



INFORME

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 1 de 17

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO -IDSN 2013	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	31	01	2014	01

FUNDAMENTADO EN LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DEL IDSN 2013

INTRODUCCION

Durante los primeros meses de la vigencia de 2013, el Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN), con un equipo de trabajo intrainstitucional e interdisciplinario construyó colectivamente el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en desarrollo del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y de la reglamentación.

El presente documento "Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño de la vigencia de 2013", contiene el ejercicio realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión que busca hacer visible el esfuerzo realizado por el IDSN para superar, evitar y/o corregir las causas que dan origen a determinados riesgos de corrupción que eventualmente puedan ocurrir sobre los objetivos específicos de los procesos, a través de medidas que le permitan al IDSN, objetivamente, prevenir y/o evitar el riesgo de esos actos de corrupción, *bien sea posible o casi segura su materialización o realización*, pues, en cualquier medida la corrupción es inaceptable, como lo establece el Estatuto Anticorrupción. El seguimiento estratégico de este proceso está a cargo de un responsable designado por la administración para el efecto, quien ejecuta acciones de seguimiento, vigilancia y control a través de indicadores preestablecidos por el IDSN y verificados por la Oficina de Control Interno de Gestión.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño se planteó como una estrategia que el IDSN ha definido tanto para la lucha contra la corrupción como para el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, teniendo como objetivo específico la prevención de eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar institucional, generar procesos de control para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera nos encontramos vinculados con la entidad como Estado y/o nivel de cliente interno, externo y/o comunidad.

Las estrategias, mecanismos, lineamientos y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, la racionalización de trámites, el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano (cultura de lo público), los mecanismos de rendición de cuentas para la participación ciudadana en la construcción del destino colectivo y la gobernabilidad, herramientas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano son de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad para todos los procesos, áreas, contratistas y servidores públicos adscritos o vinculados al IDSN.



INFORME

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 2 de 17

El presente informe tiene como base el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño a 31 de Diciembre de 2013*", en la presente fecha incorporado en el página web del IDSN y fundamentado en los documentos soportes encontrados en la OCIG y que se allegan al mismo, verificados y viabilizados en su oportunidad por el Dr. OMAR CÓRDOBA SALAS, quien hasta el 31 de diciembre Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión (vencimiento de periodo). Lo anterior en cumplimiento a lo previsto en el Capítulo Sexto de la Ley 1474 de 2011 y su Decreto reglamentario No. 2641 de 2012, "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de la Ley 87 de 1993.

OBJETIVO Y ALCANCE

La Ley 1474 de 2011, en el Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar cada año una estrategia denominada Plan de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el Mapa de Riesgos de Corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar y/o evitar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y que actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En este orden de ideas, la Oficina de Control Interno en cumplimiento a su función de verificación y control de acuerdo a lo señalado en el Decreto 2641 de Diciembre de 2012, en el artículo 5°, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se determina entre otros, que el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", entre tanto que "*...El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno.....*"

A continuación se presentan los resultados del avance de cada actividad frente al cronograma establecido, con correspondientes conclusiones y recomendaciones las que buscan se corrija las desviaciones evidenciadas por el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página Web del IDSN, que comprende los siguientes componentes:

- Componente Riesgos de Corrupción - Componente Estrategia Antitrámites - Componente Rendición de Cuentas - Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - Otros Mecanismos Fortalecer Lucha Anticorrupción

GENERAL

- El Instituto Departamental de Salud de Nariño adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y el Decreto 2641 de Diciembre de 2012, establece algunas estrategias encaminadas a fortalecer la Lucha contra la Corrupción y la Atención al Ciudadano.
- El Instituto Departamental de Salud de Nariño realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y lo publicó en la web institucional en agosto y diciembre según lo dispuesto en la normatividad vigente.

