



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 41

Tema del Informe: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO IDSN VIGENCIA 2020– PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	Fecha			Informe N°
	Día	Mes	Año	
	15	05	2019	1

Descripción del Informe

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 del IDSN, se constituye en una herramienta de gestión institucional, donde se plantean las estrategias y actividades dirigidas a prevenir actos de corrupción que puedan afectar el que hacer de la institución y las actuaciones de los servidores y/o contratistas de la entidad.

OBJETIVO DEL INFORME:

Realizar seguimiento al avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Instituto Departamental de Salud de Nariño, mediante la verificación de la ejecución de las acciones al primer cuatrimestre de la vigencia. Es importante mencionar que para esta vigencia y de conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, algunas actividades planteadas en el PAAC estructurado a 31 de enero de 2020, no han sido posible desarrollarlas, y se ejecutaran y reprogramaran por tal razón para el segundo semestre de este año y de acuerdo a las directrices dictadas por la alta dirección.

En cumplimiento de las funciones de Control Interno se presenta a continuación el informe de seguimiento a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo y de los componentes de la estrategia planteada de acuerdo con la información reportada por cada uno de los responsables.

El porcentaje de avance del nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IDSN vigencia 2020 se identificarán de la siguiente manera:

De 0 a 59%	Zona Baja	Color Rojo
De 60 a 79%	Zona Media	Color Amarillo
De 80 a 100%	Zona Alta	Color Verde

1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO

SEGUIMIENTO 1 OCI

Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	Socialización a funcionarios del IDSN asignados para gestión del riesgo sobre la metodología vigente de Gestión del Riesgo DAFP para aplicación en el IDSN	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de contenido de metodología de gestión del riesgo de la DAFP y de nuevo manual operativo de MIPG por los funcionarios del Equipo de calidad en el mes marzo. Preparación y remisión de contenidos a jefes de control interno y oficina asesora de Planeación, de recomendaciones para la mejora, riesgos y libro de calidad aquí tu cuentas, mediante correos electrónicos enviados entre el 17 y 30 de abril de 2020. 	30%	<p>El contenido de la nueva metodología de gestión del riesgo de la DAFP fue revisada por la OAP y su contenido fue enviado a OAP y OPCI para su conocimiento. Igualmente, la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN, SEGURIDAD DIGITAL Y DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/oficina-de-control-interno/172-documentos-control-interno/5298-guia-para-la-administracion-del-riesgo-de-gestion-corrupcion-seguridad-digital-y-diseno-de-controles-en-entidades-publicas</p> <p>Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos.</p>
	Adoptar, socializar y publicar la política integral de Gestión del riesgo vigente en el IDSN	<ul style="list-style-type: none"> La política de Gestión del Riesgo fue aprobada en Revisión por la Dirección en el mes de Octubre de 2020. 	30%	<p>La política se adoptara mediante acto administrativo una vez se reúna el Comité Institucional Coordinador de Control Interno CICI, y posteriormente se hará su socialización.</p>



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 3 de 41

<p>CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE GESTION Y DE CORRUPCION (CONSOLIDADO)</p>	<p>Actualizar el establecimiento del Contexto según metodología vigente de gestión del riesgo</p>	<p>✚ Contexto organizacional definido en el trabajo adelantado por la oficina Asesora de Planeación en el documento PTS entre los meses de Febrero, Marzo y Abril.</p>	<p>100%</p>	<p>El contenido de la nueva metodología de gestión del riesgo de la DAFP fue revisada por la OAP y su contenido fue enviado a OAP y OPCI para su conocimiento. OPCI para su conocimiento. Igualmente la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN, SEGURIDAD DIGITAL Y DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/oficina-de-control-interno/172-documentos-control-interno/5298-guia-para-la-administracion-del-riesgo-de-gestion-corrupcion-seguridad-digital-y-diseno-de-controles-en-entidades-publicas.</p> <p>Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos.</p>
	<p>Identificar y valorar los riesgos por proceso según metodología vigente de gestión del riesgo, IDSN con el respectivo plan de tratamiento</p>	<p>✚ Revisión de gestión del riesgo por parte del equipo de calidad durante el mes de marzo de 2020, remitido el archivo de identificación y observaciones a Jefes de Planeación y Control Interno, para revisión.</p>	<p>30%</p>	<p>El contenido de la nueva metodología de gestión del riesgo de la DAFP fue revisada por la OAP y su contenido fue enviado a OAP y OPCI para su conocimiento. OPCI para su conocimiento. Igualmente la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN, SEGURIDAD DIGITAL Y DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/oficina-de-control-interno/172-documentos-control-interno/5298-guia-para-la-administracion-del-riesgo-de-gestion-corrupcion-seguridad-digital-y-diseno-de-controles-en-entidades-publicas</p>



