

ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

V. 2

JULIO 2019

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y LA PARTICIPACION CIUDADANA	5
3.1 Diagnóstico	5
3.2 Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	7
3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas y participación ciudadana del INS	8
3.2.2 Caracterización de necesidades de información para la ciudadanía	9
3.2.3 Caracterización de los grupos de interés o partes interesadas	11
4. INDICADORES DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	14
5. EQUIPO RESPONSABLE, RECURSOS E INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	17
5.1 Equipo responsable	17
5.2 Recursos e infraestructura institucional	17
6. DOCUMENTOS IMPLEMENTADOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18
7. CRONOGRAMA	20
8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	22
8.1 Medios para la divulgación de información a los grupos de interés y ciudadanía en general	22
8.2 Propósito de los diferentes medios relacionados con rendición de cuentas y participación ciudadana	23
9. MULTIPLICIDAD DE ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	26
9.1. Espacios ciudadanos participativos o reuniones por proyectos, temas o servicios	26
9.2. Ferias de gestión con pabellones temáticos	26

9.3. Observatorios ciudadanos.....	27
9.4. Tiendas temáticas o sectoriales.....	27
9.5. Mesas de diálogos regionales/sectoriales o temáticos	27
9.6. Reuniones zonales.....	28
9.7. Asambleas comunitarias.....	28
9.8. Otro.....	29
10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	29
11. EVALUACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	29
11.1. INTRODUCCIÓN.....	30
11.2. ALCANCE	30
11.2.1. INFORMAR	30
11.2.2. DIALOGAR CON LA CIUADANIA.....	33
11.2.3. RESPONSABILIDAD	36

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo la importancia de interactuar con la ciudadanía a fin de dar a conocer las diferentes actividades que realiza el Instituto Nacional de Salud, haciéndoles partícipes en las actividades de Rendición de Cuentas por parte de la Dirección General, las Direcciones Técnicas y áreas administrativas del INS, lo cual, no sólo permite mostrar lo realizado en cuanto a 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 en cuanto a la labor y las acciones que se realizan a través del quehacer diario, que redundan en el mejoramiento de las condiciones de salud de los colombianos y en el fortalecimiento de la gestión y transparencia institucional.

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

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Art. 23, Art. 74, Art. 209 y Art. 103.
- Ley 489 de 1998, artículo 32 y 33 Capítulo VIII
- Ley 850 de 2003
- Ley 1757 de 2015 Art. 48 y siguientes
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1474 de 2011 Art.73.
- Ley 962 de 2005 (anti trámites) Art. 8
- Decreto 1499 de 2017 - MIPG
- Decreto 4637 de 2011 Art. 2 y 4
- Decreto 3622 de 2005
- CONPES 3654 de 2010
- CONPES 3656 de 2010
- CONPES 0167 de 2013



- CONPES 3785 de 2013
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – DAFP
- Estrategia de Gobierno Digital
- Guía para la Implementación de la Ley de Transparencia
- Manual Único de Rendición de Cuentas - DAFP
- Sistema Único de Información y Trámites - SUIT
- Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP

3. DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y LA PARTICIPACION CIUDADANA

3.1 Diagnóstico

En el Instituto Nacional de Salud se han identificado algunas oportunidades de mejora a través de las diferentes actividades planteadas en la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía y participación ciudadana, por lo tanto, con este documento se pretende hacer explícitas las diferentes actividades a desarrollar y, mantener aquellas que se han desarrollado de manera efectiva, de acuerdo a los tres pilares fundamentales de la Rendición de Cuentas: información, diálogo y responsabilidad/incentivos; a continuación se relacionan de acuerdo con las recomendaciones:

1. Utilizar diversos medios para divulgar información en el proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana.
2. Divulgar información por diferentes 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 relacionadas con las actividades de participación ciudadana.
5. Hacer uso de canales a través de los cuales la Entidad promueva la Participación Ciudadana y que adicionalmente sirva para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas.
6. Definir acciones de diálogo para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.



7. Construir las conclusiones de las acciones de diálogo.
8. Incluir acciones en la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana.
9. Aprovechar la multiplicidad de espacios que permitan fortalecer la participación de la ciudadanía y la rendición de cuentas.

