología e Innovación)
Universidades
Comunidad Científica - Revista Biomédica
Red de Conocimiento Científico – Observatorio Nacional de Salud
Sociedades Científicas de profesionales médicos y los no médicos
El Programa de Entrenamiento en Epidemiología de Campo – FETP
Grupos de Investigación
Asociación Colombiana de Facultades de Medicina - ASCOFAME
GRUPO 5 Asociaciones y Entidades del Sector Salud
Entidades Gremiales del Sector Salud
Asociación Colombiana de Trasplante de Órganos
Productores de Plaguicidas
Comité de Trasplantes

EPS: epidemiólogos, coordinadores de prevención y promoción, directores médicos, presidentes EPS
Federación Colombiana de Enfermedades Raras – FECOER
Fundación Colombiana para la Fibrosis Quística
Juntas Directivas a las que pertenece el Instituto Nacional de Salud
Productores de Suero Antiofídico
Trasplante de Órganos
Laboratorios clínicos y Departamentales de Salud Pública
La Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI
Asociación de Laboratorios Farmacéuticos de Investigación - AFIDRO
Academia Nacional de Medicina
Asociación Colombiana de Sociedades Científicas
Bancos de Sangre

4. INDICADORES DE INFORMACIÓN, DIALOGO E INCENTIVOS

La Estrategia de Rendición de Cuentas del Instituto Nacional de Salud es un proceso continuo que se llevará a cabo a través de la ejecución de diferentes actividades enmarcadas en los tres elementos fundamentales información, diálogo e incentivos, realizados durante la vigencia 2017, con el propósito de garantizar la transparencia y difusión de los resultados en la gestión, la interlocución permanente con nuestros servidores públicos, los grupos de interés, la ciudadanía en general y generando incentivos que dinamicen la participación ciudadana como medio de construcción colectiva en la gestión institucional.

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

INDICADORES DE ACCIONES DE INFORMACIÓN				
Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Actualizar permanentemente la información a comunicar en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública	Información actualizada en la página web	Documentos publicados actualizados/Total de documentos programados a publicar	Todos los procesos	29-Dic-2017

Difundir al interior de la entidad la importancia de utilizar lenguaje claro para atender las inquietudes ciudadanas y la rendición de cuentas. (1. Campaña posicionamiento sobre rendición de cuentas 2. INS confiable (semestralmente reportar cifras de impacto de la gestión del INS en una hoja informativa. 3. Presentaciones exitosas taller)	Realizar cinco (5) difusiones de lenguaje claro al interior del INS, utilizando diversos canales de atención.	Actividades realizadas/ Actividades programadas	Comunicaciones	1. 31-May-2017 22-Sep-2017 2. 30-Jun-2017 17-Nov-2017 3. 31-Jul-2017
Actualizar en la página web el menú con los bienes y servicios que genera el INS en cumplimiento de su misión	Menú actualizado de los bienes y servicios que genera el INS en cumplimiento de su misión	Menú actualizado con los bienes y servicios/ Menú con los bienes y servicios programado	Oficina Asesora de Planeación	29-Sep-2017
Elaborar y difundir piezas de comunicación (Infografías, banners) para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas	Seis (6) piezas elaboradas y difundidas	Piezas difundidas/ Piezas programadas	Comunicaciones	04-Ago-2017 (3 Piezas) 17-Nov-2017 (3 piezas)