ESPECÍFICO

- Establecido del Mapa de Riesgos de Corrupción del IDSN para el diseño y mejoramiento continuo de las correspondientes medidas de prevención, mitigación y erradicación de los factores de corrupción, para controlarlos y evitarlos.
- Implementadas las acciones de Racionalización de Trámites para la Institución.
- Optimizada y ejecución de los mecanismos de Rendición de Cuentas para la Entidad para la gobernabilidad.
- Establecidas las acciones de mejoramiento continuo en la atención al ciudadano por el IDSN

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

- Cumplimiento estricto de la normativa vigente y la doctrina institucional, manifiesta en la reglamentación, órdenes, circulares y directivas.
- Expedición y/o actualización de herramientas de control como el Manual de Contratación, de Supervisión e Interventoría, etc.
- Aplicación rigurosa de los procedimientos y formatos que integran el Sistema de Calidad.
- Oportunidad en la respuesta a los requerimientos, quejas, reclamos, acciones jurídicas y derechos de petición.
- Calidad y confiabilidad en el registro de datos y hechos que soportan la gestión de los procesos misionales.

PRIMER COMPONENTE

METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El Instituto Departamental de Salud de Nariño adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción"), como entidad con doble

certificación en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 , implementó un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno MECI , durante el 2013 revisó el Mapa de riesgos y lo reformuló según la Guía de Administración del riesgo IDSN vínculo, <http://intranet.idsn.gov.co/index.php/listado-maestro/viewdownload/35-procedimientos-gestion-del-riesgo-y-control-interno/872-g-rcioci01-guia-de-administracion-del-riesgo> que contempla, la nueva plataforma estratégica y el nuevo mapa de procesos <http://intranet.idsn.gov.co/index.php/listado-maestro/viewdownload/39-procedimientos-gestion-de-calidad/108-anexo-6-mapa-de-procesos>, los riesgos Institucionales y de Anticorrupción trabajados de manera participativa, previa a un proceso de capacitación de 40 horas , de un equipo lider que desplegó sus conocimiento para trabajar bajo el concepto de facilitadores, con equipos técnicos y operativos afines y de todas las subdirecciones y jefaturas de oficina, así se construyó el MAPA DE RIESGOS , que permitió una mejor identificación, propuestas de mitigación y tratamiento a los riesgos evidenciados y priorizados, y que se anexan como la MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2013-2014.

Mapa de Riesgos Institucionales y de Corrupción: Vínculo de Mapa de Riesgo de Corrupción <http://intranet.idsn.gov.co/index.php/oficina-asesora-de-planeacion/sistema-de-gestion-de-calidad-s-g-c/92-gestion-del-riesgo>, Link seguimiento Mapa de Riesgos Institucionales y de Corrupción IDSN.

Seguimiento de los Riesgos de Corrupción 2013 : Como lo establece el instructivo, se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión la eficacia de los controles implementados; este año con corte a 30 de abril, 31 de agosto y a 31 de diciembre.

Según las actividades adelantadas de acuerdo al mapa de riesgos de corrupción adoptado en el 2013 y evaluado a 31 de Diciembre de 2013, el cumplimiento de cada una de ellas fue del 100% y se analizaron los 31 riesgos de corrupción encontrados y detallados de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS	RIESGOS DE CORRUPCION
Salud Publica	15
Calidad y Aseguramiento	5
Asesoría Jurídica	2
Control Interno	1
Secretaría General	5
Planeación	3
TOTAL:	31

Teniendo en cuenta el mapa de riesgos de corrupción, se encontró uno de ellos materializado, cuya descripción consiste en “...el hurto de bienes institucionales, en el área de gestión de

recursos....” (Secretaria General), independientemente de las acciones judiciales realizadas, se resolvió brindar tratamiento de capacitación a los servidores públicos en temas relacionados con el Código Disciplinario y la socialización del Código de Ética y Valores, estas acciones se vienen adelantando satisfactoriamente, con la inclusión de jornadas de sensibilización en el auto respeto y cultura de lo público en las capacitaciones impartidas los días lunes de cada semana y a partir del mes de noviembre de 2013 se programó y adelantó las capacitaciones del código de ética y valores en la institución.

