



## INFORME

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 1 de 14

INFORME ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DEL IDSN TERCER CUATRIMESTRE DE 2015	Fecha			Informe e N°
	Día	Mes	Año	
	22	12	2015	03

### INTRODUCCION

El presente documento **“Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño correspondiente al Tercer Cuatrimestre de 2015”**, contiene el ejercicio realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión que busca hacer visible el esfuerzo realizado por el IDSN para **evitar y reducir 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, evitar o reducir 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 e intolerable, como lo establece el Estatuto Anticorrupción (L. 1474 de 2011). El seguimiento estratégico de este proceso está a cargo de un responsable designado por la administración en cada dependencia 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.

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.

### 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”**, la cual contendrá en otros: **(i)** el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, **(ii)** las Medidas Antitrámites, **(iii)** la Rendición de Cuentas y **(iv)** los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

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, 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.....”*

## 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 certificada por ICONTEC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 implementó un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014 y el Mapa de Riesgos Institucional (consolidado) que, como se dijo, se complementa con el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual fue integrado, igualmente, al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Como etapas de este componente: la **Identificación de Riesgos de Corrupción**, el **Mapa de Riesgos de Corrupción** (vínculo: [www.idsn.gov.co](http://www.idsn.gov.co), link seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción IDSN), **Análisis del Riesgo**, **Valoración del Riesgo de Corrupción**, **Política de Administración de Riesgos de Corrupción** y el **Seguimiento a los Riesgos de Corrupción**, se vienen ejecutando desde los cuatrimestres anteriores.

El **Mapa de Riesgos de Corrupción del IDSN**, presenta **veintinueve (29) riesgos** clasificados por procesos de la siguiente manera:

Proceso	Cantidad
Calidad	1
Gestión del Riesgo y Control Interno	1
Gestión Jurídica	2
Gestión Talento Humano	2
Gestión de Recursos	3
Secretaría General	2
Articulación Intersectorial	1
Asistencia Técnica	2
Inspección, Vigilancia y Control	6
Laboratorio Salud Pública	2
Gestión Red de Servicios	3
Planificación y Desarrollo	3
Dirección - Control Interno Disciplinario	1
Subdirección Salud Pública - Calidad y Aseguramiento	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

El **seguimiento cuatrimestral a los Riesgos de Corrupción**, se realiza sobre la eficiencia y cumplimiento de los controles establecidos, a fin de evitar su materialización. Este seguimiento se efectúa en cada proceso, con base en la cultura del **autocontrol** y se verifica por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión con corte a 30 de abril, 31 de agosto y a 31 de diciembre.

De este seguimiento se hacen las siguientes observaciones:

- El Riesgo No. 26: **“Tráfico de influencias (en la aplicación de las normas que rigen la vigilancia en salud definir adecuadamente el riesgo)”** no corresponde al proceso

de Asistencia Técnica y sino al de Inspección Vigilancia y Control, además se trata del mismo riesgo No. 29, por lo tanto en la reunión de Revisión por Dirección realizada el 24 de septiembre de 2015, se analizó y toma la decisión de modificación en el mapa, el cual quedaría con veintinueve **(29) riesgos** y el mapa de riesgos institucional quedaría en **sesenta y dos (62) riesgos**.

- Riesgos Materializados: se presentan hasta el mes de agosto de 2015 materializados dos **(2) Riesgos de Corrupción:**

**No. 3: “Inexactitud, falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la Institución” – Gestión de Calidad**, este riesgo está controlado y de su Plan de Acción radicado el 31 de Julio de 2015 en la OCIG. Se constató que ya se ha dado inicio al cumplimiento de la acción N° 1 “Acompañamiento equipos de trabajo de los procesos del IDSN, para verificar el reporte oportuno y objetivo de información seguimiento a procesos”, mediante circular N° 054 de Dirección, se estableció una programación de acompañamiento a procesos y auditorias del IDSN, diseñada para cumplir de manera oportuna, la ejecución y el seguimiento satisfactorio.

Se puede decir que este riesgo está controlado y su plan de acción se ha cumplido.

**No.23: “Hurto de bienes institucionales”**. Se materializó este riesgo presentándose el hurto de 27 persianas destinadas para baja, que se encontraban en el almacén del IDSN. Frente a este riesgo se estableció Plan de Acción (Acción N° 1: Denuncia Penal, fecha 05/08/2015 y Acción N° 2: Requerir a la empresa de vigilancia para toma de medidas de control y revisión de los bienes que salgan del Instituto con la debida autorización, 06/08/2015), que están próximos a cumplir.

La OCIG, solicita información relacionada, y el Técnico Administrativo Sr. Juan Carlos Rosero Morales, radica en la OCIG el día 10/08/2015 copia de la denuncia penal con fecha 05/08/2015 ante la Fiscalía General de la Nación, y copia del oficio dirigido a la Empresa de Vigilancia SERVAGRO LTDA., con radicado 10/08/2015.

