

**INFORME**

CÓDIGO: F-PDD05-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 1 de 23

INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL IDSN - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2.017	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	10	09	2017	02

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo establecido por artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN) coadyuvó en la construcción colectiva de la estrategia de "Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano" y, de conformidad con el Decreto 1081 de 2015, el Instituto desarrolló la metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", diseñado y elaborado por la Presidencia de la República, la Dirección Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), esta metodología permitió que se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública, se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual se publicó oportunamente por el IDSN de conformidad con la nueva metodología.

Este "Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño correspondiente al Segundo Cuatrimestre de 2.017", pretende hacer visible el esfuerzo realizado por el IDSN para evitar y reducir las causas que dan origen a determinados riesgos de corrupción, sin perjuicio de los Riesgos que hemos denominado de Gestión, los que son inherentes al proceso de gestión administrativa y 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 posibles actos de corrupción y/o de gestión, 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), por cuya razón su tratamiento deberá ser "eliminar o reducir", entre tanto que, frente a los riesgos de Gestión su tratamiento podrá ser "Asumir, Compartir y/o Transferir". El monitoreo o seguimiento estratégico y evaluación permanente, en cualquier caso, está a cargo de los líderes de cada proceso junto con su equipo, quienes para el efecto, ejecutan las 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 de la Salud" y la gobernabilidad, son herramientas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad para todos los procesos, áreas, contratistas y servidores públicos adscritos o vinculados al IDSN.

HAROLD VALLEJO CALDERON

Jefe Oficina Asesora de Control Interno IDSN

IDSN – OCIG
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2017

OBJETIVO Y ALCANCE

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de verificación y control, de acuerdo a lo señalado por la Ley 87 de 1993, el Decreto 2641 de Diciembre de 2012 (artículo 5°), reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, 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”, se establece 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:

GESTION DEL RIESGO 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 estatal del orden departamental certificada por ICONTEC ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, implementó un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, actualizó el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014 y el Mapa de Riesgos Institucional consolidado (Gestión – Corrupción) 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.

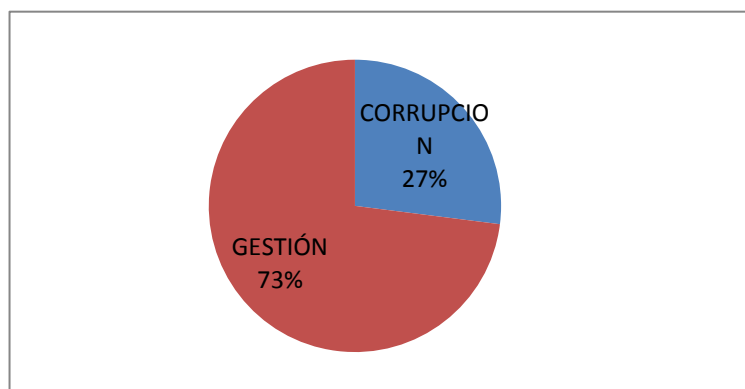
Como etapas de este componente se tiene: la Identificación de Riesgos de Corrupción, el Mapa de Riesgos de Corrupción, Análisis del Riesgo, Valoración del Riesgo de Corrupción, Política de Administración de Riesgos de Corrupción y el Seguimiento a los Riesgos de Corrupción, se vienen ejecutando desde los cuatrimestres anteriores.

El Mapa de Riesgos de Corrupción del IDSN, se encuentra en el vínculo : www.idsn.gov.co, Link seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción IDSN

El Mapa de Riesgos de Corrupción del IDSN, presenta diez (10) riesgos clasificados por procesos de la siguiente manera:

PROCESO	CANTIDAD
Gestión del Riesgo y Control Interno	1
Gestión Jurídica	1
Gestión de Recursos	1
Inspección, Vigilancia y Control	2
Gestión Red de Servicios	1
Gestión de Laboratorio	3
Articulación Intersectorial	1
Total	10

GRAFICA DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCION
Gráfico N° 01



El IDSN cuenta con 37 riesgos consolidados, de los cuales 10 riesgos corresponden a Corrupción (27%) y, 27 de estos corresponden a Riesgos de Gestión y Control (73%)

El seguimiento cuatrimestral a los Riesgos de Corrupción, se realiza por cada dependencia sobre la eficiencia y cumplimiento de los controles establecidos, a fin de detectar y/o evitar su materialización. Este seguimiento se efectúa en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol por el líder o responsable del respectivo proceso conjuntamente con su equipo de trabajo y se verifica por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

Para el primer cuatrimestre de 2.017, se presentaron los respectivos seguimientos por cada responsable, reportándose lo siguiente:

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El IDSN, mediante estrategias contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, busca *simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes*, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el IDSN, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, eliminando los trámites 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, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias técnicas 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 establezca 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 antitramites:

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 y Decreto Ley 019 de 2012“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.