De acuerdo con el Diagnóstico realizado se han identificaron Fortalezas y Debilidades que permitirán realizar mejoras en las actividades que no se han desarrollado o que presentan rezago y mantener aquellas en las cuales se han alcanzado los resultados propuestos en la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Debilidades

- Participación de los grupos de interés en los documentos sometidos a consulta ciudadana
- Asistencia a la Audiencia Pública de los grupos de interés con relación a la convocatoria
- Estrategia de Comunicación (Canales utilizados y divulgación)
- Resultados del FURAG II
- Definición de incentivos para los servidores públicos y caracterización de usuarios

Fortalezas

- Acciones de diálogo con grupos de interés
- Actualización y divulgación de Trámites y Servicios
- Medios electrónicos utilizados que permiten la participación ciudadana
- Publicación de dos informes de Rendición de Cuentas con participación de la Ciudadanía, grupos de interés y grupos focales.
- Equipo de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 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
- Resultados obtenidos en el Índice de Transparencia Nacional
- Resultados del FURAG II y MECI
- Asistencia Técnica recibida por el Sectorialista del DAFP

- Colaboración interinstitucional para difusión de la Audiencia Pública

3.2 Estrategia de 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 con participación ciudadana de 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, que fomente la participación ciudadana, publicando información de la entidad y de los trámites y procedimientos que ofrece, en lenguaje claro; estandarizando la información brindada a través de los diferentes canales; informando al ciudadano de manera proactiva; informando a la medida de las necesidades del ciudadano acorde con los ejercicios de caracterización y teniendo en cuenta elementos de accesibilidad físicos y digitales para la interacción con el ciudadano, para ello, 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 y posibilitan solicitar ampliación sobre la gestión realizada en cualquier momento.

CANALES DE ATENCION INSTITUCIONAL	
CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
ESCRITO	<ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla Única de Correspondencia • Buzón de Sugerencias
TELEFÓNICO	<ul style="list-style-type: none"> • Call center PBX: 2207700 • Línea de Atención (PQRSDF): 3244576 • Línea Gratuita Nacional: 018000113400
VIRTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales: Twitter @INSColombia, Facebook Facebook/INSColombia, YouTube www.youtube.com/user/ins/videos
PRESENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención al Ciudadano Ventanilla Única Av. Calle 26 # 51-20, CAN, Bogotá • Dependencias que atienden público.

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

- Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana: rendicuentasins@ins.gov.co
- Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@ins.gov.co
- Denuncias por actos de corrupción: denuncias.ciudadano@ins.gov.co

3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas y participación ciudadana del INS

El INS ha formulado los siguientes objetivos, de acuerdo con los lineamientos de rendición de cuentas y participación ciudadana establecidos por el Gobierno Nacional mencionadas en el marco normativo.

3.2.1.1. *Objetivo general de la rendición de cuentas y participación ciudadana*

Fortalecer y visibilizar la transparencia en la gestión, los resultados alcanzados, los inconvenientes presentados, el diálogo en doble vía y la interacción con los servidores públicos del INS, a través de los mecanismos institucionales dispuestos para tal fin con los grupos de interés y la ciudadanía en general.

3.2.1.2. *Objetivos específicos de la rendición de cuentas y de la participación ciudadana*

Realizar actividades que den respuesta, a través de los tres pilares que fundamentan la rendición de cuentas, fomentando la participación de los grupos de interés y de la ciudadanía

- Generar acciones de Información que fortalezcan la transparencia, la gestión institucional y la participación ciudadana
- Generar acciones de Diálogo con los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general
- Generar acciones de responsabilidad a partir de la interacción con los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general

3.2.2 Caracterización de necesidades de información para la ciudadanía

3.2.2.1. Acciones de información para la ciudadanía

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
Actualización de los bienes y servicios del INS	Oficina Asesora de Planeación
Presupuesto y Ejecución Presupuestal	Grupo de Gestión Financiera
Publicación de Informes Técnicos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Publicación de Circulares y Boletines Técnicos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias	Grupo de Atención al Ciudadano
Estados Financieros	Grupo de Gestión Financiera
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 a través de participación ciudadana

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS	Atención al ciudadano
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la Alta Dirección	Dirección General
Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas	Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia Comunicaciones
Diálogos Temáticos sobre Cambio Climático	Dirección General Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones
Diálogos Zonales sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (Atlántico, Valle del Cauca y Santander)	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano	Atención al ciudadano
Publicación de proyectos normativos en participación ciudadana para observaciones	Todos los Procesos
Construcción de la Planeación Institucional en participación ciudadana para observaciones	Oficina Asesora de Planeación
Construcción Planes, programas, proyectos y documentos en participación ciudadana para observaciones	Todos los Procesos