Este riesgo aunque sea de baja probabilidad, debe tener controles más efectivos para evitar su materialización. Se considera que este aún no se encuentra controlado.

En revisión por dirección, se solicitó a Secretaria General informe sobre su seguimiento.

- Para el cuatrimestre anterior se presentaban cuatro (4) riesgos de corrupción sin informar de su seguimiento por parte de los responsables del proceso, y son los siguientes: No.11: Inexactitud en la información para elaboración y aprobación del Plan de Bienestar Social (incentivos, capacitación), (Gestión del Talento Humano), No 13: Tráfico de influencias en los procedimientos de certificaciones laborales, bonos pensionales y en los servicios de Archivo Central que rigen en el Proceso de Gestión de Recursos (Gestión de Recursos), No.14: Prevaricato acción u omisión. (Gestión del Talento Humano), y No. 22: Uso inadecuado de los bienes institucionales. (Gestión de Recursos).

Para el cuarto trimestre si se presentaron los seguimientos respectivos por cada responsable, y son los siguientes:

***Riesgo No.11: Inexactitud en la información para elaboración y aprobación del Plan de Bienestar Social (incentivos, capacitación), (Gestión del Talento Humano, se han llevado a cabo las siguientes acciones:***

Acción 1 y 2: Según resolución No.497 se adoptó el plan de bienestar social e institucional que contiene los fundamentos de derechos, disposición que se publicitó en las reuniones que se realizan los días lunes en el auditorio

Acción 3: Mediante resolución No.183 del 5 de febrero de 2015 se adopta el plan institucional de capacitación 2015 del IDSN, que se dio a conocer mediante oficio SG.GTH-01666-15 del 26 de febrero a todos los funcionarios del IDSN.

Acción 4: Todas las actividades planeadas dentro del cronograma aprobado según la resolución No.497 se han llevado a cabo del plan de bienestar. En lo relacionado con el PIC se está realizando según las solicitudes de los funcionarios.

***No 13: Tráfico de influencias en los procedimientos de certificaciones laborales, bonos pensionales y en los servicios de Archivo Central que rigen en el Proceso de Gestión de Recursos (Gestión de Recursos).***

Acción 1: La sustanciación y revisión de los asuntos disciplinarios conforme a la ley se hace respetando el turno de llegada, los términos dispuestos en la ley 734 de 2002. Toda solicitud se tramitará conforme lo dispone la Ley. Se deja la salvedad que en algunos procesos los términos se han excedido por virtud de la carga laboral. Solo en el mes de julio se contrató un estudiante que hace su práctica jurídica y que apoya el impulso de los procesos.

En la actualidad se envió derecho de petición a la Procuraduría General de la Nación para recibir asesoría en la implementación de la parte tecnológica de una sala de audiencias para surtir los procesos disciplinarios.

Acción 2: Generación de campaña de medios externos para promoción de la denuncia de actos de corrupción. La página institucional del Instituto Departamental de Salud de Nariño cuenta con el link de quejas y reclamos, con el informe de gestión, la red de comunicadores por la salud.

Acciones 3 y 4: Socialización, sensibilización y reinducción en el proceso de control interno disciplinario, en actualización normativa y constitucional a funcionarios que intervienen en el proceso, funcionarios del IDSN, código de ética y valores y código de buen gobierno.

La profesional de asuntos disciplinarios entregó documentos de la capacitación relacionada con el proceso disciplinario de la que fue objeto al Secretario General y en la actualidad al estudiante de apoyo a quien capacita sobre el proceso y sus actuaciones. De otra parte atiende diariamente a usuarios de los procesos, sujetos procesales, abogados, demás funcionarios del IDSN que asisten a la oficina de asuntos disciplinarios para pedir asesoría respecto al trámite del proceso disciplinario o al cumplimiento de deberes.

Acción 5: Base de datos de los procesos y el estado en que se encuentran. La profesional Universitario de asuntos disciplinarios actualiza periódicamente el informe de seguimiento a procesos y el libro radicado de procesos disciplinarios

***Con relación al riesgo No.14: Prevaricato por acción o por omisión. (Gestión del Talento Humano), se han desarrollado las siguientes actividades:***

1. Capacitación en normatividad en materia disciplinaria a los funcionarios relacionados con el procedimiento. En la actualidad no ha sido posible asistir a capacitación en materia disciplinaria puesto que se vio interrumpida por la ley de garantías. La profesional pide asistencia a la Procuraduría Regional de Nariño cuando requiere asesoría jurídica.

2. Establecer y hacer seguimiento a los procesos disciplinarios. La profesional Universitario de asuntos disciplinarios actualiza periódicamente el informe de seguimiento a procesos y el libro radicator de procesos disciplinarios.

