



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACTUALIZACIÓN 2022

Créditos

MARTHA LUCÍA OSPINA MARTÍNEZ

Directora General

WILLIAM JIMENEZ HERRERA

Jefe Oficina Asesora de Planeación

REVISÓ

APROBÓ

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

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

©

Instituto Nacional de Salud

Bogotá, Colombia

Av. Calle 26 No. 51-20

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.....	6
3.2.1 Objetivos de la rendición de cuentas y participación ciudadana del INS	7
3.2.2 Caracterización de necesidades de información para la ciudadanía.....	7
3.2.3 Caracterización de partes interesadas	9
4. INDICADORES DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	13
5. EQUIPO RESPONSABLE, RECURSOS E INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	16
5.1 Equipo responsable.....	16
5.2 Recursos e infraestructura institucional	16
6. DOCUMENTOS IMPLEMENTADOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
7. CRONOGRAMA	18
8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	20
8.1 Medios para la divulgación de información a los grupos de interés y ciudadanía en general	20
8.2 Propósito de los diferentes medios relacionados con rendición de cuentas y participación ciudadana	20
9 EVALUACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA	22

1. INTRODUCCIÓN

Generar espacios de Información, diálogo y retroalimentación de los mismos con la ciudadanía es la principal herramienta de las organizaciones transparentes, concededores de esto el Instituto Nacional de Salud presenta su Estrategia de Rendición de cuentas para la vigencia 2022.

Este año hemos pretendido fortalecer los espacios de dialogo con la ciudadanía, generando nuevos y variados elementos de interacción, que permitan a los grupos de interés conocer de primera mano las actividades

El presente documento muestra la estrategia de Rendición de cuentas con la ciudadanía, basados en los tres elementos básicos de información, dialogo y retroalimentación.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Art. 23, Art. 74, Art. 209 y Art. 103.
- Ley 489 de 1998, artículo 32 y 33 Capitulo 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 2106 de 2019
- 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 _ MURC VERSIÓN 2
- 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

El Instituto Nacional de Salud a través de las diferentes actividades planteadas en la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana, 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; a continuación se relacionan algunos aspectos a fortalecer:

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. Construir las conclusiones de las acciones de diálogo.
7. 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 identificado Fortalezas y Debilidades que permitirán realizar mejoras en las actividades propuestas 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
- Poca asistencia a la Audiencia Pública de los grupos de interés con relación a la convocatoria
- Estrategia de Comunicación (Canales utilizados y divulgación)

Fortalezas

- Acciones de diálogo con grupos de interés generadas

- Actualización y divulgación de Trámites y Servicios
- Medios electrónicos utilizados que permiten la participación ciudadana
- Reconocimiento de los grupos de interés de las actividades del INS.
- Equipo de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana conformado formalmente
- Difusión de la Audiencia Pública antes, durante y después, a través de urna de diferentes canales
- 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, partes interesadas 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.

Para lo cual la rendición de cuentas será una 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 de manera proactiva y 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	• Ventanilla Única de Correspondencia
	• Buzón de Sugerencias
TELEFÓNICO	• Call center PBX: 2207700
	• Línea de Atención (PQRSDF): 3244576
	• Línea Gratuita Nacional: 018000113400
VIRTUAL	• Formulario de PQRSDF https://apps.ins.gov.co/pqr en la página web www.ins.gov.co
	• Correo electrónico institucional: contactenos@ins.gov.co
	• Chat de Atención al Ciudadano
	• Redes sociales: Twitter @INSColombia , Facebook Facebook/INSColombia , YouTube www.youtube.com/user/ins/videos
	• Grupo de Atención al Ciudadano Ventanilla Única Av. Calle 26 # 51-20, CAN, Bogotá

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 Y DE CONFLICTOS DE INTERÉS
- denuncias.ciudadano@ins.gov.co

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

Objetivo general

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, grupos de interés, partes interesadas y la ciudadanía en general a través de los mecanismos institucionales dispuestos para tal fin.