En cuanto a racionalización de Tramites se tiene:

- ✓ Se tiene inscritos **11 trámites**, en la plataforma SUIT 3.0
- ✓ Se tiene **12 trámites** en evaluación de la Institución

- ✓ Realización de seguimiento de los trámites para que se encuentren en estado de inscrito.
- ✓ Clasificar los diferentes trámites que adelanta la organización, deberá concluir con un listado numerado por orden de importancia
- ✓ Falta capacitación presencial que se solicita a la DAFP, para que los administradores del sistema SUIT 3.0 profundicen y apliquen la racionalización de trámites.

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 del 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 realiza anualmente Dos (2) estrategias de Rendición de Cuentas y se incluyen 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 del IDSN quien 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.

El IDSN han realizado unas Rendiciones de Cuentas, la primera Audiencia Pública se realizó el 28 de marzo de 2017 y la Segunda se realizó para el día 28 de agosto de 2017.

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 atención 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 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.
- 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 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 12 m y de 2.00 p.m. a 6:00 p.m., 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 , Link Quejas y Reclamos.

Oportunidad de Respuesta a los Derechos de Petición:

- La Oficina de Control Interno de Gestión tiene bajo su responsabilidad efectuar el seguimiento tanto al trámite a los Derechos de Petición que se ejerciten ante el IDSN

Con corte a 30 de agosto de 2017 se hace, se presenta el siguiente estado:

CON CORTE A 30 DE AGOSTO DE 2017

DETALLE	TOTAL DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION REPONDIDOS	DERECHOS DE PETICION PENDIENTES
Subdirección Calidad Aseguramiento	876	641	234
Secretaria General	5	0	5
Salud Publica	5	3	2
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0
Planeación y Proyectos	1	0	1
Sin Definir	7	0	7
TOTAL	895	646	249

Las Peticiones serán registradas, radicadas y tramitadas por el IDSN 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 hábiles siguientes a la recepción
- Para la petición de documentos: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Consultas de materias a su cargo: 30 días hábiles siguientes a la recepción
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles 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: La solicitud presencial deberá dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano o si se desea, debe ingresar a la página: 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 permite 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

En el Instituto Departamental de Salud se implementó la oficina de Control Interno Disciplinario, 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.

QUINTO COMPONENTE ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

- Se crean las secciones en la página web, transparencia y acceso a la información y estrategia plan anticorrupción, en cumplimiento de la ley 1712 de 2014.
- Se revisa por dependencias, la información a suministrar según correspondencia. En el link TRANSPARENCIA E INFORMACION.
- En el software de correspondencia existe un link que permite alertar el término de respuesta para los Derechos de Petición que se maneja por cada secretaria de las dependencias.
- Por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión realiza los respectivos seguimientos trimestrales en cuanto a la oportunidad de respuestas a las Peticiones Quejas y Reclamos.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS “PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO” POR SUBDIRECCIONES

Cada una de las Oficinas de la alta dirección, plantea como actividades cumplidas frente a los compromisos de las actividades programadas en las Estrategias del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano con fecha de corte a 30 de agosto de 2.017, las relacionadas en el siguiente cuadro de seguimiento:

SUBDIRECCION CALIDAD Y ASEGURAMIENTO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
2.- Estrategia Racionalización de Trámites	Seguimiento a la Estrategia	1. Actualización constante con el Ing. Horacio Guerra sobre los trámites racionalizados en el IDSN con los líderes de estos trámites de la SCA.	100%	Ninguna
4.- Estrategia de Servicio al Ciudadano	Seguimiento a la Estrategia	1. Se ha gestionado por parte de la Asesora de Atención al Usuario la incorporación y traslado de recursos en el presupuesto para continuar prestando el servicio a la PPNA. 2. Se han realizado reuniones continuas entre la oficina de atención al Usuario y la Dirección del IDSN y reuniones del Comité de PPNA. 3. Se incluyó en el Plan Institucional de Capacitación del IDSN vigencia 2017, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 4. Se está realizando mantenimiento periódico al software de Autorizaciones de la OAU. 5. Se han realizado ajustes al aplicativo de PQR, como fue, adicionar una opción de observaciones, en el cual, a aquellas quejas que no cumplan los requisitos de tales o sean solicitudes de otro tipo, se haría la observación para evitar radicarla en el sistema como queja y cada vez que se radica una nueva queja se especifica cuál es el atributo del SOGC afectado. 6. Mensualmente se envía un informe de las quejas que han ingresado y el estado en el que se encuentran.	100%	Ninguna
5. Estrategia de Transparencia y acceso a la información	Seguimiento a la Estrategia	1. En reuniones de equipo primario donde se hace el seguimiento trimestral a los procedimientos de la SCA se hace seguimiento a la Estrategia de Transparencia y acceso a la información. 2. Revisión y actualización constante de la información de la Página WEB del Instituto en el espacio correspondiente a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento.	100%	Ninguna

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1. Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Revisión con equipos de trabajo de los procedimientos de SCA.	1. Revisión con equipos de trabajo de los procedimientos de SCA, en los que se analizan y se ajustan procedimientos cuando ameritan, según cambios en la normatividad, se estudian y analizan los riesgos, se hace el seguimiento de indicadores, etc.	100%	Ninguna
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción de los procedimientos de SCA.	2. Revisión y ajustes del Mapa de Riesgos de los procedimientos de SCA para la vigencia 2017		
	3. Seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción en cada Vigencia requerida	3. Seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción en el primer trimestre enero-marzo de 2017.		

2.- Estrategia Racionalización de Trámites	Seguimiento a la Estrategia	1. Actualización constante con el Ing. Horacio Guerra sobre los trámites racionalizados en el IDSN con los líderes de estos trámites de la SCA.	100%	Ninguna
--	-----------------------------	---	------	---------

4.- Estrategia de Servicio al Ciudadano	Seguimiento a la Estrategia	1. Se ha gestionado por parte de la Asesora de Atención al Usuario la incorporación y traslado de recursos en el presupuesto para continuar prestando el servicio a la PPNA. 2. Se han realizado reuniones continuas entre la oficina de atención al Usuario y la Dirección del IDSN y reuniones del Comité de PPNA. 3. Se incluyó en el Plan Institucional de Capacitación del IDSN vigencia 2017, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 4. Se está realizando mantenimiento periódico al software de Autorizaciones de la OAU. 5. Se han realizado ajustes al aplicativo de PQR, como fue, adicionar una opción de observaciones, en el cual, a aquellas quejas que no cumplan los requisitos de tales o sean solicitudes de otro tipo, se haría la observación para evitar radicarla en el sistema como queja y cada vez que se radica una nueva queja se especifica cuál es el atributo del SOGC afectado. 6. Mensualmente se envía un informe de las quejas que han ingresado y el estado en el que se encuentran.	100%	Ninguna
---	-----------------------------	---	------	---------

5. Estrategia de Transparencia y acceso a la información	Seguimiento la Estrategia	1. En reuniones de equipo primario donde se hace el seguimiento trimestral a los procedimientos de la SCA se hace seguimiento a la Estrategia de Transparencia y acceso a la información. 2. Revisión y actualización constante de la información de la Página WEB del Instituto en el espacio correspondiente a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento.	100%	Ninguna
--	---------------------------	--	------	---------