INDICADORES DE ACCIONES DE DIÁLOGO

Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Realizar los siguientes eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de canales, piezas gráficas, informes o medios electrónicos. (1. Día Mundial del Donante de Sangre. 2. Día Mundial del Donante de Órganos. 3. Informe del Observatorio Nacional de Salud)	Realizar mínimo tres (3) eventos de participación y/o rendición de cuentas, a través de diversos canales, piezas gráficas, informes o medios electrónicos	Eventos realizados /Eventos programados	Dirección General Direcciones Técnicas	1. 16-Jun-2017 2. 13-Oct-2017 3. 15-Dic-2017
Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas -APRdCtas-	Audiencia Pública realizada en la fecha programada	Dirección General	31-Mar-2017
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas o medios electrónicos. (1. Infografía "así avanza el INS". 2. Redes Sociales #LogrosINS. 3. Así recibimos el nuevo siglo).	Tres (3) difusiones de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos	Actividades realizadas/Actividades Programadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	1. 31 - Mar-2017 2. 31-Ago-2017 3. 30-Nov-2017
Realizar un Foro sobre seguridad Vial	Foro realizado en la fecha programa	Foro realizado/Foro programado	Dirección de Investigación	04-Ago-2017
Realizar reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección de Redes en Salud Pública	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección de Redes	30-Jun-2017
Realizar reunión con Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección de Vigilancia	30-Nov-2017

Realizar el encuentro científico del INS	Encuentro científico realizado en la fecha programada	Encuentro científico realizado/Encuentro científico programado	Dirección de Investigación	20 al 22 de Nov-2017
Feria de Gestión – promoción de su portafolio de servicios	Feria de Gestión realizada	Feria realizada/Feria programada	Direcciones Técnicas y Comunicaciones	30-Sep-2017
Mesa de diálogo regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano	Mesa de diálogo regional realizado	Mesa de dialogo regional realizada/Mesa de diálogo regional programada	Dirección General y Comunicaciones	30-Nov-2017
Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades sociales; y análisis de la situación de salud de los colombianos	Realizar los cuatro (4) diálogos temáticos	Diálogos temáticos realizados/Diálogos temáticos programados	Dirección General	30-Nov-2017
Diálogos Zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander	Realizar los tres (3) diálogos zonales	Diálogos Zonales realizados/Diálogos Zonales programados	Dirección General	30-Jul-2017
Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS	Definición de temas de interés para la rendición de cuentas	Informe con los temas de interés para la rendición de cuentas	Atención al ciudadano	30-Jun-2017
Realizar reunión con los Comités de veedores externos: (Comité externo de compradores de productos de interés en salud pública, Comité de fabricantes o importadores de plaguicidas y Comité de entidades territoriales)	Realizar una (1) reunión por lo menos con uno de los Comités de veedores	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección General	15-Dic-2017
Realizar un evento institucional con información de interés público de las temáticas transversales y/o coyunturales al INS y al país.	Realizar un (1) Evento Institucional	Evento realizado/ Evento programado	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	15-Dic-2017

INDICADORES DE ACCIONES DE INCENTIVOS

Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad a través de diversos canales, piezas graficas o medios electrónicos. (1. Campaña INS confiable. 2. Actividad en redes sociales para colaboradores INS #100añosINS).	Dos (2) socializaciones sobre la rendición de cuentas	Socializaciones Ejecutadas/ Socializaciones programadas	Comunicaciones	1. 31-Jul-2017 2. 27-Oct-2017

Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública	Piezas para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública	Piezas elaboradas y divulgadas	Comunicaciones	28-Marzo-2017
Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)	Una (1) Socialización sobre Rendición de Cuentas	Socialización realizada/ Socialización Programada	Equipo de Rendición de Cuentas	27-Oct-2017
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS	Un (1) Concurso de conocimientos	Concurso realizado/ Concurso programado	Equipo de Rendición de Cuentas	31-Ago-2017

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

5.1 Equipo responsable

La Dirección General creó el Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas mediante la Circular 037 DG INS del día 15 de septiembre de 2016, la cual está publicada en la página web en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/SiteAssets/Paginas/Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2016/Circular%20Nro.%20037%20DG%20INS.pdf> y cuyo equipo de trabajo está integrado por:

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

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

5.2 Recursos e infraestructura institucional

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

- ❖ Humanos
- ❖ Tecnológicos
- ❖ Canales de comunicación institucionales
- ❖ La información que produce el INS como resultado de su gestión institucional
- ❖ Cooperación interinstitucional para la realización y difusión de las actividades propuestas en esta estrategia de Rendición de Cuentas
- ❖ Infraestructura - Auditorio principal y las salas de reuniones con que se cuentan tanto en el Bloque 1 como en el Bloque 2

6. PROCEDIMIENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **POE-A08.0000.001 Medición de satisfacción al ciudadano/Cliente frente a los productos y servicios del INS**, mecanismo que establece la percepción cuanto a la satisfacción de los servicios y/o productos ofrecidos por el INS para nuestros ciudadanos/clientes.
- **POE-A08.0000.002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**, procedimiento que contempla canales oficiales de interacción con el ciudadano/cliente en donde se reciben las PQRSD, su direccionamiento y trazabilidad de la respuesta oportuna.
- **POE-A08.0000.003 Comunicación con el ciudadano/cliente**, define las actividades a seguir para brindar una comunicación e interacción con el ciudadano/cliente que garantice la transparencia, eficacia y calidad de los servicios, fortaleciendo la participación ciudadana con el quehacer del INS.
- **Resolución 528 de 2017** “Por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud”.

- **INT-A08.0000.002 Protocolos de Atención al Ciudadano/Cliente**, Lineamiento general para el trato y prestación de los servicios que deben tener los servidores públicos del INS para nuestros ciudadanos/clientes.
- **POE-D04.0000-002 Actualización de contenidos de los portales web (Internet e intranet del INS)**, Definir lineamientos para la creación, actualización y modificación de contenidos de los portales web del instituto Nacional de Salud con el fin de promover el orden y generar oportunidad en la publicación de contenidos dirigidos a los diferentes públicos de interés de la entidad
- **POE-D02.0000-010 Gestión de Riesgos**, Orientar metodológicamente a los procesos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de las actividades, permitiendo definir un lenguaje unificado en toda la adopción de las prácticas de administración del riesgo establecidas e implementadas en el Instituto Nacional de Salud
- **Cartilla de Participación Ciudadanía**, el propósito es brindar una herramienta ágil y sencilla que le permita a usted como ciudadano comprender los mecanismos de participación ciudadana que tiene para interactuar con el INS

7. CRONOGRAMA

ACCIONES DE INFORMACIÓN					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABL E
Actualizar permanentemente la Información a comunicar en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública					Todos los procesos
Difundir al interior de la entidad la importancia de utilizar lenguaje claro para atender las inquietudes ciudadanas y la rendición de cuentas. (1. Campaña posicionamiento sobre rendición de cuentas 2. INS confiable (semestralmente reportar cifras de impacto de la gestión del INS en una hoja informativa. 3. Presentaciones exitosas taller)					Comunicaciones
Actualizar en la página web el menú con los bienes y servicios que genera el INS en cumplimiento de su misión					Oficina Asesora de Planeación
Elaborar y difundir piezas de comunicación (Infografías, banners) para fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas					Comunicaciones

ACCIONES DE DIÁLOGO					
Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Realizar eventos de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de canales, piezas gráficas, informes o medios electrónicos. (1. Día Mundial del Donante de Sangre. 2. Día Mundial del Donante de Órganos. 3. Informe del Observatorio Nacional de Salud)					Dirección General Direcciones Técnicas
Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección					Dirección General
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas o medios electrónicos. (1. Infografía "así avanza el INS". 2. Redes Sociales #LogrosINS. 3. Así recibimos el nuevo siglo).					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas
Realizar un Foro sobre seguridad Vial					Dirección de Investigación
Realizar reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección Redes					Dirección de Redes
Realizar reunión con Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia					Dirección de Vigilancia
Realizar el encuentro científico del INS					Dirección de Investigación
Feria de Gestión – promoción de su portafolio de servicios					Direcciones Técnicas y Comunicaciones
Mesa de diálogo regional sobre la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano					Dirección General y Comunicaciones
Diálogos Temáticos sobre: salud y ambiente; salud y políticas públicas; estrategias, salud y desigualdades sociales; y análisis de la situación de salud de los colombianos					Dirección General
Diálogos Zonales sobre implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y Norte de Santander					Dirección General
Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS					Atención al ciudadano
Realizar reunión con los Comités de veedores externos: (Comité externo de compradores de productos de interés en salud pública, Comité de fabricantes o importadores de plaguicidas y Comité de entidades territoriales)					Dirección General
Realizar un evento institucional con información de interés público de las temáticas transversales y/o coyunturales al INS y al país.					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones

ACCIONES DE INCENTIVOS

Actividades	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	RESPONSABLE
Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad a través de diversos canales, piezas graficas o medios electrónicos. (1. Campaña INS confiable. 2. Actividad en redes sociales para colaboradores INS #100añosINS).					Comunicaciones
Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública					Comunicaciones
Realizar a los ciudadanos socialización sobre la rendición de cuentas. (Infografía, piezas gráficas, video u otro medio)					Equipo de Rendición de Cuentas
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS					Equipo de Rendición de Cuentas

8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

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

8.1 Medios para la divulgación de información

Esta divulgación se hará a través de:

- ❖ La página web del INS www.ins.gov.co
- ❖ El espacio de [Participación Ciudadana](http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Paginas/participacion-ciudadana.aspx) creado en nuestra página institucional cuyo link es <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/Paginas/participacion-ciudadana.aspx>
- ❖ Las redes sociales institucionales, [@INSColombia](https://twitter.com/INSColombia) y en [Facebook/INSColombia](https://www.facebook.com/INSColombia), YouTube: www.youtube.com/user/ins/videos
- ❖ [La intranet](mailto:inscomunicaciones@ins.gov.co) a través del correo institucional de comunicaciones inscomunicaciones@ins.gov.co
- ❖ [Los Medios escritos](#) publicados en las diferentes [carteleras institucionales y en el televisor de la entrada principal](#)

- ❖ [Las bases de correos electrónicos de nuestros grupos de interés](#)
- ❖ [A través de cooperación interinstitucional para difundir la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas \(Universidad Nacional, la Armada Nacional, UniMinuto, Urna de Cristal – MinTic\)](#)

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

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

<p>Sitio web www.ins.gov.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización permanente ➤ Información oportuna y clara ➤ Cumplimiento de los lineamientos de Participación Ciudadana de acuerdo a Gobierno en Línea ➤ Ser el enlace principal entre nuestros grupos de interés y el INS
<p>Redes Sociales Twitter @INSColombia y en Facebook/INSColombia YouTube www.youtube.com/user/ins/videos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar orientación ➤ Informar sobre los canales de comunicación Institucionales con la entidad (Sede, chat, formulario de contacto, Call Center, correo electrónico, línea gratuita) ➤ Promoción del espacio de Participación Ciudadana para consultar diferentes documentos, entre otros, planes, programas, proyectos, presupuesto, normatividad en construcción, documentos de gestión ➤ Divulgación virtual de los foros y reuniones de interés al país, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y participación y representación en eventos de los funcionarios de la entidad a nivel nacional e internacional

<p>Foros virtuales y presenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicado informando la realización del Foro ➤ Publicación del Comunicado en el sitio web de la entidad ➤ Envío del comunicado de prensa a las bases de datos de los grupos de interés de la entidad ➤ Promoción antes y durante la realización del foro en las redes sociales en que hace presencia el INS ➤ Piezas informativas para redes sociales indicando como se puede participar
<p>Congresos, Foros Seminarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización permanente del calendario de eventos disponible en el sitio web de la entidad ➤ Publicación de discursos y presentaciones en el sitio web del INS ➤ Promoción a través de las redes sociales en que hace presencia el INS ➤ Divulgación a través de las bases de correo electrónico ➤ Publicación de información en tiempo real a través de redes sociales
<p>Relacionamiento con los medios de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención permanente y oportuna, dentro de los parámetros legales, a las solicitudes de información hechas por los medios de comunicación ➤ Igualdad en el acceso a la información para los distintos medios de comunicación ➤ Participación de los funcionarios en programas y entrevistas
<p>Audiencia Pública Sectorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicación en el sitio web de la entidad ➤ Promoción en redes sociales ➤ Publicación en tiempo de real de información durante la realización de la Audiencia Pública
<p>Audiencia Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgar el Informe de Gestión del INS vigencia 2016