3.2.2.3. Acciones de responsabilidad que incentiven la participación ciudadana

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Incentivar la participación ciudadana en la rendición de cuentas	Dirección General Comunicaciones Institucional
Incluir los nombres de las personas que participen con observaciones, preguntas, sugerencias, aportes en los documentos publicados en el espacio de participación ciudadana	Todos los procesos
Realizar concurso de conocimientos sobre participación ciudadana y rendición de cuentas para los funcionarios y contratistas INS	Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas y participación ciudadana
Aplicar encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Atención al Ciudadano
Elaborar y publicar los documentos o informes consolidados de las actividades realizadas de rendición de cuentas con participación ciudadana de la vigencia.	Dirección General Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas

3.2.3 Caracterización de los grupos de interés o partes interesadas

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

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL INS

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PORTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
CLIENTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> * Toda la Entidad * Consejo Directivo * Dirección * Funcionarios * Procesos del SIG * Contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> * Información * Objetivos Establecidos * Requisitos normativos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> * Veraz y oportuna *Objetivos cumplidos a través de metas *Cumplimiento normativo
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> * Distribuidores de suero antiofídico * Comercializadores de Plaguicidas * Agencias de investigación privadas y públicas (INVIMA) * Universidades * Centros de Investigación * Bancos de sangre y servicios Transfusión * Bancos de Tejido Humano * IPS con servicio de Trasplante * Laboratorios de salud pública * Laboratorios clínicos * Superintendencia de servicios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> *Productos y servicios de interés en salud pública *Componentes de origen humano *Pruebas de ensayo *Asistencia en Protocolos para el desarrollo de pruebas de Investigación *Control de calidad y seguridad de biológicos y del agua 	<ul style="list-style-type: none"> *Cumplimiento técnico *Fiabilidad de la Información *Oportunidad en el acceso de información y del producto
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> *Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestadores de servicios, requeridos por INS (servicios o productos) 	<ul style="list-style-type: none"> *Obligaciones establecidas *Información 	<ul style="list-style-type: none"> *Cumplimiento de las Obligaciones *Información fiable
ACADEMIA Y COMUNIDAD CIENTIFICA	<ul style="list-style-type: none"> * Universidades * Grupos de investigación científica * Sociedades científico gremiales * Instituciones que hacen parte del sistema de ciencia, tecnología e Innovación (INS, IETS, Colciencias) * Agencias de carácter técnico del Estado (INVIMA, INS) * Red de conocimiento científico observatorio * Programa de entrenamiento en epidemiología de campo (FETP) * Comunidad Científica * Revista biomédica 	<ul style="list-style-type: none"> *Divulgación y Gestión del conocimiento, *Transferencia de tecnología *Desarrollo de proyectos de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> *Reconocimiento *Investigación de calidad e impacto
COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Habitantes del territorio nacional * Donantes de sangre personas naturales que expresan su voluntad de ser donantes a la Red de Trasplantes y Donación de Órganos y Tejidos. * Familiares de receptores de la Red. * Comunidades involucradas en investigaciones del INS 	<ul style="list-style-type: none"> *Información, productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> *Información de forma veraz, comprensible, útil y oportuna *Productos y servicios de calidad *Reconocimiento por la ciudadanía del INS

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

4. INDICADORES DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA

La Estrategia de Rendición de Cuentas y de Participación Ciudadana 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 y responsabilidad, realizados durante la vigencia 2019, 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 responsabilidades 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.

INDICADORES DE ACCIONES DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA				
Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas institucional.	Un (1) Informe de gestión elaborado y publicado	Informe publicado /Informe programado	Oficina Asesora de Planeación	31-Ene-2019
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas, Documentos o medios electrónicos	Tres (3) socializaciones de los resultados obtenidos en las actividades de Rendición de Cuentas	Actividades realizadas/Actividades Programadas	Dirección General Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones Direcciones Técnicas	1. 30-Abr-2019 2. 31-Jul-2019 3. 27-Dic-2019
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	29-Nov-2019
Publicación de Informes Técnicos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud	Publicar los Informes Técnicos	Publicaciones realizadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	13-Dic-2019
Publicación de Circulares y Boletines Técnicos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia	Publicar Circulares y Boletines Técnicos	Publicaciones realizadas	Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas	13-Dic-2019