Salud Publica:

- Se realiza el seguimiento de las actividades y compromisos adquiridos a través de los representantes del IDSN ante los diferentes comités.
- Se elabora formato de Programación de actividades de articulación Intersectorial y seguimiento a compromisos.
- Se realiza mensualmente el reporte de indicadores de calidad Matriz SIMU
- Falta implementar metodología de compartir buenas prácticas metodológicas.
- Se utiliza medios electrónicos para difusión de la información. Se realizó y entregó a SSP el backup año 2011-2013 según SGC.
- En reuniones de grupo primario se recuerdan las funciones de los líderes de proceso y personal de apoyo acorde a el Manual de Funciones actualizado, ésta revisión y ajuste corresponde a la oficina de RRHH
- Reuniones trimestrales de líderes de prioridad de la subdirección de salud pública; se ha realizado revisión trimestral de proceso.
- Se programó consejo de redacción para periódico institucional y estrategias de comunicación para temas de interés en salud y sensibilizar a la comunidad para que denuncien casos de corrupción en la institución
- Reuniones periódicas de calidad; Re - inducción en equipo de Salud Pública para revisión y ajustes del proceso de *Inspección, Vigilancia y Control (IVC)*.
- Conversatorios y circulares preventivas sobre manejo de interventorías, y se cuenta con Plan de acción específico
- Generación de estudio de costos para transporte y gastos de viaje-viáticos en las subregiones Pacifico Sur y Sanquianga y planteamiento de propuesta para ajuste en tabla de viáticos, Resolución 2067 del 2013

- Para el personal de planta se cuenta con Manual de Funciones, para el personal contratista los líderes de prioridad (en coordinación con el Subdirector de Salud Pública y Dirección) establecen los perfiles, los estudios previos y los certificados de idoneidad (con apoyo de recursos humanos).

Calidad y Aseguramiento:

- Capacitación sobre la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, ley 734 código único disciplinarios y código de Ética del IDSN.
- Seguimiento a la aplicación del Manual de Contratación en el proceso y a la entrega de suministros que permitan garantizar la transparencia de la gestión
- Entrenamiento en el puesto de trabajo CRUE (Centro Regular de Urgencias y Emergencias): 14 de mayo, 23 de mayo y 29 de abril de 2013. OAU: 21 de junio de 2013.
- Capacitación y socialización de la normatividad aplicable y de los documentos que soportan el proceso. CRUE: 14 de mayo, 23 de mayo y 29 de abril de 2013. OAU: 21 de junio de 2013.
- Revisión de los procedimientos del proceso y actualización. CRUE: 14 de mayo, 23 de mayo y 29 de abril de 2013. OAU (Oficina de Atención al Usuario): 21 de junio de 2013.

Asesoría Jurídica:

- Se programó la socialización de la ley 594/2000, el 29 de agosto/2013
- Se definen criterios para la entrega de información
- Las actividades se realizan con la capacitación al personal del IDSN.
- Se realizara una capacitación en Noviembre de Redacción de Actos Administrativos.
- Capacitación al recurso humano en grupos primarios jurídicos.

Control Interno:

- La Capacitación de riesgos fue realizada los días 21-22-23 de mayo de 2013 a los diferentes auditores por ICONTEC.

- igualmente en las diferentes charlas motivacionales de los días lunes se ha tratado el tema de los diferentes componentes del MECI.
- Se ha hecho el respectivo seguimiento de los planes de acción y que estos se encuentren debidamente cerrados, arrojando un 100% de cierre.

