



**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO  
TEMAS DE INTERÉS PARA RENDICIÓN DE CUENTAS**

**2018**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Febrero 2018

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

4. ESTRATEGIA

5. TEMAS

## 1. INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por la entidad y en observancia de la definición contemplada – *“Rendición de Cuentas - como la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”*; recalca los temas tratados en la rendición de cuentas en la vigencia 2016, así como, los más relevantes según muestra en la opinión de servidores públicos del INS.

## 2. OBJETIVO

A través del presente informe el Grupo de Atención al Ciudadano da a conocer información y estrategias sobre temas de interés en la rendición de cuentas.

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Instituto Nacional de Salud según lo señalado en el Decreto Ley 4109 de 2011, en su carácter de autoridad técnico científica y como entidad pública acogida a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano y como tal su adopción; cimentó a través de la versión No.1, versión No.2 y versión No. 3 del PAAC, actividades que permiten contar con un mapa de navegación, entre ellas, siendo esta la garantía para la promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.

<sup>1</sup>De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “(...) un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como, la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los Ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía; los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

#### 4. ESTRATEGIA

El INS con el fin de ampliar canales y brindar herramientas que permitan mayor acceso de la ciudadanía a través de la participación directa en la proposición de temas de interés para la rendición de cuentas, se creó el correo electrónico [rendicuentasins@ins.gov.co](mailto:rendicuentasins@ins.gov.co), así mismo, incluyó en el procedimiento para la medición de satisfacción cliente /ciudadano respecto de los productos y servicios ofrecidos por la entidad, un espacio para que presenten los temas de interés, información que se da a conocer a la comunidad INS por parte del Grupo de Atención al Ciudadano; estos espacios tiene como propósito fortalecer la participación ciudadana.

**5. TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS<sup>2</sup>****5.1. ¿Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas?**

- **Evento Evaluado: Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS.**

**Responsable: Dirección de Investigación**

**Fecha: 09 de marzo de 2017**

- Proyectos, trabajos, usos y resultados de los mismo para retroalimentación de lo que pasa en el país.
- Mayor información de los proyectos que se llevan a cabo.
- Tratamiento de datos en los análisis que realizan.
- Cantidad de eventos como este al año.
- Temas actuales que estudia y desarrolla el mismo INS.

- **Evento Evaluado: Socialización de Lineamientos Internos para la Implementación de las normas ISO 17025 y 17043.**

**Responsable: Dirección de Redes en Salud Pública.**

**Fecha: 15 de marzo de 2017.**

- Prospectiva del INS a mínimo 10 años.

- **Evento Evaluado: Programa nacional para la conservación de serpientes - serpientes venenosas, venenos y antivenenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios.**

**Responsable: Dirección de Producción.**

**Fecha: 17 de marzo de 2017.**

- Accidentes ponzoñosos.
- Papel del médico veterinario en el INS.

- **Evento Evaluado: Plan Nacional para la conservación de Serpientes en Colombia – Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO.**

**Responsable: Dirección de Producción.**

<sup>2</sup> Información obtenida de los Informes de medición de la satisfacción de los ciudadanos/clientes Enero – junio 2017 - FORA08.0000.007.

**Fecha: 22 de marzo de 2017.**

- Accidente rábico.

➤ **Evento Evaluado: Red de Gestión de Conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria.**

**Responsable: Dirección de Investigación.**

**Fecha: 30 de marzo de 2017.**

- Accidentes ponzoñosos.
- Acceso a la financiación y compromisos.
- Conectar la organización de la real academia.
- Avances o actualización de información sobre el reporte de los entes territoriales.
- Informe sobre apoyo técnico que hace el INS a las Secretarías de salud.
- Impacto de estrategias en salud realizadas en temas de las ETV.

➤ **Evento Evaluado: Serpientes del Cesar, discernimiento y comprensión de las serpientes, prevención, primeros auxilios y manejo pre hospitalario del accidente ofídico.**

**Responsable: Dirección de Producción**

**Fecha: 27 de marzo de 2017.**

- Presupuesto para la Guajira (últimos 3 años).

➤ **Evento Evaluado: Rendición de Cuentas Vigencia 2016**

**Responsable: Equipo de Trabajo Rendición de Cuentas – Grupo de Atención al Ciudadano.**

**Fecha: 31 de marzo de 2017.**

- No reportaron sobre el servicio y subsidio de alimentación.
- Como sugerencia creo que podría presentarse la interacción de actores externos para que se presente la imagen que tiene del INS desde afuera.
- En general lo mismo.
- Presentar los planes y proyectos que tiene el INS para el futuro.
- Ebola, zika y como se han manejado en Colombia.
- Sueros.
- Proyecto INS a futuro.
- Enfatizar lo mucho que hace el INS con tan bajo presupuesto, aportes al sistema CyT.
- Considero que las metodologías utilizadas sobre todos los temas de interés.