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACION

SEGUIMIENTO 1 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO: GESTIÓN DEL RIESGO				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1 POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	Adoptar, actualizar, publicar y socializar Políticas Públicas para la Gestión del Riesgo de Corrupción e Institucionalizarlas en el IDSN (Consolidado).	1. Se reitera por parte del profesional del SGC a la oficina de Talento Humano la inclusión de las políticas de Gestión del Riesgo y rendición de cuentas, en el acto administrativo correspondiente por medio del cual se expide la nueva versión del código de ética del IDSN. 3. Se revisa con el líder de proceso de Gestión del riesgo y control Interno la herramienta para la consolidación y seguimiento a riesgos MAPA DE RIESGOS. Se define la necesidad de hacer ajustes al procedimiento, guía y matriz de gestión del riesgo del IDSN, a cargo del líder, con su socialización.	100%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 2 CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE GESTION Y DE CORRUPCION (CONSOLIDADO)	Identificar el contexto de los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la Misión y los objetivos del IDSN	1. Se valida con líderes de proceso la identificación del contexto, levantada en 2016 para la gestión del riesgo institucional, así como para la elaboración del mapa de riesgos y se prueba publicación. 2. Se identifica el contexto mediante análisis DOFA levantado, se socializa y ajusta el análisis en comité del 23 de febrero de 2017, así como la identificación de partes interesadas.	100%	Ninguna
	Identificar permanentemente los riesgos de Gestión y de Corrupción inherentes al desarrollo de la Misión y los objetivos del IDSN.	1. Se ejecuta seguimiento del primer cuatrimestre de 2017, al mapa de riesgos institucional vigente, a la ejecución de acciones del nuevo mapa de riesgos de 2017. Se socializarán sus resultados en comité coordinador de control interno. 2. Se solicita por parte de control interno el ajuste a los riesgos de corrupción en cuanto a los mecanismos de respuesta, se debe presentar la solicitud de cambio a calidad y del nuevo mapa de riesgos a Dirección para su aprobación para publicación en la pagina	100%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 3 CONSULTA Y DIVULGACION	Socializar y publicar el Mapa de Riesgos Consolidado (Riesgos de Gestión y de Corrupción) de la vigencia 2017.	El mapa de Riesgos para la vigencia 2017, se encuentra publicado a la fecha en la página web del IDSN, conforme se realizó en el mes de enero por parte de planeación. Se deben contemplar los ajustes a realizar por parte de control interno, los cuales deben tener visto bueno de Dirección. Una vez aprobado el mapa ajustado se debe solicitar a sistemas su publicación y realizar la socialización correspondiente.	100%	Ninguna
	Elaborar la Matriz de Riesgos de Corrupción y publicación en la Página Web del IDSN	Matriz de riesgos institucionales consolidada y publicada a 31 de enero de 2017, con identificación y desarrollo de 37 riesgos, 10 de corrupción y 27 de gestión, los cuales se administran mediante una metodología integrada para la gestión del riesgo institucional, conforme a los documentos establecidos para ejecución en el SGC.	100%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 4 MONITOREO Y REVISION	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y efectuar los ajustes cuando se requiera.	1. Se ejecuta a la fecha la revisión cuatrimestral de riesgos de corrupción y de gestión conforme a la matriz vigente, conforme a los lineamientos del procedimiento existente en el SGC para riesgos.	80%	Ninguna

	Garantizar que los controles son eficaces y eficientes los que permiten mejorar la valoración del riesgo.	Se solicita en comité de calidad del 23 de febrero de 2017, establecer para los riesgos extremos y altos planes de acción institucionales los cuales se radicarán en la oficina de control interno, su implementación debe darse hasta el 31 de diciembre de 2017. PENDEINTE INFORMACION ADICIONAL DE CONTROL INTERNO FRENTE A SEGUIMEINTO DE PLANES POR RISGOS 2016	70%	Ninguna
	Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos frente a la efectiva Gestión del Riesgo.	PENDIENTE INFORMACION SEGÚN SEGUIMEINTO DE CONTROL INTERNO	70%	Ninguna
SUBCOMPONENT E 5 SEGUIMIENTO	Seguimiento periódico al Mapa de Riesgos de Corrupción mediante la Matriz de Riesgos de Corrupción.	PENDIENTE INFORMACION SEGÚN SEGUIMEINTO DE CONTROL INTERNO	70%	Ninguna
	Realizar procesos de Auditoría Interna en los que se analice las causas de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados al Mapa de Riesgos de Corrupción.	1. Se establece el seguimiento a la gestión de los riegos de corrupción identificando evidencia de ejecución e acciones por parte del profesional de control interno. PENDIENTE INFORMACION SEGÚN SEGUIMEINTO DE CONTROL INTERNO.	70%	Ninguna
	Institucionalizar procesos de apoyo y gestión para la información y formación de la población del Departamento de Nariño para la participación ciudadana en la construcción del destino colectivo de la Salud.	1. Se establece la página web como mecanismo inicial de socialización y seguimiento a la gestión realizada para el mapa de riesgos institucional. 2. Se establece la circular de charlas motivacionales para tener espacios de socialización frente a l tema de gestión del riesgo.	50%	Ninguna