Secretaria General:

- Se sensibilizó en las actividades a realizar en el Programa de Bienestar Social a los involucrados en el comité de bienestar social, para su posterior aprobación.
- Se ejecutó efectivamente la programación de actividades
- Se planteó realizar la capacitación en Derecho Disciplinario ley 734 de 2002 y ley 1474 de 2011.
- Se documentó en el procedimiento de Control Interno Disciplinario el formato de seguimiento a procesos disciplinarios en el que se verifica las etapas y términos procesales.
- Los procesos se impulsan y sustancian conforme el Estatuto Disciplinario.
- Se encuentra programada la capacitación del Manual de Ética del IDSN por parte de la Profesional de Recursos Humanos.
- Conformación grupo primario archivo y asistencia técnica por el grupo primario de archivo
- Organización y evaluación del archivo de gestión con el apoyo del grupo primario de archivo.
- Gestión para la contratación espacio físico para custodia, confidencialidad y conservación del archivo institucional
- Incluye dentro de las jornadas de sensibilización de los lunes capacitación en CDU-

Planeación:

- Se realizó la evaluación de los diferentes sistemas de información de Salud Pública del Instituto junto al profesional de estadística y se obtiene como resultado el documento denominado "*Diagnostico de Sistemas de información en salud del Instituto Departamental de Salud de Nariño*", que se imprime con fecha 28 de junio de 2013 y se realiza la presentación en el COVE – (Comité de Vigilancia Epidemiológica)
- Se realiza inventarios de Hardware y Software en documento de Excel, este se

encuentra actualizado con fecha de: 20 de Junio de 2013.

- Se realiza levantamiento de información de necesidades de infraestructura tecnológica, documentos que sirven de soporte para dar inicio a la contratación y fortalecimiento de nuestra red.
- Se adquiere tecnología a través del proceso de compra de fecha: Sep-2013 a la firma comercial MCM, por el valor de 300 Millones de pesos.
- Se realizó la revisión de los procedimientos con el equipo técnico teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Exposición Jurídica sobre la normatividad vigente para tener en cuenta en la elaboración de los estudios previos.
- Los funcionarios del equipo de proyectos socializaron la Guía de elaboración de proyectos a los actores del sistema en una reunión realizada el 20 de Septiembre, en la que se dieron los lineamientos para la buena presentación de los proyectos y se enfatizó en el cumplimiento estricto de la Guía.
- Capacitación por parte de Min salud y Colciencias, a Marcela Mora y Álvaro Álvarez.
- Antes de viabilizar un proyecto, se tiene en cuenta el cumplimiento de requisitos para esto se aplica la lista de chequeo.

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El Instituto Departamental de Salud de Nariño con el propósito de facilitar el acceso a los servicios a los que constitucional y legalmente está obligada a prestar la Administración Pública, se encuentra en proceso de racionalización de los diferentes trámites, mediante estrategias que buscan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizarlos.

Actividades que viene realizando el IDSN:

1. Revisión de trámites y procedimientos que viene realizando el IDSN, se encuentran registrados en el sitio de Gobierno en línea por parte de los funcionarios responsables.
2. Actualización y/o depuración en acompañamiento con los responsables, se realiza de acuerdo a la modificación que haya en la normatividad vigente. La depuración de los trámites también se realiza de acuerdo a cambios que haya en la normatividad.

3. Socialización realizada en el mes de agosto del año 2013

4. Capacitación realizada a cada uno de los funcionarios designados por cada dependencia, de tal forma que conozcan la plataforma de Gobierno en Línea y se adapten a ella, con el propósito de que no existan contratiempos a la hora de realizar consultas.

5. Seguimiento realizado a través de la plataforma de Gobierno en Línea de tal manera que los funcionarios responsables tengan en cuenta en qué estado se encuentra el trámite (Edición, Publicado), seguimiento

Estas actividades se vienen desarrollando los días lunes de cada semana de manera periódica, con la presentación de la información de manera cuatrimestral, bajo la responsabilidad de los profesionales especializados del SIIS, de Proyectos, de Administración de RED de Servicios, Profesional Universitaria SGC, Jefe Oficina Asesora de Planeación, con el acompañamiento del equipo de Control Interno.