CÓDIGO: F-PGED05-10

INFORME

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 4 de 41

				Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos.
CONSULTA Y DIVULGACION	Socializar y publicar el preliminar de Mapa de Riesgos y plan de tratamiento consolidado IDSN actualizado de la vigencia para consulta y divulgación	✚ Se definirá en comité primario de la OAP, se definirán las actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos.	10%	La reunión de comité primario para definir tal situación se llevara a cabo el día 18 de mayo de 2020.
	Revisar, aprobar y publicar el mapa de riesgos y plan de tratamiento consolidado del IDSN de la vigencia	✚ Se definirá en comité primario de la OAP, se definirán las actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos para la vigencia 2020.	10%	La reunión de comité primario para definir tal situación se llevara a cabo el día 18 de mayo de 2020. De igual manera se encuentra publicada en el link http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/489-planes-2019 , la matriz de riesgos con la que actualmente se cuenta.
MONITOREO Y REVISION	Monitorear y revisar periódicamente el plan de tratamiento del mapa de riesgos por procesos del IDSN y efectuar los ajustes cuando se requiera.	✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades de monitoreo de riesgos se reiniciarán en el segundo semestre de este año.	0%	Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos y su posterior monitoreo
	Verificar el desarrollo de controles pertinentes en la formulación del plan de tratamiento del mapa de riesgos y su valoración	✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades de monitoreo de riesgos se reiniciarán en el segundo semestre de este año.	0%	Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos y su posterior monitoreo



	Analizar y aplicar acciones de mejoramiento frente a la gestión de los riesgos institucionales	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades de monitoreo de riesgos se reiniciarán en el segundo semestre de este año.</p>	0%	Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos y su posterior monitoreo
SEGUIMIENTO	Realizar seguimiento periódico al desarrollo del plan de tratamiento del Mapa de Riesgos del IDSN con énfasis a riesgos de corrupción	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades de monitoreo de riesgos se reiniciarán en el segundo semestre de este año.</p>	0%	Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos y su posterior monitoreo
	Realizar publicación en la página web del IDSN de los resultados obtenidos de los seguimiento periódicos y acciones implementadas a partir de dichos seguimientos	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades de monitoreo de riesgos se reiniciarán en el segundo semestre de este año.</p>	0%	Se definirá en comité primario de la OAP, actividades para la resocialización de la metodología de gestión de riesgo a líderes de proceso o funcionarios de planta designados, y de esta manera poder llevar a cabo el ajuste a la matriz de riesgos por procesos y su posterior monitoreo

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (OAP y OACI)

2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cuanto a la materialización de la estrategia de racionalización de trámites, el IDSN a la fecha cuenta con 16 trámites que se encuentran en estado de "inscritos" y los cuales pueden ser consultados por la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT, sitio que tiene como propósito ser la fuente única y válida de información de los tramites que todas las instituciones del estado ofrecen a la ciudadanía en línea, siendo el depositario de los tramites y procedimientos administrativos que se brinda a los usuarios. A continuación se relacionan los tramites en mención:

No	NOMBRE DE TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL
1	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Tecnológica	Envío de documentos electrónicos	Inscrito
2	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Inscrito



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 6 de 41

3	Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes	Normativa y administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
4	Renovación de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes	Normativa y administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
5	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	Normativa y administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
6	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
7	Carné de protección radiológica	Normativa y administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
8	Apertura de los centros de estética y similares	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
9	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Administrativa	Ampliación de puntos de atención	Inscrito
10	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Inscrito
11	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Administrativa	Eliminación de trámites	Inscrito
12	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	Administrativa	Ampliación de canales de obtención del resultado	Inscrito
13	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	Administrativa	Ampliación de canales de obtención del resultado	Inscrito
14	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
15	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito
16	Credencial de expendedor de drogas	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Inscrito

Fuente: PAAC 2020



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 7 de 41

El IDSN actualmente cuenta con 4 tramites que se encuentran en "evaluación por la institución", los cuales, y en el documento del PAAC tenían una fecha prevista del 15 de mayo de 2020, para terminar por parte del IDSN su evaluación. Sin embargo, y de conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, esta actividad será reprogramada por sus responsables, para el segundo semestre del año. A continuación se relacionan los tramites que se encuentran en este estado:

No	NOMBRE DE TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL
1	Apertura de establecimientos farmacéuticos	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	En evaluación institución
2	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio	Normativa	Eliminación de trámites	En evaluación institución
3	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	Tecnológica	Envío de documentos electrónicos	En evaluación institución
4	Concepto sanitario para empresas aplacadoras de plaguicidas	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	En evaluación institución

Fuente: PAAC 2020

3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUIMIENTO 1 OCI				
Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020				
SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL PARA PROMOVER LA RENDICIÓN DE CUENTAS	Identificar debilidades , fortalezas , oportunidades y amenazas para los espacios de dialogo de Rendición de Cuentas (RDC)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Identificadas las debilidades y fortalezas del procedimiento de rendición de cuentas en autodiagnóstico de RDC 2020, remitido al jefe de la Oficina Asesora de Planeación 	100%	El autodiagnóstico se encuentra establecido en el PAAC, estrategia RDC, publicado en la web link http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020



CÓDIGO: F-PGED05-10

INFORME

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 8 de 41

	Definir los grupos de interés a quienes se les debe rendir cuentas, zonas, poblaciones y niveles solicitar bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> Definidos los grupos de interés a quienes rendir cuentas por parte del IDSN, relacionados en la matriz de partes interesadas de 2020. Priorizados actores del SG SSS por formulación PTS y emergencia sanitaria, social y económica Pandemia COVID 19 	100%	La matriz de grupo de interés reposa en la OAP, como también los actores del SG SSS por formulación PTS y emergencia sanitaria, social y económica Pandemia COVID 19
	Definir las entradas de información para el informe de Gestión rendición de cuentas responsables, forma y plazo para suministrarla , consolidarla y aprobarla	<ul style="list-style-type: none"> Definidas las entradas de información para formulación de PTS Definidas las entradas de información para eventos COVID Definidas las entradas de información - Gestión PRIMEROS 100 días Gobernación de Nariño – IDSN y las identificadas según MURC para cierre informe de gestión IDSN 2019. 	100%	Los documentos resultados de las actividades realizadas se reposan en la OAP y SSP de acuerdo a lo que corresponda
DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	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.	<ul style="list-style-type: none"> Temas de Gestión de PTS, presentados y revisados por el CTSSS. Gestión de la información en presentación del informe de los primeros 100 días Gobernación de Nariño IDSN 	25%	La información acerca de la gestión realizada por el IDSN durante los primeros cien días de administración, para ser consolidada para la rendición de cuentas de la Gobernación de Nariño, realizada el día 4 de mayo de 2020, a través de medios virtuales.
	Definir los espacios y aspectos logísticos del evento donde se rendirá cuentas, registro de asistencia, elaboración y entrega de formatos de pregunta y evaluación de R.C.	<ul style="list-style-type: none"> De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la Estrategia de Rendición de cuentas se reiniciarán una vez se establezca la directriz por parte de Dirección. 	0%	Las actividades serán reprogramadas de acuerdo a directrices de Dirección.
	Definir estrategia para el ejercicio de Rendición de cuentas con operación logística del evento		0%	



CÓDIGO: F-PGED05-10

INFORME

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 9 de 41

PREPARACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	Generar análisis de información sobre la gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, las actividades encaminadas a dar cumplimiento a la Estrategia de Rendición de cuentas se reiniciarán una vez se establezca la directriz por parte de Dirección.</p>	0%	Las actividades serán reprogramadas de acuerdo a directrices de Dirección.
	Publicar el informe de gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad, para consultar y convocar a la comunidad		0%	
	Preparar espacios de dialogo para intervención de los participantes, con soportes correspondientes		0%	
	Convocar a ciudadanos y grupos de interés establecidos para la audiencia de rendición de cuentas		0%	
	Establecer y explicar la metodología de rendición de cuentas dispuesta para el evento y aspectos generales de la información a suministrar		0%	
EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar el espacio de Rendición de Cuentas con la intervención de la entidad exponiendo el informe	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la Estrategia de Rendición de cuentas se reiniciarán una vez se establezca la directriz por parte de Dirección.</p>	0%	Las actividades serán reprogramadas de acuerdo a directrices de Dirección.
	Garantizar y realizar las intervenciones de la comunidad asistente y medios de comunicación (intervenciones, preguntas, denuncias, quejas, peticiones, felicitaciones etc.) Brindando la debida respuesta.		0%	
	Levantar y dar lectura del acta o informe del evento con la posterior publicación de documento		0%	