3. Sustanciación de acuerdo a la normatividad legal vigente: La sustanciación y revisión de los asuntos disciplinarios conforme a la ley se hace respetando el turno de llegada, los términos dispuestos en la ley 734 de 2002. Toda solicitud se tramitará conforme lo dispone la Ley. Se deja la salvedad que en algunos procesos los términos se han excedido por virtud de la carga laboral. Solo en el mes de julio se contrató un estudiante que hace su práctica jurídica y que apoya el impulso de los procesos. En la actualidad se envió derecho de petición a la Procuraduría General de la Nación para recibir asesoría en la implementación de la parte tecnológica de una sala de audiencias para surtir los procesos disciplinarios.

4. Revisión integral de los proyectos de autos de sustanciación e interlocutorios por parte del Secretario General: La profesional universitaria entrega siempre al Secretario General todo proyecto de decisión, que es revisada por el Secretario General previa su firma.

5. Socialización Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" a servidores públicos del IDSN. En diversas capacitaciones brindadas los lunes en el auditorio del IDSN, se han tocado temas relacionados con el estatuto anticorrupción, la transparencia en la contratación, el control interno de gestión, etc.

6. Difundir el código de ética Institucional al antiguo y nuevo personal dentro de la Oficina de asuntos disciplinarios y del IDSN. El código de Ética fue entregado a los funcionarios

del IDSN en un cuadernillo y socializado por la Directora del IDSN Dra. ELIZABETH TRUJILLO MONTALVO.

**No. 22: Uso inadecuado de los bienes institucionales. (Gestión de Recursos).**

1. Se ha realizado verificación física de los bienes asignados a cada funcionario cotejando características y cantidades indicadas en el programa SYSMAN de inventarios, actividad que se materializa con la firma del inventario impreso por parte del funcionario responsable de los bienes.
  2. A la fecha se ha realizado la legalización de 101 inventarios
  3. Se programará capacitación con el intermediario de seguros frente al uso de bienes institucionales
- Los demás riesgos de corrupción que se presentan como probabilidad en las demás dependencias del IDSN, como: Gestión Jurídica, Articulación Intersectorial, Inspección – Vigilancia y Control, Laboratorio de Salud Pública, Gestión de Red de Servicios, Planificación y Desarrollo y Secretaria General están controlados y se ha realizado el seguimiento respectivo.

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITE**

El IDSN, mediante estrategias contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, busca *simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes*, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, eliminando los innecesarios que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que contribuya a:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Mejorar la competitividad del IDSN
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano

Como lineamientos generales, el IDSN resalta la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites:

**Identificación de Trámites.** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario (Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos”).

**Racionalización de Trámites.** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades que se están realizando actualmente en el IDSN:

- ✓ Requerimientos asociados a la Ley Antitrámites (L. 019 enero 10 de 2012).
- ✓ Socialización de las estrategias antitrámites del IDSN, en el momento en que se adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
- ✓ Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites – Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012; este sistema es creado para que sea la fuente única y válida de la información de trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen al ciudadano.
- ✓ Se realizó reunión con Gobernación de Nariño y se acordó manejar trámites por cada Entidad de forma independiente
- ✓ Se realizó actualización del trámite de Registro de Profesionales de la Salud en cuanto a normatividad.
- ✓ Se socializó en las instalaciones de PARQUESOFT el estado de trámites de las dos entidades.
- ✓ Se capacita a los usuarios responsables del manejo de los trámites para cada dependencia.
- ✓ Se revisa permanentemente el estado de los trámites y con ello se pretende actualizar los que están en estado de evaluación por la Institución

Como informe en el seguimiento de este trimestre desde la Oficina Asesora de Planeación, tenemos que:

- ✓ En el sistema Único de Información de trámites (SUIT), nuestra institución cuenta con un registro de 6 trámites, los cuales fueron revisados por cada funcionario responsable de cada uno de ellos.
- ✓ La actualización se realiza por parte del funcionario responsable por sugerencia de los funcionarios de la DAFP o por cambio de normatividad.
- ✓ La socialización se realizó en su debido momento a los funcionarios responsables de cada uno de los trámites.
- ✓ La capacitación se realizó en su debido momento en el auditorio del IDSN a los funcionarios responsables de cada uno de los trámites.
- ✓ El seguimiento se realiza a medida que se sube o actualiza un trámite para conocer el estado en creación (sin gestión, enviados para revisión, inscritos) en el sistema SUIT.

