



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 10

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO 2015	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	31	01	2015	1
<b>Para: Dirección y Comité Técnico IDSN</b>				
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO 2015</b>				
<p>El Instituto departamental de Salud de Nariño, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, en coherencia con la certificación de ICONTEC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009, el Modelo estándar de Control Interno del Estado colombiano MECI 2014, adoptado mediante la Resolución N° 3238 de octubre 09 de 2014 y los principios de transparencia y probidad que la orientan, elaboró este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015.</p>				
<p>Atendiendo lineamientos de los Planes de Desarrollo Nacional, Decenal y Departamental y a partir de elementos planteados en las "<i>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i>", liderado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, este Plan se desarrolla en cuatro componentes:</p>				
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo;</li><li>✓ Estrategia Antitrámites; Rendición de Cuentas;</li><li>✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li></ul>				
<p>Cada componente plantea las actividades que permiten desarrollar los componentes para la vigencia y se constituye en referencia para el seguimiento de su cumplimiento.</p>				
<b>OBJETIVO GENERAL</b>				
<p>Definir las acciones que el Instituto Departamental de Salud de Nariño desarrollará durante la vigencia 2015, como instrumento para el control de la gestión, conducentes a evitar y reducir la corrupción, fortalecer la transparencia, facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del Instituto Departamental de Salud de Nariño y abrir espacios de diálogo para la participación formada e informada con los ciudadanos para el adecuado y eficaz cumplimiento de su misión institucional.</p>				
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Actualizar fortalecer el "<i>Mapa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IDSN</i>" para evitar y reducir actos de corrupción y generar satisfacción ciudadana.</li><li>✓ Modernizar acciones de "racionalización de trámites" para la Institución en beneficio de la Transparencia y de la Atención al Ciudadano.</li><li>✓ Fortalecer los mecanismos de Rendición de Cuentas.</li><li>✓ Promover acciones de mejoramiento continuo en la Atención al Ciudadano.</li></ul>				
<b>ALCANCE</b>				
<p>Las medidas y acciones establecidas por el Plan Anticorrupción deberán ser aplicadas en todas las dependencias del IDSN y serán de práctica permanente por la totalidad de los Servidores Públicos del IDSN, los Equipos MECI y de Gestión de la Calidad, los Interventores y Supervisores, los ciudadanos individuales y colectivos, etc.</p>				



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página2 de 10

### COMPONENTES DEL PLAN

#### **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:**

Corresponde al IDSN, objetivamente, prevenir y/o evitar el riesgo de actos de corrupción "...bien sea posible o casi segura su materialización o realización...", tal y como lo establece la Presidencia de la República en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano". En consecuencia, el seguimiento estratégico de este proceso nos corresponde a todos (Equipos MECI y de Gestión de la Calidad, Supervisores e Interventores, servidores públicos de nómina o contratistas, ciudadanos individuales y colectivos, etc.), quienes ejecutan acciones de seguimiento, vigilancia y control a través de las herramientas contenidas en la Ley y la reglamentación, lo mismo que mediante indicadores preestablecidos por el IDSN y, más específicamente, en el Mapa Anticorrupción, procesos estos que son verificados por la Oficina de Control Interno de Gestión del IDSN.

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 y adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.

Lo hasta aquí expuesto y en cumplimiento a la previsión contenida en el Capítulo Sexto de la Ley 1474 de 2011, "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de la aplicación del Parágrafo del Artículo 73 (que valida la metodología) y su Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, el Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN) formuló el presenta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, Plan que incluye las acciones que debe preservar para el propósito de "evitar y reducir" las prácticas de corrupción, además de las nuevas acciones que se espera implementar durante la vigencia.

Así mismo, es importante destacar que durante el año 2014, no se presentó la materialización de ninguno de los riesgos que hacen parte de Mapa de Riesgos del IDSN.

Seguidamente se presenta el Plan que ejecutará el IDSN durante el año 2015, para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

#### **Manual de políticas institucionales**

La metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, la estrategia antitrámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se constituyen en la ruta que orientan al IDSN para conseguir las metas y que son la base fundamental de las políticas institucionales; elementos base en la toma de decisiones y que están inspirados en la Constitución Política Colombiana, la normatividad vigente, las directrices impartidas por el Gobernador del Departamento y la Directora del Instituto Departamental de Salud de Nariño.