SEGUIMIENTO 1 OCI

FECHA DE SEGUIMIENTO: RENDICION DE CUENTAS

COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1	Definir la tipología de rendición de cuentas, responsables, actividades, recursos, cronograma y numero de eventos al año , ajustando el procedimiento de rendición de cuentas si se requiere	1. Se define la ejecución de dos eventos de rendición de cuentas para el año 2017, en comité de gestión de Calidad del 23 de febrero de 2017, se convoca a la audiencia publica de Rendición de cuentas para la vigencia 2016 el 28 de Marzo , la cual es ejecutada en metodología de audiencia pública y se programa la próxima rendición de cuentas para el mes de Agosto de 2017	100%	Ninguna

<p>INFORMACION DE CALIDAD Y LENGUAJE COMPRENSIBLE</p>	<p>Definir los grupos de interés a quienes se les debe rendir cuentas, zonas, poblaciones y niveles solicitar bases de datos y establecer la estrategia conjuntamente con los medios de comunicación y publicidad para la convocatoria</p>	<p>1. Mediante correo electrónico de febrero de 2017 se solicita a los funcionarios de responsables de las bases de datos de usuarios habituales para iniciar con la consolidación del registro y tener en cuenta esta información para la identificación de grupos de interés. 2. se establece por parte del equipo de calidad una relación de 10 grupos de interés con su análisis respectivo, está pendiente la validación de la información en comité técnico para la vigencia 2017. 3. Se establece por parte de la oficina de Comunicaciones el plan de comunicaciones del IDSN, donde se contempla la difusión de los eventos de Rendición de cuentas</p>	<p>100%</p>	<p>Ninguna</p>
	<p>Definir las entradas de información para el informe de rendición de cuentas responsables, forma y plazo para suministrarla , consolidarla y aprobarla</p>	<p>1. Se establece las entradas de información según manual único de Rendición de cuentas, en la estructura del informe de gestión institucional y la presentación a utilizar para el evento. 2. Para las audiencias públicas de rendición de cuentas se establece la interacción de todos los líderes del IDSN con la comunidad con la información de la gestión global de sus dependencias</p>	<p>100%</p>	<p>Ninguna</p>
	<p>Publicar el informe de gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad, para consultar y convocar a la comunidad</p>	<p>1. Informe de Gestión institucional publicado en la página Web IDSN el 28 de Febrero de 2017 consolidado para la vigencia 2016 y el 15 de mayo de 2017 el informe de gestión para el primer trimestre de 2017, para revisión y consulta de la ciudadanía</p>	<p>50%</p>	<p>Se presentó retraso por parte de las dependencias en la entrega de información para la consolidación del informe trimestral enero. Marzo 2017.</p>
	<p>Consultar los temas de interés de la comunidad vía web y gestionar las intervenciones y/o preguntas acerca del informe de gestión, para ser atendidas en el evento, con la debida certificación.</p>	<p>1. Se realiza gestión y promoción para la consulta del informe por parte de la ciudadanía en la página web, registrando el número de visitas en la página, 2. Se establece una encuesta para consultar los temas de interés de los ciudadanos y profundizar en los que tengan mayor puntuación. 3. Se canaliza mediante el correo rendiciondecuentas@idsn.gov.co las preguntas de usuarios, las cuales tuvieron su desarrollo y respuesta durante el ejercicio de las audiencias.</p>	<p>50%</p>	<p>Ninguna</p>
<p>SUBCOMPONENTE 2</p>	<p>Definir los aspectos logísticos del evento, registro de asistencia, elaboración y entrega de formatos de pregunta y evaluación de R.C.</p>	<p>1. Se establece la ejecución de la audiencia pública para el 28 de marzo 2017 , se ejecuta el evento satisfactoriamente de 8:30 a.m. a 12:00 a.m. en el auditorio del IDSN, con participación de 120 personas</p>	<p>50%</p>	<p>Ninguna</p>
<p>DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANIA Y SUS ORGANIZACIONES</p>	<p>Explicar el reglamento de rendición de cuentas dispuesto para el evento y aspectos generales de la información a suministrar</p>	<p>1. En audiencia pública de rendición de cuentas se da lectura al reglamento y se hace seguimiento por parte de los asistentes al desarrollo del mismo.</p>	<p>50%</p>	<p>Ninguna</p>