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, como ejercicio de información y participación de la comunidad que, en Función Social o en “doble vía”, pretende la gobernabilidad o satisfacción ciudadana con el IDSN será un ejercicio sistemático, intra institucional e interinstitucional orientado a generar confianza en la relación Estado – Ciudadano, que se surte a través de:

- Diálogo para la información ciudadana, para esto el IDSN realizó durante la vigencia 2013 la Revisión y Ajuste del Procedimiento de audiencia Pública de Rendición de Cuentas ejecutado durante el mes de agosto de 2013, como consta en la formalización del nuevo procedimiento, se define entonces para futuras vigencias la realización de dos eventos de Audiencia Publica
- Publicación de información, la cual se formaliza mediante los documentos F-PGED04-01 Reglamento de audiencia Pública de Rendición de cuentas y P-GED04 Rendición de cuentas del IDSN se definen actores que ejecutan y responden por la información presentada en audiencia Pública de Rendición de Cuentas (APRC), así mismo Se establece partes interesadas las cuales son invitadas a participar del evento y mediante evaluación aplicada durante el desarrollo de la audiencia se establecen y atienden sus necesidades de información,

- Ejecución Rendición de cuentas utilizando el mecanismo de Audiencias públicas, como lo establece el procedimiento se define los Requerimientos de la información que deben proporcionar las dependencias del IDSN para su remisión a Planeación. Se define en el procedimiento las acciones y el responsable de la Consolidación del informe y publicación de la información. Se ejecutó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (primer semestre de 2013), el 23 de Agosto de 2013 se programó próxima audiencia Pública vigencia 2013 para el mes de Febrero de 2014.
- Evaluación y finalización Audiencias públicas mediante la formalización de un Acta donde se consigna la información relevante del evento y la Evaluación del mismo se realizan una vez finalizada la audiencia. Última evaluación de fecha 23 de Agosto de 2013.

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

El Instituto Departamental de Salud de Nariño cuenta con mecanismos de atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos, los cuales viene operando en una interrelación directa de Estado y ciudadano.

- Equipo de trabajo encargado de atender, asesorar y proveer la información misional a los ciudadanos de forma presencial, virtual y vía telefónica, encargada de crear relaciones y fortalecer la imagen institucional en el ciudadano.
- Oficina de Quejas y Reclamos – Administración de las mismas por página WEB.
Oficinas de control Interno de Gestión – Administración y seguimiento de derechos de Petición
- Oficina de control Interno disciplinario y Dirección - Atención de Denuncias
- Apoyos institucionales: Personerías municipales, Defensorías del Pueblo, Procuradurías, Contralorías, Superintendencia de Salud, EPS, IPS, ESE, etc. que garantizan su prestación de sus servicios hacia la comunidad en general.
- Buzones de Sugerencias, Quejas y Reclamos instalados en la Institución, instalados en sus tres sedes, los cuales se encuentran accesibles al público, garantizando confidencialidad y oportunidad
- Línea gratuita de Quejas y Reclamos 018000933344. La cual opera de manera

permanente para el servicio de la comunidad en general.

- Sistema de correo y mensajería, provisto de manera permanente por medio de la empresa MC Mensajería confidencial S.A. Nit 800.162.003-9 a los usuarios y servidores públicos del IDSN.
- Página Web www.idsn.gov.co desde donde se administran diferentes mecanismos de participación y comunicación con la ciudadanía en general.
- La atención al público por parte de la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos se hace de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua garantizando.
- Instituto Departamental de Salud de Nariño: Calle 15 No. 28-41 Plazuela de Bombona, Conmutador 7235428-7236928—7232260, que están al servicio de la comunidad.

Las Quejas recibidas en las otras sedes del Instituto son registradas por el funcionario designado en el software de Centro de Atención de Quejas y Reclamos IDSN, al cual puede acceder por la página web www.idsn.gov.co Link quejas y reclamos.