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

- Piezas informativas para las redes sociales en los que hace presencia el INS
- Mensajes informativos para ser difundidos en las distintas redes sociales en las que hace presencia el INS para reforzar fecha, hora y lugar del evento, así como los medios a través de los cuales la ciudadanía puede participar enviando preguntas o propuestas e invitando a consultar la información del sitio web del INS
- Mencionar la Audiencia en entrevistas o participaciones que tengan los funcionarios en programas de medios de comunicación masiva
- Habilitar el servicio de comunicación vía streaming a través del sitio web del INS
- Durante la Audiencia divulgar información en tiempo real a través de las redes sociales en las que hace presencia el INS
- Habilitar opción de evaluación de la Audiencia Pública en el sitio web del INS
- Comunicado de Prensa con los principales puntos tratados durante la Audiencia Pública
- Publicación en el sitio web de la entidad y envío a las bases de datos de los grupos de interés del comunicado de prensa final

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

9.1. Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios

ACTIVIDAD	Fecha de Realización
<i>Foro Seguridad Vial</i>	<i>Agosto 4</i>
<i>Reunión Anual con Aseguradores, Minsalud y Dirección Redes</i>	<i>Junio 30</i>
<i>Reunión Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Vigilancia</i>	<i>Noviembre 30</i>
<i>Encuentro científico del INS</i>	<i>Noviembre 20,21 y 22</i>

9.2. Ferias de gestión con pabellones temáticos

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

9.3. Observatorios ciudadanos

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

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

- La comisión séptima de senado y cámara.
- La opinión pública.
- El Ministerio de Salud.
- La comunidad académica.
- Los canales de divulgación del Instituto.

9.4. Tiendas temáticas o sectoriales

El INS no participa en este tipo de actividades

9.5. Mesas de diálogos regionales/sectoriales o temáticos

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

Reuniones Anuales en las cuales las direcciones de vigilancia, redes en salud pública se reúnen respectivamente con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), los Bancos de Sangre, las entidades territoriales, el Ministerio de Salud, articulando de esta manera el trabajo que se realiza y analizando los retos y nuevas oportunidades de mejoras en el trabajo que se desarrolla para la vigilancia y seguridad sanitaria del país.

Desde el INS también se promueven los **diálogos regionales** con el asocio de Organismos Internacionales como ISAGS - Unasur a través de los cuales el Instituto tiene la oportunidad de aportar en la construcción de la agenda de temas de interés en salud pública para el continente suramericano, difundiendo no solo su conocimiento y experticia técnica, también proponiendo aquellos temas en los que es conveniente trabajar y unir esfuerzos a nivel regional.

Además el Instituto a través de su participación en congresos de carácter científico y dirigidos a la opinión pública, participa de **diálogos temáticos** que incluyen a la comunidad académica y a los medios de comunicación en temas relacionados con: 1- Salud y Ambiente, 2- Salud y Políticas Públicas, 3- Estrategias, Salud y Desigualdades Sociales y 4- Salud y Análisis de la Situación de Salud de los colombianos, entre otros temas de interés en salud pública.

9.6. Reuniones zonales

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

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

9.7. Asambleas comunitarias

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

9.8. Otro

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

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

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

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

Como **mecanismo** de seguimiento dentro del monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC del INS realizado por la Oficina Asesora de Planeación, se elabora una matriz de monitoreo la cual se remite cada cuatro meses a la Oficina de Control Interno con las evidencias de los avances alcanzados, con el fin que la Oficina de Control Interno a través de las auditorías de seguimiento al PAAC, verifique las evidencias con cada uno de los responsables que soportan el cumplimiento de las diferentes actividades planteadas y que le dan respuesta de igual manera a la implementación del Estrategia Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía la cual está incluida en el componente de Rendición de Cuentas del PAAC.