El estado de la Actualización de Tramites del IDSN en el SUIT a la fecha, es el siguiente:

Fecha de Registro	Nombre
19/05/2014	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
19/08/2015	Registro y autorización de títulos en el área de la salud
25/08/2015	Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes
31/08/2015	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano
04/09/2015	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
19/05/2014	Carné de protección radiológica

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas es una “Expresión de Control Social”, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, el IDSN elabora anualmente una estrategia de rendición de cuentas y se incluye en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Rendición de Cuentas:

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado. Es un proceso permanente y una relación en doble vía entre el gobierno, los Ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario, tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso, como se dijo, en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el IDSN explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- Las diferentes dependencias del IDSN envían la información de competencia en el informe a Planeación para su consolidación y entrega a dirección
- Para el transcurso de la vigencia 2015 se han programado la ejecución de tres Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, teniendo en cuenta que este año finaliza el periodo de la actual administración
- Durante el mes de agosto de 2015, las dependencias del IDSN han entregado la información correspondiente para el informe a Planeación, el informe consolidado y aprobado ya ha sido publicado en página WEB.
- Se ejecuta agosto de 2015 la segunda audiencia Pública de Rendición de Cuentas programadas, presentando el informe consolidado de gestión del primer semestre de la vigencia 2015 en la ciudad de Pasto.
- Acta de Audiencia Pública de rendición de cuentas del IDSN ejecutada en agosto 2015, publicada en la página WEB de la entidad.
- El día 14 de diciembre de 2015, se realizó una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por FINALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL CUATRIENIO (2012 - 2015), con la respectiva presentación de acta e informe en página web IDSN.

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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 recepciona 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

Con corte al mes de noviembre de 2015, se presenta el siguiente estado:

### **NUMERO TOTAL DE DERECHOS DE PETICION TRAMITADOS ANTE EL IDSN DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015**

MES	NUMERO	RESPONDIDOS	SIN RESPUESTA	TOTAL
OCTUBRE	157	157	0	157
NOVIEMBRE	129	129	0	129
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>286</b>	<b>0</b>	<b>286</b>

- 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
- 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 IDSN, 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 en Salud.
- 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 recepcionar 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.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta 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 implementó 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

- ✓ *En el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO - IDSN durante el transcurso de la Administración del cuatrienio (2012-2015), se visibiliza el esfuerzo que ha establecido para **evitar y reducir 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, evitar o reducir 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 e intolerable, como lo establece el Estatuto Anticorrupción (L. 1474 de 2011).*

*El seguimiento estratégico de este proceso está a cargo de un responsable designado por la administración en cada dependencia 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.*

*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 se han cumplido y aplicado para todos los procesos, áreas, con los contratistas y servidores públicos adscritos o vinculados al IDSN.*

- ✓ *Para la Identificación del Riesgo, se realizó una caracterización de los eventos potenciales en el IDSN, los cuales se considera pueden generar riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.*

*Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.*

*En cuanto a la Implementación de políticas para la administración del riesgo, se establecieron las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.*

*Se cumple con la Publicación constante en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía de todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, realizado por la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en los periodos establecidos por norma.*

- ✓ *Se debe tener en cuenta para la estructuración de la matriz de Riesgos del IDSN, que la probabilidad de los Riesgos de Corrupción, es diferente a la de los Riesgos Institucionales “Calidad y Control Interno”, ya que para aquellos puede ser: **rara, improbable, moderada, probable y casi certeza** y, en estos únicamente se consideran dos criterios*



## INFORME

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 14 de 14

*(i) casi seguro (se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias) y (ii) posible (el evento puede ocurrir en algún momento), por lo tanto se recomienda al momento de la elaboración de la Matriz de Riesgos Institucional, ajustar la probabilidad de los riesgos de corrupción.*

- ✓ *Para llevar a cabo un seguimiento eficiente es de vital importancia contar con información de cada dependencia y funcionario encargado para conocer los resultados en tiempo real de la ejecución y determinar estado de avance en porcentaje real.*

*La ausencia de información puede limitar el seguimiento y la evaluación de los resultados del Plan anticorrupción y de la gestión de la entidad. La disponibilidad y calidad de la información es clave para la toma de decisiones, así como para la rendición de cuentas sobre la ejecución del Plan.*

*Se puede concluir que el AVANCE de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y se deben continuar en trabajo de Equipo con rutinas permanentes e informe de actividades a la oficina de control interno encargada del seguimiento de las mismas.*

- ✓ Seguir fomentando el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano mediante acciones de mejora continua.
- ✓ Continuar con el levantamiento de encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamos al IDSN (se han programado una por semestre).
- ✓ Seguir con la actualización periódica de la información publicada en la página web del IDSN.
- ✓ Continuar con la promoción de la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Proyectó:	Revisó:	Aprobó:
<b>LUCY YASMIN ROSERO U.</b> P.U. Apoyo OCIG - IDSN	<b>HAROLD VALLEJO CALDERÓN</b> Jefe OCIG - IDSN	<b>ELIZABETH TRUJILLO MONTALVO</b> Directora IDSN