<http://pqrs.idsn.gov.co/index1.php>

Conforme al artículo 14 de la ley 1437 de 2011 los términos para resolución son:

- ✓ Para cualquier petición : 15 días siguientes a la recepción
- ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción
- ✓ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción
- ✓ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano

- Jornadas de divulgación de los servicios de atención al ciudadano a través de carteleras, pagina Web, socialización diaria con el público en las oficinas de atención al ciudadano donde se han venido realizando las siguientes actividades:
 - ✓ Permanente actualización de la página web institucional, publicando información de interés público.
 - ✓ Permanente actualización de redes sociales y oportuna respuesta y direccionamiento de inquietudes que se han manifestado por parte de la comunidad.
 - ✓ Diseño de material gráfico y audiovisual como apoyo a las líneas de Salud Pública del IDSN
 - ✓ Permanente actualización de las carteleras para difusión de campañas y mensajes a través de comunicación interna.

Se da inicio a la campaña “AQUÍ TU CUENTAS”, cuyo objetivo es disminuir el riesgo psicosocial a nivel interno para una mejor prestación de servicio al ciudadano.

- Participación en las Ferias Nacionales de Servicio de Atención al Ciudadano, junto a las actividades que ha venido realizando el DNP y FENALCO Pasto, difundiendo información sobre, salud infantil, prevención de lesiones por pólvora (vigilancia epidemiológica), vacunación, salud sexual reproductiva y discapacidad; Organización y participación en 10 encuentros subregionales por la salud, que abarcaron 7 de las 13 subregiones de las cuales 38 municipios participaron.

- Comité interdisciplinario de gestión de servicio para la atención, evaluación y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el IDSN a través de atención a la población pobre y vulnerable, la Oficina de Participación Social desde el eje de Promoción Social, realiza asistencia técnica a las Oficinas de atención al usuario de ESE, IPS y EPS mediante capacitación con el fin de actualizar lineamientos sobre mecanismos de participación social en salud (Asociaciones de usuarios, veedurías en salud, consejos territoriales de seguridad social en salud, elección de miembros para la conformación de Juntas Directivas de ESE)

El Consejo Departamental de Seguridad social en salud se reunió con el fin de conocer, proponer y tomar decisiones respecto a diferentes iniciativas presentadas a la administración departamental de salud, analizar, discutir y aprobar proyectos con base en recursos asignados desde el nivel nacional y regional.

La Red interinstitucional de veedurías ciudadanas de la cual hace parte vital el Instituto Departamental de Salud de Nariño, promueve la participación y el control social de la ciudadanía, con el fin de garantizar el derecho a la salud de la población, trabajando de manera articulada y promueve el desarrollo humano de la comunidad y de los mismos participantes, a fin de facilitar el diálogo entre la ciudadanía y las instituciones.

Desde el enfoque diferencial de los grupos poblacionales abordados por el eje de promoción social, se promueve la participación y el control social a partir de los mecanismos de participación establecidos por diferentes normas para los grupos étnicos, la población con discapacidad, los adultos mayores y personas y poblaciones víctimas del conflicto armado y/o afectación por violencia; incluyendo también el enfoque de violencia basada en género, violencia sexual y maltrato infantil. Igualmente, debe mencionarse las intervenciones realizadas con la población carcelaria en aspectos de atención en salud con énfasis en prevención de la tuberculosis.

Adicionalmente, se interviene de manera intersectorial y articulada con poblaciones o personas afectadas por fenómenos como la trata de personas, niños, niñas y adolescentes migrantes, reclutamiento de personas en grupos armados, desmovilizados, reinsertados; poblaciones que de manera general el sector salud debe intervenir para facilitar y garantizar el derecho a la salud, el acceso a servicios integrales, la atención psicosocial, la salud mental y el acompañamiento humanitario. Para ello, tanto desde el sector salud como desde el trabajo intersectorial se definen normas, protocolos, guías y rutas de atención.

- Participación de servidores públicos en procesos de capacitación virtual o presencial en temáticas de servicio al ciudadano.