Objetivos específicos

- 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, partes interesadas 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, partes interesadas y la ciudadanía en general
- Generar acciones de responsabilidad a partir de la interacción con los servidores públicos del INS, nuestros grupos de interés, partes interesadas 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 DE INFORMACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas y participación institucional	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Publicar informes técnicos, infografías, piezas gráficas o videos a través de uno de los medios institucionales de acuerdo con las efemérides de los eventos en salud	DIRECCIÓN GENERAL
Publicar circulares, boletines técnicos, infografías piezas gráficas o videos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia	Dirección Redes en Salud Pública- Subdirección Laboratorio Nacional de Referencia - Grupo microbiología
Publicar informes y documentos técnicos sobre temas de interés en salud pública que maneja la Dirección de Investigación	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
Realizar y divulgar boletines técnicos de análisis de temas relevantes en salud pública	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información
Emitir recomendaciones de política pública en temas de interés en salud pública	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información
Realizar y divulgar los informes de las investigaciones realizadas por el Observatorio Nacional de Salud	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información

3.2.2.2. Acciones de diálogo a través de participación ciudadana

ACTIVIDAD DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE
Consultar a la ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas	Atención al Ciudadano
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la Alta Dirección	Dirección General
Realizar mesas de diálogo con productores de plaguicidas	Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública - Grupo ERIA y Plaguicidas
Realizar Reunión nacional de vigilancia en salud pública con entidades territoriales	Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública y Dirección de Redes en Salud Pública

ACTIVIDAD DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE
Participar en las ferias de servicio al ciudadano	Atención al Ciudadano Comunicación Institucional
Generar espacios de diálogo con grupos de interés sobre temas de investigación en salud pública que maneja la Dirección de Investigación	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
Definir los lineamientos institucionales para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana	Secretaria General - Grupo de Relación estado ciudadano
Realizar Reunión Nacional con los actores de la Red de sangre	Dirección de Redes -Grupo Bancos
Reunión para revisión de documentos con los grupos de interés para los procesos de donación y trasplante de órganos	Dirección de Redes -Grupo Trasplantes
	Dirección de Redes -Grupo Trasplantes

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 como definitivos	Todos los procesos

3.2.2.4. Acciones de responsabilidad que incentiven la participación ciudadana

ACTIVIDAD	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 con participación ciudadana de la vigencia.	Dirección General Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas

3.2.3 Caracterización de partes interesadas

El Instituto Nacional de Salud, define las partes interesadas 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, se relacionan 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 Establecidas * 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	<p>Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestadores de servicios, requeridos por INS (servicios o productos)</p>	<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. 	<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

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL INS

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
ORGANISMOS INTERNACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> * Otras Agencias Sanitarias * Organización Mundial de la Salud (OMS) * Organización Panamericana de la Salud * Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico * Organismo Andino de Salud * Embajadas de Otros países en Colombia (EEUU, Corea, Japón y Alemania) * IANPHI * ISAGS - UNASUR * Otros Organismos Multilaterales y Bilaterales 	<p>Desarrollo de proyectos de cooperación Internacional</p> <p>Implementación y desarrollo de acuerdos entre los países para la seguridad sanitaria y asuntos de interés en salud pública</p> <p>Alianzas y concesión de recursos</p> <p>Gestión del conocimiento entre países</p>	<p>Fortalecimiento institucional</p> <p>Ser reconocido como entidad que apoya la salud a nivel mundial</p> <p>Alianzas y concesión de recursos oportunamente</p>
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	<p>Asociaciones de Enfermedades raras (Fecoer, Fundación para la fibrosis quística)</p> <p>Cruz Roja</p> <p>Acnur</p> <p>Paciente Colombiano</p> <p>ACODET</p>	<p>Información para la toma de decisiones</p>	<p>Información técnica de calidad</p> <p>Entrega oportuna de la información</p>
OPINION PUBLICA	<p>Medio de comunicación y en redes sociales</p> <p>Prensa escrita</p> <p>Televisión</p> <p>Radio</p>	<p>Información de investigación</p> <p>Nuevos desarrollo del INS</p> <p>Novedades del Instituto</p> <p>Noticias relacionadas con información que afecta la comunidad</p>	<p>Información de Impacto y útil para la comunidad</p> <p>Conocimiento científico comprensible</p>
GREMIOS Y ENTIDADES DEL SECTOR SALUD	<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 	<p>Conocimiento</p> <p>Notificación de eventos en salud pública</p> <p>Información para la operación del sistema en salud</p> <p>Articulación y comunicación</p>	<p>Tener claridad sobre la operación del INS y su interacción con la entidad</p> <p>Información oportuna para el desarrollo de su actividad gremial</p>