	Realizar la intervención de la entidad exponiendo el informe	1. Se realiza presentación del informe de gestión por parte de todos los líderes de dependencias del IDSN y el contenido de la presentación es publicado en la página web de la entidad, para seguimiento de los usuarios y asistentes.	50%	Ninguna
	Realizar la intervención de las participaciones certificadas de la actividad 1.5 o dar lectura a las intervenciones formuladas y certificadas	1. Se da lectura a las preguntas formuladas por vía electrónica, como consta en certificación expedida para la audiencia	50%	Ninguna
	Garantizar y realizar las intervenciones de la comunidad asistente y medios de comunicación (preguntas, denuncias, quejas, peticiones, felicitaciones etc.) Brindando la debida respuesta o asumiendo compromisos a cargo del IDSN	1. Se permite la intervención de los asistentes y se da respuesta a sus solicitudes de información por parte del cuerpo directivo.	50%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 3	Levantar y dar lectura del acta del evento con la posterior publicación de documento	1. Al finalizar la audiencia pública de rendición de cuentas se da lectura al acta levantada durante el desarrollo del evento, se aprueba por parte de los asistentes y se publica en la página web de la entidad.	50%	Ninguna
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICION DE CUENTAS	Aplicar la evaluación del evento y realizar cierre público de rendición de cuentas	1. Se aplica en la audiencia la evaluación del evento obteniendo respuesta al final del evento de 27 voluntarios, los resultados con comunicados a la alta dirección y publicados en la página del IDSN.	50%	Ninguna
	Compartir un refrigerio con los asistentes, para generar espacios de dialogo	1. Se brinda un refrigerio a los asistentes para socializar con el público asistente, obtener sus impresiones acerca del desarrollo del evento y también obtener información importante para futuras rendiciones de cuentas. 2. Se recomienda hacer rendiciones de cuentas más focalizadas en ciertos grupos o regiones.	50%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 4	Evaluar el evento y socializar al equipo de trabajo de R.C los resultados	Se socializan los resultados mediante comunicación del informe a la alta dirección por parte del jefe de planeación	50%	Ninguna
EVALUACION Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos en el evento	No se establecen compromisos durante el evento del 28 de marzo	50%	Ninguna
	Definir que recomendaciones del evento se implementaran en la próxima rendición de cuentas	Establecer prioridad de los temas priorizados en encuestas, convocatoria, claridad del informe y reducción de tiempo.	50%	Ninguna
	Actualizar las bases de datos de los asistentes de ser necesario	se suministran bases de datos con información relacionada por los usuarios por parte de la subdirección de control interno	20%	Ninguna

SEGUIMIENTO 1 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO ETV - TUMACO				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
	Institucionalizar un mecanismo para la mejora del servicio de atención al ciudadano	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100.00%	Ninguna
	Se cuenta con equipo de trabajo técnico y profesional comprometido	El Programa ETV cuenta con personas profesionales en su área, y con el apoyo del nivel central procura el desarrollo de capacidades de sus funcionarios.	33.33%	Ninguna
	Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar accesibilidad. Aplicar un auto diagnóstico para identificar ajustes	Se cuenta con el apoyo de las Directivas para el diagnóstico por parte de la oficina de Planeación para la remodelación de la sede IDSN - ETV en Tumaco.	33.33%	Ninguna
	Implementar convenios para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad	Se trabaja en equipo con las diferentes dimensiones del PDSP, para la atención de personas en condición de discapacidad.	33.33%	Ninguna
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos	El Programa ETV cuenta con el apoyo del nivel central en procura el desarrollo de capacidades de sus funcionarios.	33%	Ninguna
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades y Capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales, desde las Directivas institucionales se promueve desarrollo de capacidades de los funcionarios de ETV.	100%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en derechos de los ciudadanos a la información			
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.			
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.			Ninguna

	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna

SUBDIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA

SEGUIMIENTO 1 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO: SALUD PÚBLICA				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Coordinar con la alta dirección las actividades o mecanismos para la gestión de atención del servicio al ciudadano.	Se cuenta con Informe del 1er trimestre de satisfacción del cliente y se ubicó sillas de espera para el personal que visita al LSP, además se solicitó y ejecutó capacitación en atención al ciudadano en el primer trimestre del año 2017	100%	Ninguna
	Actualizar y centralizar la base de datos de la red de laboratorios y los técnicos de saneamiento.	Base de datos de la Red Departamental de Laboratorios actualizada.	100%	Está pendiente el envío de la base de datos actualizada de técnicos de Saneamiento por parte de la oficina de Salud Ambiental del IDSN
	Fortalecer la dependencia en la sede Central del IDSN, que oriente al ciudadano en procesos y procedimientos de la entidad.	No se ha realizado ninguna actividad por no ser competencia de la Subdirección de Salud Pública	0%	Esta actividad la debe adelantar la alta dirección, por estar involucrada toda la entidad.
	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo para iniciativas que mejoren el desarrollo del servicio al ciudadano (TICS)	La subdirección no ha incorporado recursos en el presupuesto para este Item	0%	la ejecución de esta actividad es competencia de la Oficina Asesora de Planeación
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	No se ha realizado ninguna actividad por no ser competencia de la Subdirección de Salud Pública	0%	Estos mecanismos de comunicación se definen a través de Comité Técnico