Fortalecimiento de Canales de Atención

- ✓ **Medio Escrito:** Garantizado mediante Servicio de correspondencia por la empresa MC Mensajería Confidencial S.A. Nit: 800.162.003-9
- ✓ **Buzones:** 4 en total, distribuidos en las tres sedes del IDSN,
- ✓ **Presencial:** El IDSN cuenta con tres sedes distribuidas así; en la ciudad de Pasto La Sede Principal en la Calle 15 No. 28-41 Plazoleta Bomboná y el Laboratorio de Salud Pública, ubicado en la carrera 27 No. 27-56 Barrio El Calvario, y finalmente en la ciudad de Tumaco en la calle 11-116 Calle del Comercio.
- ✓ **Telefónico:** 7235428-7236928—7232260, Quejas y Reclamos 018000933344
- ✓ **Correos electrónicos:** Todos los funcionarios y contratistas del IDSN cuentan con correo electrónico institucional para la gestión de sus actividades, y en caso de ser necesario se garantiza la creación de cuenta de correo electrónico para eventos o áreas puntuales, los cuales se administran desde el aplicativo de correo vigente (ZIMBRA), Pagina web www.idsn.gov.co
- ✓ **Redes sociales,** el IDSN creó una cuenta Institucional de facebook , en donde se reciben sugerencias, reclamos , solictudes, pero también se difunden publicaciones de interés general, y actos administrativos que son medio idóneo para estar en contacto con la ciudadanía.

Oficina de Asuntos Disciplinarios – Secretaria General:

La decisión en primera instancia de los asuntos disciplinarios que se tramitan en la entidad, está a cargo de la Secretaria General, con el apoyo de un profesional universitario que cumple con las funciones de sustanciación, impulso y comisión para la práctica de pruebas. La segunda instancia se surte en la Dirección del IDSN.

- Procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos y ex servidores públicos de

la entidad: En la oficina de asuntos disciplinarios cursan los siguientes procesos activos: 6 procesos disciplinarios de la vigencia 2011, 8 procesos de la vigencia 2012, 26 procesos correspondientes a la vigencia 2013. Los asuntos disciplinarios se tramitan conforme a las disposiciones legales vigentes, ley 734 de 2002 y ley 1474 de 2011.

- Investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en los términos contemplados en la Ley: En la oficina de asuntos disciplinarios cursó la investigación No. 006-2002, por la no contestación a un derecho de petición, archivada el 5 de diciembre de 2012. Actualmente se adelanta el proceso No. 012-2012 por pérdida de derecho de petición a la fecha se encuentra en etapa probatorio en descargos y el expediente No. 005-2013 por la presunta vulneración al derecho de petición que se contestó extemporáneamente.

Oficina de Control Interno de Gestión:

Esta vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos en el IDSN.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Mediante la divulgación y capacitación a través de los medios institucionales que posee el IDSN, se promueve el establecimiento de diversos mecanismos de participación ciudadana se han abierto diversos espacios para que los servidores públicos del IDSN y a los ciudadanos en general del Departamento de Nariño para que puedan participar en la formulación de estrategias de “Lucha Contra la Corrupción y el Mejoramiento de la Atención al Ciudadano.”
- Estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana en la construcción del destino colectivo de la salud en el departamento de Nariño.
- Promoción de la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.
- Estímulos a la gestión transparente de la Administración Pública.
- Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano del IDSN y de los ciudadanos individuales y colectivos.

De conformidad con el artículo 5° del Decreto 2641 de 2012, le corresponde a la Oficina de Control Interno de Gestión realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre de cada año.

**INFORME**

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 15 de 17

Elaboró		Fecha		
		Día	Mes	Año
HAROLD VALLEJO CALDERON Jefe Oficina Control Interno de Gestión		31	01	014
Aprobó		Fecha		
		Día	Mes	Año
DRA. ELIZABETH TRUJILLO MONTALVO Directora IDSN		31	01	014



INFORME

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 16 de 17

ANEXO MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONALES Y ANTICORRUPCION IDSN 2013-2014



INFORME

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 17 de 17