#### **Políticas para el desarrollo integral de los funcionarios del IDSN:**

Con la Participación del personal de la Institución y a partir de las diferentes iniciativas tanto internas como externas, surge la alternativa por parte del Instituto de elaborar una Carta de Valores, un Código de Ética y un Código Buen Gobierno que van a regular los principios éticos, valores y buen gobierno de los servidores del Instituto de acuerdo a la misión Institucional, enmarcados dentro de la competitividad, calidad de servicio, transparencia, oportunidad, veracidad de la información, formación, compromiso, equidad, excelencia, eficiencia, responsabilidad, respeto por diversidad cultural y étnica, participación social e intersectorialidad, todos comprometidos con la salud para el bien vivir de la población del departamento de

Nariño, especialmente con la más pobre y vulnerable.

**Plan de Desarrollo Departamental:** Al IDSN, creado mediante la Ordenanza 401 de 1993, le compete garantizar la calidad de la prestación del servicio de salud por parte de los prestadores en desarrollo del EJE PROGRAMÁTICO PROMOCIÓN SOCIAL que tiene como propósito lograr la inclusión a los programas sociales y la restitución de los derechos de las poblaciones especiales del departamento de Nariño, mediante el desarrollo de sus competencias, la participación social y la articulación intersectorial que permita el acceso a los servicios de salud, a través del manejo adecuado de los recursos.

**Política de calidad:** Para el Instituto Departamental de Salud de Nariño, la gestión integral del Riesgo en un componente organizacional que mediante la formulación e implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad busca que la organización establezca una cultura de administración del riesgo para garantizar la gestión de los mismos, frente a los impactos que se pudiesen generar, fortaleciendo la prevención y protección los recursos evitando situaciones que impidan el normal cumplimiento del direccionamiento estratégico. Los riesgos institucionales asociados al Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control Interno incluyendo los relacionados con el **Plan de Anticorrupción**, serán identificados, analizados, valorados, seguidos y controlados según su probabilidad de ocurrencia, nivel de control y consecuencias bajo el procedimiento de Administración del Riesgo y Guía de Gestión del Riesgo institucionales y demás normas aplicables. Lo anterior para el adecuado desarrollo de la administración y gestión de los riesgos, para Evitar y Reducir un riesgo.

#### **COMPONENTE 1.- RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno –MECI 2014- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del DAFP y en las herramientas del SGC del IDSN. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

##### **a. IDENTIFICACION:**

Proceso y objetivo: Nombre del proceso y el objetivo del mismo, según la caracterización.

Causas: Las que generan el riesgo, mediante el establecimiento de factores internos o externos que son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo.

Riesgo: Según la numeración (Nº) dada en la matriz de riesgos institucional.

Descripción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

##### **b. ANÁLISIS:**

###### **Probabilidad de materialización:**

Se han establecido Tres aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados, *Probabilidad de Ocurrencia, Nivel de Control y el Impacto de las consecuencias*. La Probabilidad de Ocurrencia es la posibilidad de que se materialice el riesgo; esta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: Nº de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado. El Nivel de Control establece dependiendo de la eficacia del conjunto de medidas de control que tiene el proceso actualmente para reducir los riesgos identificados. Y el Impacto de las consecuencias se entiende los resultados directos o indirectos que puede ocasionar al Instituto la ocurrencia de un evento o materialización del riesgo.

En el Mapa de Anticorrupción construido colectivamente por los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo (Auditores de Calidad y de los equipos MECI 2014 del IDSN), se definieron las actividades necesarias en la Administración de Riesgos institucionales, mediante la identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento de los mismos, estableciendo los más adecuados y mejores controles y orientaciones sobre acciones planificadas de su tratamiento, que coadyuven en la disminución de los riesgos de materialización de hechos o eventos de corrupción y la vulnerabilidad de los procesos frente a sus efectos, a su vez, para fortalecer la prevención y proteger los recursos en los procesos propios del Instituto Departamental de Salud de Nariño. Este mapa es dinámico y flexible y se podrá ajustar en la medida y oportunidad que se lo requiera.

**Mapa de Riesgos Anticorrupción Consolidado:** Se encuentra cargado en la Página WEB del IDSN

**Estrategia:** Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción.

**Objetivos:** Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, fortaleciendo el control, la trazabilidad y transparencia de los procesos misionales.

Contar con personal idóneo y transparente.

Fortalecer la Conciliación, la Defensa Judicial y la Prevención del Daño Antijurídico.