INDICADORES DE ACCIONES DE DIÁLOGO A TRAVÉS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS	Definición de temas de interés para la rendición de cuentas	Informe con los temas de interés para la rendición de cuentas	Atención al ciudadano	28-Feb-2019
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada/Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Programada	Dirección General	29-Mar-2019
Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo	Open house realizado	Open house realizado /Open house programado	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	29-Nov-2019
Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas	Mesa de diálogo nacional realizada	Mesa de diálogo nacional realizada/ Mesa de diálogo nacional programada	Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia Comunicaciones	29-Nov-2019
Diálogo Temático sobre Cambio Climático	Realizar un diálogo temático	Diálogo temático realizado/Diálogo temático programado	Dirección General Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones	29-Nov-2019
Diálogos Zonales sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander)	Realizar los (3) Diálogos zonales	Diálogos Zonales realizados/Diálogos Zonales programados	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	29-Nov-2019
Realizar reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales	Reunión realizada en la fecha programada	Reunión realizada/Reunión programada	Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones	19-Dic-2019
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano	Asistir por lo menos a una Feria de Servicio al Ciudadano	Feria de Servicio al Ciudadano realizada/ Feria de Servicio al Ciudadano programada	Atención al ciudadano	29-Nov-2019

INDICADORES DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD QUE INCENTIVEN LA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<i>Actividades</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>
Elaborar y divulgar piezas gráficas, o infografías para incentivar la participación activa en la Audiencia Pública por parte de los servidores públicos del Ins, de nuestros grupos de interés y de la ciudadanía en general	Piezas gráficas o infografías elaboradas	Piezas gráficas o infografías elaboradas/Piezas gráficas o infografías programadas	Dirección General Comunicaciones	18-Mar-2019
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	30-Ago-2019

INDICADORES DE ACCIONES DE EVALUACION Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL CON PARTICIPACION CIUDADANA

<i>Actividades</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha límite de realización</i>
Aplicar encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Una encuesta de satisfacción realizada en la Audiencia Pública de RdCtas	Encuesta realizada/ Encuesta Programada	Atención al Ciudadano	29-Mar-2019
Elaborar y publicar los documentos o informes consolidados de las actividades realizadas de rendición de cuentas de la vigencia.	Dos (2) documentos o Informes publicados en la página web y socializados con la ciudadanía	Informes publicados/ Informes programados	Dirección General Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas	1. 31-jul-2019 2. 20-Dic-2019

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

5.1 Equipo responsable

La Dirección General conformó el Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas mediante la Circular 037 DG INS del día 15 de septiembre de 2016, la cual está publicada en la página web en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendicion-de-cuentas-2016> y cuyo equipo de trabajo también se encarga de fortalecer la participación ciudadana en las diferentes actividades de rendición de cuentas, este equipo está integrado por:

- Un Asesor delegado por la Directora General
- La Secretaría 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 y Participación Ciudadana 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 y Participación Ciudadana, ha identificado la necesidad de contar 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 y Participación Ciudadana
- ❖ Infraestructura - Auditorio principal y las salas de reuniones con que se cuentan tanto en el Bloque 1 como en el Bloque 2
- ❖ Presupuestales con el fin de participar en la Feria de Servicio al Ciudadano

6. DOCUMENTOS IMPLEMENTADOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **POE-A08.0000.001 Medición satisfacción al ciudadano/Cliente frente a los productos/servicios del INS**, mecanismo de interacción para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes, con respecto a la prestación de los servicios, productos y atención del Instituto Nacional de Salud.
- **POE-A08.0000.002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones**, este procedimiento define el trámite a las PQRSD, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y las felicitaciones presentadas por los ciudadanos/clientes referentes a los servicios y productos prestados por la entidad.
- **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, mediante los canales de atención establecidos para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación y participación ciudadana relacionada con el quehacer del Instituto Nacional de Salud.