	Aplicar la evaluación del evento y realizar cierre público de rendición de cuentas		0%	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Evaluar el impacto de evento y socializar al equipo de trabajo de R.C los resultados	✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la Estrategia de Rendición de cuentas se reiniciarán una vez se establezca la directriz por parte de Dirección.	0%	Las actividades serán reprogramadas de acuerdo a directrices de Dirección.
	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos en el evento		0%	
	Definir que recomendaciones del evento se implementaran en la próxima rendición de cuentas		0%	

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (OAP)

4. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

✚ SUBDIRECCION CALIDAD Y ASEGURAMIENTO

SEGUIMIENTO 1 OCI				
Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020				
SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
ESTRUCTURA ADMINSTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Gestionar e incrementar la incorporación de recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	✚ Se han realizado las acciones necesarias y pertinentes para identificar los montos y fuentes para el trámite de pagos a EPS e IPS en el contexto de la ley de punto final.	100%	Con la ejecución de la ley de punto final hará que la atención al ciudadano sea más efectiva y satisfactoria por parte de la entidad



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 11 de 41

	Desarrollar reuniones periódicas entre la oficina de atención al Usuario y la Dirección del IDSN	<ul style="list-style-type: none"> Se han realizado los correspondientes comités de Población Pobre no Afiliada de acuerdo a las necesidades requeridas en el periodo evaluado. Igualmente se han hecho reuniones con la alta dirección para analizar casos o temas puntuales 	100%	Las reuniones llevadas a cabo tienen como soporte y evidencia las actas levantadas en ellas, las cuales reposan como evidencia en la SCA.
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Realizar mantenimiento de los espacios físicos y mejoramiento de los canales tecnológicos y de comunicación en atención y servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Debido a la pandemia del COVID 19 se toma las correspondientes medidas de prevención y control en los espacios físicos y en el personal que atiende al ciudadano en el Instituto y se mejoraron los canales tecnológicos y de comunicación interna con la implementación de un nuevo software de correo electrónico y además se implementa en la Página WEB del Instituto un link llamado SOLICITUDES WEB, para atender solicitudes de las ESES, ISP, en el contexto del COVID 19. 	100%	En la página web del IDSN el link de SOLICITA WEB, se encuentra disponible en http://solicita.idsn.gov.co/index1.php , el cual permite ingresar la solicitud para realizar trámites o inquietudes de las diferentes áreas del IDSN. Las solicitudes que se ingresen por este medio crean en el sistema un Número de Ticket, con el cual la persona que se registró podrá consultar el estado del mismo en cualquier momento, dado que la atencional usuario presencial en este momento se encuentra restringido por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.
	Mantenimiento y actualización de los sistemas de información de la oficina de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Con el área de sistemas del IDSN se continuó con el mantenimiento y adecuación del sistema de información en relación al proceso de cuentas médicas y de auditoría médica 	100%	El equipos de TICS del IDSN coordina continuamente el mantenimiento y adecuación del sistema de información en relación al proceso de cuentas médicas y de auditoría médica, requeridos por la SCA.
TALENTO HUMANO	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación del IDSN, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó en el Plan Institucional de Capacitación del IDSN-SCA, para la vigencia 2020, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano 	100%	En el Plan Interno de Capacitación PIC para la vigencia 220 se incluyó la necesidad relacionada con el “Fortalecimiento e implementación del manejo y resolución de quejas, ampliando el conocimiento en habilidades sociales de atención al usuario, liderazgo y comunicación efectiva y gestión administrativa”. El PIC se encuentra publicado en el link: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-