Mantener procesos de contratación transparentes, eficientes, eficaces y efectivos.

**Acciones:** Responsables Subdirecciones y Jefes de Oficinas Asesoras

- ✓ Definir los roles corporativos para los procesos misionales y configurarlos en la herramienta de gestión del IDSN y en los servicios Misionales del Instituto.
- ✓ Fortalecer el monitoreo a la administración de usuarios y roles de los aplicativos críticos.
- ✓ Fortalecer la cultura de seguridad de la información a través de la concienciación del personal.
- ✓ Continuar fortaleciendo la estandarización de los procesos misionales del IDSN a partir de la automatización de los procesos misionales e interoperabilidad entre los mismos con el fin de tener monitoreo permanente y en línea sobre lo que ocurre en el proceso y levantar alertas tempranas sobre indicios de fraude o corrupción.
- ✓ Continuar con el fortalecimiento de la digitalización oportuna de los documentos misionales y no misionales que recibe o que produce el Instituto y el acceso seguro a los mismos.
- ✓ Mantener y fortalecer las prácticas de inducción, reinducción y campañas relacionadas con el Código de Ética establecido por el IDSN y el Control Disciplinario.
- ✓ Continuar fortaleciendo el sistema de información jurídico, como mecanismo de seguimiento y control que permita la intervención oportuna ante las autoridades judiciales, la actualización de la información y la trazabilidad de las actuaciones ejecutadas por funcionarios y contratistas de la Oficina Asesora Jurídica.
- ✓ Continuar con el fortalecimiento de las actividades de vigilancia y control durante todo el ciclo de los procesos Misionales y Salud Pública y de Aseguramiento de la Calidad para ser los garantes de localidad y cobertura en la atención a la salud de la población del departamento de Nariño e igualmente de los procesos de Apoyo en la adquisición y administración de bienes y servicios, cumpliendo con los lineamientos establecidos el régimen de contratación pública.

**Política de Administración de Riesgos de Corrupción**

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

**Evitar el riesgo:** *"Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas."*  
DAFP

**Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). *"La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles"*

### **COMPONENTE 2.- ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:**

La Misión institucional del IDSN se ejecuta a través del Plan Decenal de Salud Pública y el Plan de Salud Territorial que se ejecuta mediante el fortalecimiento de los procesos de aseguramiento, prestación y desarrollo de servicios de salud, salud pública, promoción social, prevención, vigilancia y control de riesgos profesionales, emergencias y desastres, siendo el IDSN el responsable de la vigilancia y control, en el cumplimiento de las normas técnicas científicas y administrativas de todos los prestadores de servicios de salud tanto públicos como privados, en el cumplimiento de la Ley y la reglamentación vigentes, para la adecuada atención a las y los ciudadanos del departamento de Nariño.

Para cumplir con estos propósitos, el IDSN racionaliza los diferentes trámites a través unas estrategias que buscan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tales trámites, para ello se han establecido unas estrategias, en permanente desarrollo y mejoramiento continuo, a saber:

1. Mediante la reglamentación y ajustes a los procesos (cuando sea necesario y siguiendo la reglamentación) se logrará acercar el IDSN al ciudadano a través de la automatización de los procesos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención y fusión de trámites, etc.

2. Identificación de cadenas de trámites a través de un análisis transversal que permita diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes intra e intersectoriales con grados significativos de afinidad y correlación en los servicios que presta el IDSN, eliminando duplicidad en la información, pasos innecesarios y altos costos de transacción.

3. Establecimiento de un punto único de acceso a toda la información, servicios y tramites que ofrece el IDSN, en el cual debe encontrarse una información detallada sobre los trámites para que la realización de los mismos sea más ágil y eficiente, ahorrando tiempo y dinero de los ciudadanos; acceso directo a la información específica publicada la que además debe ser clara y concisa.

Actividades que se están realizando:

- Requerimientos asociados a la Ley Antitrámites (L. 019 enero 10 de 2012).
- Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- Socializar las estrategias antitrámites que el IDSN, se adoptará el Plan Anticorrupción y de

Atención al ciudadano.

- Desarrollo del inventario de los trámites y servicios del Instituto.
- Elaborar el plan de acción de racionalización de trámites del IDSN, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales
- Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia anti trámites.