4. INDICADORES DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los siguientes son los indicadores establecidos en el componente de rendición de cuentas, necesarios para establecer el cumplimiento de las actividades y el logro de los objetivos propuestos:

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	INDICADOR	PROCESO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA
INFORMACIÓN	Publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas y participación institucional	Relizar la publicación del informe en la página de la entidad	D01 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	30 DE ENERO
	Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS	1 Actualización de portafolios publicada	D01 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	30 de Marzo
	Publicar informes técnicos, infografías, piezas gráficas o videos a través de uno de los medios institucionales de acuerdo con las efemérides de los eventos en salud	100% Documentos publicados/ documentos solicitados por la Dirección General	D03 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCION GENERAL	30 de Diciembre
	Publicar circulares, boletines técnicos, infografías piezas gráficas o videos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia	publicacion de 11 piezas comunicativas	R01 REDES EN SALUD PÚBLICA	Dirección Redes en salud Pública-Subdirección Laboratorio Nacional de Referencia- Grupo microbiología	30 de Julio
	Publicar informes y documentos técnicos sobre temas de interés en salud pública que maneja la Dirección de Investigación	6 Informes y documentos técnicos publicados en la página web del INS	R03 INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	30 DE ABRIL 31 DE AGOSTO 31 DE DICIEMBRE
	Realizar y divulgar boletines técnicos de análisis de temas relevantes en salud pública	2 Boletines tecnicos publicados en la página web del INS	R05 OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información	31/5/2022 y 30/9/2022

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	INDICADOR	PROCESO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA
	Emitir recomendaciones de política pública en temas de interés en salud pública	2 documentos "policy brief" publicados en la página web del INS	R05 OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información	30/06/2022 y 31/12/2022
	Realizar y divulgar los informes de las investigaciones realizadas por el Observatorio Nacional de Salud	1 Informe realizado, publicado en la página web y enviado a la Comisiones Séptimas de Senado y Cámara	R05 OBSERVATORIO NACIONAL DE SALUD	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información	31/12/2022
DIALOGO	Consultar a la ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas	Informe con los temas de interés presentados por la ciudadanía	A08 ATENCIÓN AL CIUDADANO	Atención al Ciudadano	15/03/22
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la Alta Dirección	1 Audiencia Pública de Rendición de cuentas convocada y realizada	D03 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Dirección General	30/03/2022
	Realizar mesas de diálogo con productores de plaguicidas	2 Mesas de dialogo realizadas	R02 VIGILANCIA Y ANALISIS DEL RIESGO	Dirección de Vigilancia y Analisis del Riesgo en Salud Pública - Grupo ERIA y Plaguicidas	15-12-2022
	Realizar Reunión nacional de vigilancia en salud pública con entidades territoriales	Reunión realizada	R02 VIGILANCIA Y ANALISIS DEL RIESGO	Dirección de Vigilancia y Analisis del Riesgo en Salud Pública y Dirección de Redes en Salud Pública	30-11-2022
	Participar en las ferias de servicio al ciudadano	asistencias 2 Ferias	A08 ATENCIÓN AL CIUDADANO	Atención al Ciudadano Comunicación Institucional	31/8/22 31/12/22
	Generar espacios de diálogo con grupos de interés sobre temas de investigación en salud pública que maneja la Dirección de Investigación	Espacios de diálogos por medios virtuales o presenciales con grupos de interés de acuerdo a invitaciones recibidas o convocatorias hechas por la Dirección de Investigación	R03 INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	30 DE ABRIL 31 DE AGOSTO 31 DE DICIEMBRE