- **INT-A08.0000.002 Protocolos de Atención al Ciudadano/Cliente**, Lineamientos generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos/clientes, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención a través de los diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico.
- **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**, Definir la metodología para la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de sus 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.
- **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”.
- **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 PARA LA CIUDANANÍA					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas institucional.					Oficina Asesora de Planeación
Difundir las actividades de Rendición de Cuentas y los resultados obtenidos a través de diferentes canales, piezas gráficas, Documentos o medios electrónicos					Dirección General Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones Direcciones Técnicas
Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS					Todos los procesos
Publicación de Informes Técnicos a través de diferentes medios de acuerdo a las efemérides de los eventos en salud					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas
Publicación de Circulares y Boletines Técnicos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia					Dirección General Comunicaciones Direcciones Técnicas

ACCIONES DE DIÁLOGO A TRAVÉS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
<i>Actividades</i>	<i>TRIMESTRE 1</i>	<i>TRIMESTRE 2</i>	<i>TRIMESTRE 3</i>	<i>TRIMESTRE 4</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Consultar a la Ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas que se aplican en los eventos que realiza el INS					Atención al ciudadano
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la alta dirección					Dirección General
Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas					Dirección General Dirección Técnica de Vigilancia Comunicaciones
Diálogo Temático sobre Cambio Climático					Dirección General

					Observatorio Nacional de Salud Comunicaciones
Diálogos Zonales sobre avances implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (atlántico, Valle del Cauca y Santander)					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Realizar reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales					Dirección General Direcciones Técnicas Comunicaciones
Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano					Atención al ciudadano

ACCIONES DE RESPONSABILIDAD QUE INCENTIVEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

ACCIONES DE EVALUACION Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

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

8.1 Medios para la divulgación de información a los grupos de interés y ciudadanía en general

Esta divulgación se hará a través de:

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

El propósito es que puedan consultar y participar nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general remitiendo sus observaciones, sugerencias, preguntas y demás

aportes a través del correo rendicuentasins@ins.gov.co con lo cual se contribuya a fortalecer la gestión institucional.

8.2 Propósito de los diferentes medios relacionados con rendición de cuentas y participación ciudadana

<p>Sitio web www.ins.gov.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización permanente ➤ Información oportuna y clara ➤ Cumplimiento de los lineamientos de Participación Ciudadana de acuerdo a Gobierno Digital ➤ Ser el enlace principal entre nuestros grupos de interés y el INS
<p>Redes Sociales <u>Twitter @INSColombia</u> y en <u>Facebook/INSColombia</u> <u>YouTube</u> <u>www.youtube.com/user/ins/videos</u></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, planes, programas, proyectos, presupuesto, normatividad en construcción, documentos de gestión ➤ Divulgación virtual de las reuniones de interés al país, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y participación y representación en eventos de los funcionarios de la entidad a nivel nacional e internacional
<p>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

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgación a través de las bases de correo electrónico ➤ Publicación de información en tiempo real a través de redes sociales
Relacionamiento con los medios de comunicación	<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
Audiencia Pública Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicación en el sitio web de la entidad ➤ Promoción en redes sociales ➤ Publicación en tiempo de real de información durante la realización de la Audiencia Pública
Audiencia Pública	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgar el Informe de Gestión del INS vigencia 2018 ➤ 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 invitación y 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

	<ul style="list-style-type: none">➤ 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 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 INSformativo publicar noticias sobre nuestra entidad para informar a los funcionarios y ciudadanos➤ Piezas informativas para las redes sociales en las que hace presencia el INS➤ Mensajes informativos para ser difundidos en las distintas redes sociales en las que hace presencia el INS para reforzar fecha, hora y lugar 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 Pública 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
--	---

	<p>► Publicación en el sitio web de la entidad y envío a los grupos de interés del comunicado o informe de prensa final</p>
--	---

9. MULTIPLICIDAD DE ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

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

ACTIVIDAD	Fecha de Realización
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la Alta Dirección	29-Mar-2019
Open house: promoción del portafolio de bienes y servicios del INS con Universidades, entidades que tienen bioterio y entidades que utilizan medios de cultivo	29-Nov-2019
Mesa de diálogo nacional con los productores de plaguicidas	29-Nov-2019
Diálogos Temáticos sobre Cambio Climático	29-Nov-2019
Diálogos Zonales sobre avances en la implementación de los proyectos de investigación de los efectos del Zika en los hijos de madres gestantes (Atlántico, Valle del Cauca y Santander)	29-Nov-2019
Reunión Anual con Aseguradores y Entidades Territoriales	19-Dic-2019
Ferias de Servicio al Ciudadano	29-Nov-2019

9.2. Ferias de gestión con pabellones temáticos

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

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

9.3. Observatorios ciudadanos

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

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

La comisión séptima de senado y cámara.
La opinión pública.
El Ministerio de Salud y Protección Social.
La comunidad académica.
En el Auditorio del INS
Los canales de divulgación del Instituto.