### **COMPONENTE 3.- RENDICION DE CUENTAS:**

**1. Objetivo:** Dar a conocer a la ciudadanía la utilización de los recursos asignados al Instituto Departamental de salud de Nariño para el desarrollo de los planes, programas y proyectos a fin de generar transparencia y ajustar las actividades propuestas en los diferentes planes de acción.

**2. Alcance:** Este procedimiento es aplicado por la Dirección del IDSN y tiene cobertura para todos los actores del Sistema de Seguridad Social en Salud y el Departamento de Nariño.

**2. Condiciones generales:** La Rendición de cuentas se realiza a través de la Audiencia Pública (AP) la cual se constituye en un espacio de participación ciudadana, propiciado por el Instituto Departamental de Salud de Nariño con la ciudadanía y organizaciones sociales a fin de intercambiar información relacionada con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, como también el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas. La Audiencia Pública tiene su base legal en el artículo 32 del Capítulo VIII de la Ley 489 de 1998, sobre "*Democratización y Control Social a la gestión pública*". Las Audiencias Públicas son concebidas como una de las acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía es el ejercicio permanente orientado a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por tal motivo se establece como estrategia anual y de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la "Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010"; estos lineamientos son adoptados por el Sistema de Gestión de Calidad institucional mediante el procedimiento de Rendición de Cuentas del Instituto Departamental de Salud de Nariño.

Las etapas que surtirán la Rendición de Cuentas institucional podrán ser:

**Recolección y Publicación de Información:** Se obtendrá a partir de la gestión planificada de los procesos, planes, programas y proyectos desarrollados en la institución, la identificación y caracterización de los ciudadanos y las necesidades de información existentes en la comunidad, así mismo determinando la capacidad operativa y la ejecución de recursos. Su publicación se realizará de manera periódica por los medios que dispone el IDSN.

**Formación ciudadana:** A través de la práctica de alianzas estratégicas con los organismos de control (Ministerio del Interior, Gobernación de Nariño, Universidades, ONG's, Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Personeros municipales, etc.), el IDSN podrá adelantar acciones de capacitación ciudadana, con el propósito de que el ejercicio del Derecho Constitucional a la "participación ciudadana en la construcción del destino colectivo de la salud sea formada e informada," para que ésta igualmente sea eficiente, eficaz y efectiva.

**Diálogo:** El mecanismo utilizado para la rendición de cuentas será mediante la realización de audiencia Pública la cual se ejecutará en el primer trimestre del año siguiente al de la vigencia a informar, con la Invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad en general tal como lo establece



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 7 de 10

el procedimiento de Rendición de Cuentas del Instituto Departamental de Salud de Nariño. Adicionalmente y de requerirse, el Instituto podrá construir otros espacios de participación y comunicación de su gestión a la comunidad y sociedad civil con carácter bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Instituto y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Se invitará a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones.

**Evaluación:** Tras la realización de la Rendición de cuentas se procederá a la elaboración del Acta del Evento donde se relacionarán los aspectos relevantes de la exposición, las intervenciones y compromisos originados en el desarrollo del evento. Este documento se publicará en la página WEB institucional a disposición de la comunidad en general.

### COMPONENTE 4.- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO:

Con este mecanismo se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrece el Instituto Departamental de Salud de Nariño y satisfacer las necesidades de la ciudadanía como una estrategia de gestión de servicio al ciudadano.

#### Recepción de Peticiones, quejas y reclamos:

El Instituto Departamental de Salud de Nariño cuenta con una oficina de atención de Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos la que viene operando en una interrelación directa de Estado y ciudadano.

- ✓ Se cuenta con un Equipo de trabajo idóneo encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos de forma presencial, virtual y vía telefónica, encargada de crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- ✓ Se decepcionan en forma escrita dirigida al Instituto o remitida por entidades como la Personería, Defensoría, Procuraduría, Contraloría, Supersalud, EPS, IPS, ESE y cualquier otra entidad.
- ✓ La Oficina de Control Interno de Gestión tiene bajo su responsabilidad efectuar el seguimiento tanto al trámite a los Derechos de Petición como al trámite de las Sugerencias, Quejas y Reclamos que las y los ciudadanos ejerciten ante el IDSN
- ✓ Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos instalados en la Institución.
- ✓ Telefónicamente mediante la Línea gratuita de Quejas y Reclamos 018000933344.
- ✓ Sistema de correo postal, electrónico y/o mensajería.
- ✓ De forma virtual por la Página Web [www.idsn.gov.co](http://www.idsn.gov.co) en el enlace Quejas y Reclamos.
- ✓ 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 un mejor servicio del Instituto Departamental de Salud de Nariño.
- ✓ Se puede comunicar o dirigirse al Instituto Departamental de Salud de Nariño: Calle 15 No. 28-41 Plazuela de Bombona, Conmutador 7235428-7236928-7233359-7232260.
- ✓ Las Quejas recibidas en las otras sedes del Instituto deben ser registradas por el funcionario designado en el software de Centro de Atención de Quejas y Reclamos IDSN, página web [www.idsn.gov.co](http://www.idsn.gov.co) , Link quejas y reclamos.