- **Evento Evaluado: SIG Taller: Geographic Information For Vector Surveillance - GIVES.**  
**Responsable: Dirección de Redes en Salud Pública**  
**Fecha: 03 al 07 de abril de 2017.**
  - Conocer sobre el financiamiento de los proyectos institucionales para el año 2018 y su disposición por dependencias.
  
- **Evento Evaluado: Clase Social y Salud – Octavo Informe.**  
**Responsable: Observatorio Nacional de Salud**  
**Fecha: 02 de mayo de 2017.**
  - Gestión del TH.
  - Redes en S.P.
  
- **Evento Evaluado: Capacitación en estudios cuantitativos II.**  
**Responsable: Subdirección de Investigación.**  
**Fecha: Mayo 05 de 2017.**
  - “Análisis experimental en estadística”.
  
- **Evento Evaluado: Fundamentos de Metrología e Incertidumbre**  
**Responsable: Dirección de Redes**  
**Fecha: 11 de mayo de 2017**
  - Audiencia del personal de salud en los eventos de interés de Salud Pública. Enfermedades interés en Salud Pública.
  - Temas ajustados a la normatividad de IPS.
  - La metodología de talleres en las presentaciones es muy adecuada porque permite mejor aprendizaje de los temas.
  - Intervalos de calibración.
  - Capacitación ISO 17025.
  - Convocatoria para vinculación de personal.
  
- **Evento Evaluado: Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC.**  
**Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano**  
**Fecha: 15 de junio de 2017.**

- Conocer sobre el financiamiento de los proyectos institucionales para el año 2018 y su disposición por dependencias.
- **Evento Evaluado: Capacitación Determinantes ambientales.**  
**Responsable: Subdirección de Investigación.**  
**Fecha: julio 27 de 2017.**
- “Procesamientos de muestras biológicas con metales pesados, afectaciones a seres humanos “Efectos”.
- **Evento SERPIENTES VENENOSAS DE LA AMAZONIA, APORTES PARA EL MANEJO MÉDICO DEL ACCIDENTE OFÍDICO..**  
**Responsable: Dirección de Producción.**  
**Fecha: julio 21 de 2017.**
- “Todo lo relacionado con los accidentes rábicos principalmente relacionados con animales silvestres”
  - “Sobre otros venenos como escorpiones”
  - “Acciones desarrolladas en el país y a nivel internacional”
  - “Participación de grupo de interés en las acciones del INS (médicos, biólogos, Instituciones de salud, niños, jóvenes, adultos, adulto mayor”.
- **Evento Evaluado: FORO INVESTIGACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD VIAL.**  
**Responsable: Dirección de Investigación en Salud Pública**  
**Fecha: agosto 04 de 2017.**
- “Impacto de la vigilancia en Salud Pública en los perfiles de mortalidad”.
  - “Avances obtenidos en las acciones 2, 12 y 23”
  - “Funcionamiento del SIVIGILA”
  - “Resultados y conclusiones de la presente exposición”
  - “Investigación de accidentes de trabajos biológicos”
- **Evento Evaluado: Serpientes de Colombia y la Amazonia, prevención y manejo pre-hospitalario del accidente ofídico.**  
**Responsable: Dirección de Producción – Dirección de Vigilancia**  
**Fecha: agosto 17 de 2017.**
- “Animales palanezes”.
- **Evento Evaluado: Programa de Plaguicidas – VEO.**

**Responsable:** Grupo Química y Toxicología – SLNR – Dirección de Redes en Salud Pública.

**Fecha:** Del 8 al 10 de noviembre de 2017.

- “Implementación de métodos como triacinas entre otros”
- “Tratamientos y PCB en aguas”
- “Nuevas temáticas frente al programa”

➤ **Evento Evaluado:** Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller.  
**Responsable:** Dirección de Redes y Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública.  
**Fecha:** Noviembre 23 y 24 de 2017.

- “Ampliar los cursos de la oferta virtual”
- “Resultados entomológicos”

**Elaboró:** Yury Yolanda Riaño-contratista Grupo de Atención al Ciudadano.  
Febrero 2018