9.4. Tiendas temáticas o sectoriales

El INS no participa en este tipo de actividades

9.5. Mesas de diálogos regionales/sectoriales o temáticos

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

Reuniones Anuales en las cuales las direcciones de Vigilancia y Redes en Salud Pública se reúnen, respectivamente, con los Aseguradores y entidades territoriales, 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 nacionales** difundiendo no solo su conocimiento y experticia técnica, también proponiendo aquellos temas en los que es conveniente trabajar y unir esfuerzos a nivel nacional.

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

9.6. Reuniones zonales

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

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 Y PARTICIPACION CIUDADANA

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 un documento de monitoreo el 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 auditorias 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 a la implementación de la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, la cual está incluida en el componente de Rendición de Cuentas del PAAC.

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

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

11.1. INTRODUCCIÓN

La **evaluación** de la estrategia anual de rendición de cuentas y participación ciudadana 2019, estará enfocada al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás normatividad vigente, para lo cual se implementa esta estrategia enfocada en tres dimensiones de trabajo:

- Informar al ciudadano sobre la gestión.
- Dialogar con los grupos de interés y ciudadanos para conocer sus observaciones a través de los diferentes mecanismos definidos por el INS.
- Incentivar la participación de la ciudadanía y de los funcionarios en los diferentes escenarios establecidos por el INS.

11.2. ALCANCE

La Entidad, durante la vigencia 2019, da continuidad a esta Estrategia mediante el desarrollo de diferentes acciones encaminadas a la optimización de su gestión frente al proceso de sensibilización y apertura de espacios de diálogo dirigidos a los ciudadanos, fortaleciendo la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la transparencia de la gestión institucional, por lo tanto se van a mantener los diferentes espacios como insumo para seguir fortaleciendo la transparencia y la participación ciudadana. Dentro de los principales resultados de la vigencia 2018 se encuentran:

11.2.1. INFORMAR

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

Durante la vigencia fueron publicados en la página Web de la Entidad, entre otros, los informes que dan cuenta a la ciudadanía de la gestión institucional; entre ellos, el Informe de Gestión Anual el cual da cuenta de lo planeado, logros alcanzados, las nuevas metas y las dificultades presentadas tanto en lo misional como en lo administrativo; Informes de distribución y ejecución presupuestal; el presupuesto oficial de la entidad; Informes mensuales de Servicio al Ciudadano con datos estadísticos de atención e implementación y fortalecimiento de los servicios del portafolio del INS y los dos informes de rendición de cuentas así como la evaluación de la estrategia anual de rendición de cuentas 2018, los cuales podrán consultarse en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendición-de-cuentas-2018>.

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

11.2.1.2. *Publicación de la Planeación Institucional.*

En el marco de la adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional, se publicaron diferentes documentos que dan cuenta de la Planeación Institucional, entre otros, el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional 2014-2021, el Plan de Acción, el Plan Anual de Adquisiciones, el Informe de Gestión, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas del INS, entre otros.

En este sentido, se cuenta con un espacio de participación ciudadana en la página web para que la ciudadanía pueda realizar observaciones frente a diferentes temas, tales como documentos, programas, proyectos, normatividad en construcción, rendición de cuentas, así como a la planeación institucional, cuyo espacio es denominado **Participación en la formulación de políticas** y los comentarios, sugerencias y observaciones se realicen a través del correo:

rendicuentasins@ins.gov.co, correo que se creó con el fin de canalizar la participación ciudadana de nuestros grupos de interés y de la ciudadanía en general con sus opiniones, sugerencias y aportes a la gestión institucional.

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, hoy Gobierno Digital, con publicación de información de interés para la ciudadanía sobre trámites y servicios, normatividad, estudios y noticias institucionales, calendario de eventos con actividades dirigidas a la ciudadanía, participación ciudadana como encuestas de opinión, Información Clasificada y Reservada, entre otros.

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

11.2.1.4. *Estrategia de comunicaciones.*

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

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

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

11.2.1.6. *Piezas comunicativas.*

Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran piezas comunicativas que dan a conocer información sobre la gestión de la Entidad, resultados, actividades realizadas a nivel nacional y regional, tales como campañas de prevención y sensibilización, eventos, socializaciones, difusiones, circulares, boletines, actividades de rendición de cuentas, canales que la ciudadanía puede utilizar para participar activamente en los diferentes temas propuestos por el ins, entre otros.