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	INDICADOR	PROCESO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA
	Definir los lineamientos institucionales para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana	generación de un documento con lineamientos definidos	A08 ATENCIÓN AL CIUDADANO	Secretaría General - Grupo de Relación estado ciudadano	31 agosto 2021
	Realizar Reunión Nacional con los actores de la Red de sangre	1 Reunión realizada	R01 REDES EN SALUD PÚBLICA	Dirección de Redes - Grupo Bancos	Noviembre
	Reunión para revisión de documentos con los grupos de interés para los procesos de donación y trasplante de órganos	1 Reunión realizada	R01 REDES EN SALUD PÚBLICA	Dirección de Redes - Grupo Trasplantes	Septiembre de 2022
		Documento técnico revisado o producido o acta	R01 REDES EN SALUD PÚBLICA	Dirección de Redes - Grupo Trasplantes	Septiembre de 2022
RESPONSABILIDAD	Elaborar y publicar informe de gestión-rendición de cuentas para la vigencia 2021	1 informe de Audiencia pública realizado y publicado	D01 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	31 de mayo
	Elaborar y Publicar informe de avance de Estrategia de Participación	1 informe realizado y publicado	D01 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	30 de diciembre
	Elaborar y Publicar informe de segunda Línea PAAC aspectos su componente de Rendición de cuentas	2 informes de la vigencia publicados	D01 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5 DE MAYO 5 AGOSTO

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 atención 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.
- **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

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			cronograma de implementación			
ETAPA	actividades	DEPENDENCIA	1	2	3	4
INFORMACIÓN	Publicar el informe de gestión de la vigencia anterior como parte de la Rendición de Cuentas y participación institucional	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	X			
	Actualizar cuando se requiera en la página web lo relacionado con los bienes y servicios que genera el INS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	X			
	Publicar informes técnicos, infografías, piezas gráficas o videos a través de uno de los medios institucionales de acuerdo con las efemérides de los eventos en salud	DIRECCIÓN GENERAL			X	
	Publicar circulares, boletines técnicos, infografías piezas gráficas o videos de acuerdo a los eventos epidemiológicos que se vayan presentando en Colombia	Dirección Redes en salud Pública-Subdirección Laboratorio Nacional de Referencia- Grupo microbiología		X		
	Publicar informes y documentos técnicos sobre temas de interés en salud pública que maneja la Dirección de Investigación	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	X	X	X	X
	Realizar y divulgar boletines técnicos de análisis de temas relevantes en salud pública	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información			X	X
	Emitir recomendaciones de política pública en temas de interés en salud pública	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información			X	X
	Realizar y divulgar los informes de las investigaciones realizadas por el Observatorio Nacional de Salud	Observatorio Nacional de Salud - Grupo de Análisis y divulgación de la información				X

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			cronograma de implementación			
ETAPA	actividades	DEPENDENCIA	1	2	3	4
DIÁLOGO	Consultar a la ciudadanía temas de interés para rendición de cuentas a través de las encuestas	Atención al Ciudadano	X			
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presidida por la Alta Dirección	Dirección General	X			
	Realizar mesas de diálogo con productores de plaguicidas	Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública - Grupo ERIA y Plaguicidas			X	X
	Realizar Reunión nacional de vigilancia en salud pública con entidades territoriales	Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública y Dirección de Redes en Salud Pública				X
	Participar en las ferias de servicio al ciudadano	Atención al Ciudadano Comunicación Institucional			X	X
	Generar espacios de diálogo con grupos de interés sobre temas de investigación en salud pública que maneja la Dirección de Investigación	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	X	X	X	X
	Definir los lineamientos institucionales para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana	Secretaría General - Grupo de Relación estado ciudadano		X		
	Realizar Reunión Nacional con los actores de la Red de sangre	Dirección de Redes - Grupo Bancos				X
	Reunión para revisión de documentos con los grupos de interés para los procesos de donación y trasplante de órganos	Dirección de Redes - Grupo Trasplantes				X
		Dirección de Redes - Grupo Trasplantes				X
RESPONSABILIDAD)	Elaborar y publicar informe de gestión-rendición de cuentas para la vigencia 2021	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			X	
	Elaborar y Publicar informe de avance de Estrategia de Participación	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				X

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 en las fechas establecidas 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

Sitio web www.ins.gov.co	➤ Actualización permanente
	➤ Información oportuna y clara

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de los lineamientos de Participación Ciudadana de acuerdo con Gobierno Digital ➤ Ser el enlace principal entre nuestros grupos de interés y el INS
<p>Redes Sociales</p> <p><u>Twitter @INSColombia y en Facebook/INSColombia</u></p> <p><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 http://participacion.ins.gov.co/ 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 Ciudadana 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 ➤ 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 anterior ➤ 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 ➤ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 Institucional con los principales puntos tratados durante la Audiencia Pública ➤ Publicación en el sitio web de la entidad el informe de prensa final
--	---

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

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