	Institucionalizar un mecanismo para la mejora del servicio de atención al ciudadano	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100.00%	Ninguna
	Se cuenta con equipo de trabajo técnico y profesional comprometido	El Programa ETV cuenta con personas profesionales en su área, y con el apoyo del nivel central procura el desarrollo de capacidades de sus funcionarios.	33.33%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Reubicar el buzón de sugerencias en una zona de mejor visualización y accesibilidad.	No es necesario la reubicación del buzón de sugerencias, la actividad que se realizó es rotular el buzón y semanalmente se hace la apertura haciendo el levantamiento de las actas de apertura, vamos en el acta No. 19. En este año se han presentado dos quejas para el LSP las cuales se les hizo investigación, se tomaron acciones y ya se encuentran cerradas	100%	Ninguna
	Seguimiento al proceso de recepción, análisis y entrega de recepción de muestras por cada dependencia del laboratorio.	Seguimiento al proceso de recepción, análisis y entrega de recepción de muestras por cada dependencia del laboratorio.	Se tiene programada la capacitación en el procedimiento de Recepción de muestras para las áreas del LSP el 26 de mayo de 2017	0%
	Mejorar las redes telefónicas y de internet internas del laboratorio.	Mejorar las redes telefónicas y de internet internas del laboratorio.	Se realizó visita para verificación de redes telefónicas e internet por parte del Ing. Horacio pero en algunos momentos el internet presenta fallas	50%
	Realizar adecuaciones y adaptaciones pertinentes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Actividad no ejecutada debido a que existe un proyecto de la construcción de nueva sede	0%	Ninguna
	Implementar en lo posible instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	La Subdirección no ha adelantado acciones frente a este tema	0%	Competencia de Secretaría General
	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	La Subdirección no ha adelantado acciones frente a este tema	0%	Competencia de la Oficina Asesora de Planeación
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Implementación de una línea telefónica móvil exclusiva para atención al ciudadano	20%	Ninguna
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	Existe asignación de responsables para la gestión y atención de canales de atención como página web y redes sociales	100%	Ninguna
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	No se han formulados protocolos de servicio al ciudadano	0%	Ninguna

	Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar accesibilidad. Aplicar un auto diagnóstico para identificar ajustes	Se cuenta con el apoyo de las Directivas para el diagnóstico por parte de la oficina de Planeación para la remodelación de la sede IDSN - ETV en Tumaco.	33.33%	Ninguna
	Implementar convenios para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de a entidad	Se trabaja en equipo con las diferentes dimensiones del PDSP, para la atención de personas en condición de discapacidad.	33.33%	Ninguna
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	Capacitar al personal del laboratorio en servicio al ciudadano.	Se realizó la capacitación en Servicio y atención al ciudadano el 10 de Febrero de 2017	100%	Ninguna
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	No se ha realizado esta actividad en el período	0%	Ninguna
	Promover Estrategia de sensibilización que conduzca a generar una cultura de servicio al interior de la entidad.	Se ha dado continuidad con la estrategia "Aquí tu cuentas"	33%	Ninguna
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro)	Dentro de la Subdirección de Salud Pública se hizo la identificación de las necesidades de capacitación y se enviaron oportunamente a la dependencia de Talento Humano	100%	Ninguna
	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos	El Programa ETV cuenta con el apoyo del nivel central en procura el desarrollo de capacidades de sus funcionarios.	33%	Ninguna
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades y Capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales, desde las Directivas institucionales se promueve desarrollo de capacidades de los funcionarios de ETV.	100%	Ninguna

SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en derechos de los ciudadanos a información	Se ha definido mecanismos de actualización normativa a través del Normograma, más no se ha desarrollado mecanismos de cualificación a servidores por parte de la Subdirección	50%	Ninguna
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	No se ha publicado en los canales de atención debido a que no se ha recibido la carta de trato digno por parte de comunicaciones.	0%	La elaboración de la carta de trato no es responsabilidad de la Subdirección
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	La Subdirección de Salud Pública se encuentra en la etapa de revisión de lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto, se espera una vez termine esta etapa se cumpla con esta actividad	20%	Ninguna
	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna
SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Señalar las áreas del laboratorio para guiar al usuario.	Se realizó la señalización de áreas del LSP pero hacen falta algunas señalizaciones de ARL	80%	Ninguna
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	La Subdirección no ha adelantado acciones frente a este tema	0%	La Subdirección tiene entendido que la caracterización de los grupos de interés la desarrolló el equipo de calidad de la Oficina Asesora de Planeación
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	El Programa ETV adhiere a las directrices institucionales.	100%	Ninguna

SUBDIRECCION DE SECRETARIA GENERAL

La subdirección de la Secretaria General para el segundo cuatrimestre no presento seguimiento.

OFICINA ASESORA JURIDICA

La OFICINA ASESORA JURIDICA DEL IDSN: Teniendo en cuenta que los componentes del Plan Anticorrupción tienen responsables directos, la Oficina Asesora Jurídica prestará apoyo en cada uno de ellos, dada la transversalidad de los temas. La Oficina queda atenta a las citaciones que se realicen para el seguimiento de los compromisos y cumplimiento de metas planteadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


- En el IDSN, 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 monitoreo o seguimiento estratégico y evaluación permanente está a cargo de los líderes de cada proceso junto con su equipo de trabajo, quienes para el efecto, ejecutan las acciones de seguimiento, vigilancia y control a través de indicadores preestablecidos por el IDSN y verificados por la Oficina de Control Interno de Gestión.
- En cuanto al Componente de ***racionalización*** de trámites, *se requiere realizar la inscripción de los trámites, que se encuentran en proceso de evaluación. Para ello, es importante la participación de los involucrados en cada uno de ellos.*
- La capacitación deberá ser presencial y/o vía skype, en lo posible por la DAFP, para que los administradores del sistema SUIT 3.0 profundicen y apliquen la *racionalización de trámites.*
- En cuanto al Componente de Rendición de Cuentas, se recomienda hacer que estas rendiciones de cuentas sean más focalizadas en ciertos grupos o regiones, diseñando una metodología que facilite el involucramiento de ciudadanos y ciudadanas, coordinando actividades y mecanismos de participación ciudadana con cada uno de los municipios del Departamento de Nariño y así socializar la misión, visión y gestión del IDSN.
- 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 de la salud”* 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.

- Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- 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.
- Ajustar el programa de Correspondencia SUI 3.0, para que la información sea más confiable, en el momento de realizar el seguimiento a los Derechos de Petición.
- Se debe tener en cuenta para la estructuración de la matriz de Riesgos Consolidada del IDSN, que la probabilidad de los Riesgos de Corrupción, es diferente a la de los Riesgos Institucionales "Gestión", ya que para aquellos puede ser: rara, improbable, moderada, probable y casi la certeza de su ocurrencia y, en tanto que en los Riesgos de Corrupción únicamente se consideran dos criterios: (i) casi seguro y (ii) posible; por lo tanto, se recomienda que, su tratamiento sea "evitar y reducir" su ocurrencia.
- Para llevar a cabo un seguimiento eficiente es de vital importancia contar con información de cada dependencia y líder responsable del proceso para conocer los resultados en tiempo real de la ejecución y determinar estado de avance en porcentaje igualmente real.
- Seguir fomentando el fortalecimiento del proceso de Servicio al Ciudadano mediante acciones de mejora continua.
- Continuar con la actualización periódica de la información publicada en la página web del IDSN.
- Adelantar la promoción de la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.
- La Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento, por lo que se puede concluir que se llevaron a cabo efectivamente los tres seguimientos cuatrimestrales, cumpliendo en un gran porcentaje las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, al igual que en el Plan de Trabajo de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión del IDSN.
- La ausencia de información limita 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 para la Alta Dirección.

Proyectó:

Revisó:

Aprobó:

	INFORME	
	CÓDIGO: F-PDD05-010	VERSIÓN: 01

FECHA: 12-04-10

Página 23 de 23

YULI GUTIEREZ GUTIERREZ P.U. Apoyo OCIG – IDSN	HAROLD VALLEJO CALDERÓN Jefe OCIG – IDSN	OMAR A. ALVAREZ MEJIA Director IDSN
--	--	---