11.2.2. DIALOGAR CON LA CIUDADANIA

El INS ha implementado diferentes mecanismos para lograr fortalecer la participación de nuestros grupos de interés y de la ciudadanía en general, para lo cual ha adelantado las siguientes actividades:

11.2.2.1. Participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio de Salud y Protección Social.

El INS participó en la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio de Salud y Protección Social, para lo cual remitió información misional con el fin de presentar por parte del Ministerio, entre otros aspectos, la gestión sectorial adelantada con los principales logros y beneficios alcanzados en salud pública de impacto a la población colombiana.

11.2.2.2. Comunicaciones en redes sociales para el ejercicio de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Como ejercicio permanente de rendición de cuentas e insumos para fortalecer la participación ciudadana, son publicados en YouTube el video institucional con un balance de la gestión y los principales logros, emisión periódica de magazines institucionales, noticias de interés sobre la seguridad nacional frente a la movilidad migratoria, temas de salud, documentos misionales y diferentes aspectos en los cuales el INS hace presencia e interactúa con la ciudadanía.

11.2.2.3. Evaluación periódica de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

Elaboración y publicación del informe anual con los principales resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, el cual se encuentra en la página web del INS en el siguiente link <http://participacion.ins.gov.co/rendicuentas/rendición-de-cuentas-2018> como seguimiento y evaluación a la estrategia anual de rendición de cuentas y participación ciudadana y en aras de su fortalecimiento continuo.

11.2.2.4. 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 y pueden ser consultados en el siguiente link <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria.aspx>, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos

11.2.2.5. Interacción con la ciudadanía a través de Redes sociales.

Twitter @INSColombia
Facebook/INSColombia,
YouTube: www.youtube.com/user/ins/videos
Facebook live

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

11.2.2.6. Ampliación de Canales para la participación ciudadana.

El INS cuenta con diferentes canales que permiten la atención presencial, virtual, telefónica y por escrito, orientados a la facilitación de información, atención de



solicitudes, aclaración de inquietudes y demás iniciativas que sea de interés del ciudadano.

I. CANAL ESCRITO: Mediante atención personalizada sobre información general, trámites y servicios, la cual es requerida por los ciudadanos/clientes por:

- a. **Ventanilla Única de Correspondencia:** Comunicaciones oficiales recibidas.
- b. **Buzones de sugerencias:** PQRSD que ingresan en los buzones ubicados en recepción del INS y entradas Bloque A, Auditorio y Bloque F y Ventanilla única de atención al ciudadano.

II. CANAL PRESENCIAL: Punto de información que se brinda en la ventanilla única ubicada en el Grupo de Atención al Ciudadano

III. CANAL TELEFONICO: 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 **3244576** y las redes de datos: **Call Center 2207700 Ext 1704; Línea Gratuita Nacional: 018000113400**

IV. 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.

Otros correos electrónicos oficiales:

- Recepción de PQRSD: contactenos@ins.gov.co
- Rendición de cuentas y participación ciudadana: rendicuentasins@ins.gov.co
- Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@ins.gov.co
- Denuncias por actos de corrupción denuncias.ciudadano@ins.gov.co

11.2.3. RESPONSABILIDAD

11.2.3.1. *Sensibilización sobre el proceso de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.*

Con el propósito de sensibilizar a los funcionarios, la entidad incluyó en sus jornadas de inducción y reinducción la importancia de rendir cuentas y fomentar la participación ciudadana, 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 y Participación Ciudadana, destacando en la vigencia aspectos como la ampliación y actualización permanente de la información suministrada a través de la nueva página web de la Entidad involucrando a cada uno de sus procesos misionales y administrativos, mediante nuevos espacios que permiten una mayor interacción con los ciudadanos, en ese sentido el INS y el Instituto Nacional de Sordos de Colombia (INSOR), unieron esfuerzos para generar contenidos e información accesible para la comunidad sorda del país. Esta iniciativa implicó el desarrollo de nuevos conceptos y un proceso de traducción del conocimiento científico del INS, que tomó cerca de cuatro meses y permitió generar y adecuar contenidos que pudieran ser comunicados en lenguaje de señas.

Con este trabajo se beneficiarán más de medio millón de personas con limitaciones auditivas que habitan el territorio colombiano y que busca responder a la estrategia del Gobierno para que cada vez más entidades estatales cuenten con información accesible e incluyente que fortalezca la rendición de cuentas y la participación ciudadana como mecanismo de transparencia y mejora institucional.

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