Las denuncias serán registradas, radicadas y tramitadas en la entidad de acuerdo a su contenido y su resolución se realizará dentro de los términos legales, conforme al artículo 14 de la ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- ✓ Para cualquier petición : 15 días siguientes a la recepción
- ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 8 de 10

- ✓ 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

Consiste en fortalecer las oficinas de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño a través de mecanismos de orientación y canales de interacción, creando relaciones de respeto y mejorando la percepción del ciudadano frente al instituto mediante las siguientes actividades:

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.

Participación en las Ferias Nacionales de Servicio de Atención al Ciudadano.

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.

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

Fortalecimiento de Canales de Atención

El Instituto permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, tales como:

**Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar en forma escrita las que deben contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita de las que existen formatos implementados por calidad.

**Buzones:** Sirven de canal de interacción entre el ciudadano y el IDSN, por ello se deben instalar en cada piso en las áreas comunes para conocimiento de la ciudadanía en general, así de esta manera recibir los reclamos o sugerencias. Este mecanismo de atención ayuda a las personas que por desconocimiento no saben del manejo de la página Web o los trámites a seguir para sugerencias. En el buzón debe estar adherido el formato de quejas junto con su bolígrafo para ser depositado en la urna.

**Presencial:** Si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a la oficina de atención al ciudadano o si desea debe ingresar a la página: [www.idsn.gov.co](http://www.idsn.gov.co), con link atención al ciudadano.

**Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea directa de atención al usuario.

**Correos electrónicos:** Se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio, deberán contener como mínimo la siguiente información: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.





## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 9 de 10

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciara la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

Es necesario dar cumplimiento a la ley 594 de 2000, que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad del documento al interior.

Los procesos contractuales que adelanta el Instituto Departamental de Salud de Nariño se publican en el Secop y en la página web [www.idsn.gov.co](http://www.idsn.gov.co)

En el Instituto Departamental de Salud se organizó la oficina de Control Disciplinario Interno, la que se encarga de:

- ✓ Adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores Públicos de la entidad.
- ✓ Adelantar investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley.
- ✓ Adelantar procesos cuando existan quejas contra los servidores públicos del Instituto.

La oficina de Control Interno de Gestión vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Ley y la reglamentación.

### Conclusiones y Recomendaciones

#### RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL

El IDSN contempla iniciativas que permitirán fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción:

- A través de diversos medios a su alcance el IDSN mediante alianzas estratégicas con otras entidades u organismos afines, promoverá la capacitación ciudadana para la participación desde lo público en temas relacionados con la defensa y preservación de los derechos a la salud, en general y especialmente, le ejecución del Plan Decenal de Salud 2012 – 2021.
- Se invita a todos los funcionarios del Instituto para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana.
- La transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano será el paradigma institucional, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.
- Visibilizar el accionar de una gestión transparente de la Administración Pública.
- Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de gestión del Riesgo de Corrupción.
- Desarrollar y apoyar las acciones y actividades acordadas por los responsables de los proyectos y sus equipos de trabajo propuestas durante la construcción Colectiva del Plan Anticorrupción 2015.
- El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que el IDSN fortalezca las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado mediante la publicación en el SECOP y en la Página Web del IDSN. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.



## INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 10 de 10

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.

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal. (Presidencia de la República)

**Nota:** (en caso de presentar anexos con el informe enúncielos y adjúntelos a este documento)

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha		
			Día	Mes	Año
<b>María Antonia Cabrera</b> PU Oficina Planeación	<b>Harold Vallejo Calderon</b> Jefe O. Control Interno	<b>Elizabeth Trujillo M.</b> Directora IDSN	31	01	15

# ORIGINAL FIRMADO