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

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

11.1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2017 está enfocada al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, implementó su Estrategia de Rendición de Cuentas enfocada en tres dimensiones de trabajo:

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

11.2. ALCANCE

La Entidad durante la vigencia 2017 da continuidad a esta Estrategia mediante el desarrollo de diferentes acciones, encaminadas a la optimización de su gestión frente al proceso de sensibilización y apertura de espacios de diálogo dirigidos a los ciudadanos. Dentro de los principales resultados de la vigencia 2016 se encuentran:

11.2.1. INFORMAR

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

Durante la vigencia fueron publicados en la página Web de la Entidad los informes que dan cuenta a la ciudadanía de la gestión institucional; entre ellos, el Informe de Gestión Anual 2016 en el cual se registran los principales logros obtenidos en temas misionales y administrativos, Informes de distribución y ejecución presupuestal,

Informes mensuales de Servicio al Ciudadano con datos estadísticos de atención e implementación y fortalecimiento de los servicios del portafolio de la Unidad.

De igual forma, fueron publicados los Informes de Seguimiento a la Estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los Informes sobre el estado y evaluación del Sistema de Control interno.

11.2.1.2. *Publicación de la Planeación Institucional.*

Se publicó los informes de ejecución trimestrales de los mismos. En el marco de la adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional, se publicó el Plan Estratégico Sectorial y el documento del Plan Estratégico Institucional 2014-2021 de la Entidad.

En este sentido, se habilitó un espacio para que la ciudadanía pueda realizar observaciones frente a la planeación institucional, creándose el espacio de **Participación Ciudadana** y los comentarios, sugerencias y observaciones remitirlos a través del correo: rendicuentasins@ins.gov.co.

11.2.1.3. *Página Web.*

Se dio continuidad a la implementación del rediseño de la página web de la Entidad, atendiendo los criterios establecidos por Gobierno en Línea, con publicación de información de interés para la ciudadanía sobre trámites y servicios, normatividad, estudios y noticias institucionales, calendario de eventos con actividades dirigidas a la ciudadanía, entre otros.

Así mismo, cuenta con espacios de participación ciudadana como encuestas de opinión y la planeación institucional.

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

11.2.1.4. *Estrategia de comunicaciones.*

Se elaboró la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2017 con el fin de generar un mayor reconocimiento de la Entidad por parte de los ciudadanos, estableciendo una comunicación constante y efectiva, con datos de actualidad e interés general.

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

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

11.2.1.6. Pizas comunicativas.

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

11.2.2. DIALOGAR

Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. INS participó en la rendición de cuentas del Sector Salud, realizada a la ciudadanía en el mes de marzo, entregando un balance de los 12 meses de su gestión.

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

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

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

Elaboración y publicación de informe anual con los principales resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas, el cual se encuentra en la página web del INS en el siguiente link <http://www.ins.gov.co/control-y-transparencia/SiteAssets/Paginas/Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2016/SEGUNDO%20INFORME%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20INS%202016.pdf>, como seguimiento y evaluación a la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía y en aras de su fortalecimiento continuo.

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

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

11.2.2.4. Interacción a través de Redes sociales:

[Twitter @INSColombia](#)

[Facebook/INSColombia](#),

[YouTube: www.youtube.com/user/ins/videos](http://www.youtube.com/user/ins/videos)

[Facebook live](#)

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

11.2.2.5. Ampliación de Canales.

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

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

Correspondencia personal: Documentos y PQRSD que ingresan por correspondencia.

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

Atención presencial: Punto de información Grupo de Atención al Ciudadano

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

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

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

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

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

11.2.3. INCENTIVAR

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

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

El INS sigue sumando esfuerzos para el fortalecimiento de su Estrategia de Rendición de Cuentas, destacando en la vigencia aspectos como la ampliación y actualización permanente de la información suministrada a través la página web de la Entidad involucrando a cada uno de sus procesos misionales y administrativos, mediante nuevos espacios que permiten una mayor interacción con los ciudadanos.

La entidad dimensiona la oportunidad de analizar nuevas iniciativas, que contribuyan a la mejora continua y a realizar procesos de innovación, de cara al acercamiento de los servidores públicos del INS, de los ciudadanos con la rendición de cuentas institucional. Esperamos sus sugerencias de mejora de esta estrategia a través del correo rendicuentasins@ins.gov.co.