				planes-dec612/535-planes-2020
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la Interacción con los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realizó la calificación del segundo semestre de 2019, para completar la evaluación definitiva del periodo 2019, en la plataforma pertinente. También se adelantó la suscripción de compromisos para el nuevo periodo de evaluación de 2020 de los funcionarios de carrera administrativa 	100%	La calificación de la evaluación de desempeño 2019 reposa en la HV de cada funcionario oficina de Talento Humano, como también la concertación de compromisos para la vigencia 2020. Es diligenciada en el aplicativo dispuesto por la CNSC para tal fin.
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Revisar y ajustar aplicativo de PQR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realiza reunión en febrero de 2020 con la Oficina de Control Interno, de Sistemas y las dos profesionales que manejan Quejas y Reclamos para revisar conducta del tratamiento de Q y R externas y los requerimientos para ajustes del software de Q y R por cuanto el problema con el contrato realizado en el año anterior no se ha solucionado todavía. 	100%	Por motivos de incumplimiento al contrato de adquisición del nuevo aplicativo, no fue implementarlo. Se está tratando de desarrollar con personal del IDSN software para tal fin.
	Revisar el registro de soportes e información relevante de atención a la solicitud en el aplicativo de PQR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se hace seguimiento puntual y periódico de las PQR externas por parte de la profesional de la OAU Mercedes Chaves y de las internas por parte de la profesional de la oficina de Calidad Dehisy Tobar. 	100%	En informe mensual "COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR INCONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO" se realiza cada mes por la Profesional Oficina Asesora de Planeación y la Profesional Universitaria – Quejas y Reclamos. La OCI recibe copia del mismo
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios de la Oficina de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ✚ En este periodo todavía no se aplican encuestas, quedo programado para el segundo semestre de 2020 	0%	Las encuestas de satisfacción de usuarios se realizan a partir del segundo semestre de 2020.

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SCA)

SUBDIRECCION DE SALUD PUBLICA

SEGUIMIENTO 1 OCI

SEDE LABORATORIO DE SALUD PUBLICA

Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y LSP para mejorar los mecanismos para la gestión de atención del servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> La reunión con personal de servicio al ciudadano IDSN y personal del LSP, no se ha logrado efectuar, por motivos de que el personal de LSP está atendiendo todos los requerimientos para afrontar la emergencia sanitaria de COVID-19 	0%	Teniendo en cuenta que debido a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, se ha dificultado su ejecución dado que el LSP se encuentra habilitado para procesamiento de muestras de COVID-19. Además de acuerdo a circular emitida por la Dirección, se restringe la atención al usuario, y esta se realizara por canales virtuales dispuestos para tal fin.
	Agilizar el proceso de adquisición de reactivos e insumos del LSP	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó el primer proceso de compra de reactivos para el LSP, los contratos se adjudicaron en el mes de abril de 2020, actualmente están en proceso de elaboración por parte de la oficina jurídica del IDSN 	50%	Se llevó a cabo el proceso de subasta SASP0420 cuyo objeto es el suministro los reactivos, insumos y materiales necesarios para el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica y control sanitario en los 64 municipios del departamento. También la contratación directa 2020000317 para suministrar los insumos y reactivos de laboratorio al IDSN, para realizar procesamiento y análisis de muestras que ingresan al laboratorio de salud pública, de los diferentes municipios del Departamento de Nariño para diagnóstico de SARS-Cov2 (COVID-19),



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Dotar de equipos de cómputo (scanner, impresoras, mejorar las redes telefónicas e internet internas del laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se dotó al LSP con escáner, un computador y una impresora en el LEISP Laboratorio de Enfermedades en Interés en Salud Pública - COVID19. 	33%	La oficina de apoyo logístico doto al LSP con equipos tecnológicos en el primer cuatrimestre de 2020
	Solicitar a Apoyo logístico y Planeación IDSN mejorar acceso a personas en condición de discapacidad al bloque I y al bloque I	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se solicitó mediante oficio dirigido a planeación y apoyo logístico las mejoras acceso a personas en condición de discapacidad al bloque I y al bloque II del LSP. ✚ Mediante proyecto aprobado por el Ministerio de Ciencia y tecnologías y con recursos de Regalías se incluyó el reemplazo del ascensor del bloque I del LSP 	30%	EL LSP realizo el requerimiento a las oficinas competentes para mejora de acceso a personas en condición de discapacidad. A la espera de las respuestas que se dé frente a ella, como también el reemplazo del ascensor el cual se encuentra sin servicio desde el año pasado.
	Continuar actualizando contenido en sitio web del LSP para mantener informado a los clientes o ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ No se ha avanzado en la actualización del Sitio web del LSP del departamento de Nariño, porque el personal de LSP está atendiendo todos los requerimientos para afrontar la emergencia sanitaria de COVID-19. 	0%	Teniendo en cuenta que debido a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, se ha dificultado su ejecución dado que el LSP se encuentra habilitado para procesamiento de muestras de COVID-19. Además de acuerdo a circular emitida por la Dirección, se restringe la atención al usuario, y esta se realizara por canales virtuales dispuestos para tal fin.
TALENTO HUMANO	Actualizar al personal del LSP en cultura de servicio al ciudadano, responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y mejora de mecanismos de atención.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ No se ha realizado capacitación al talento humano en salud del Laboratorio de Salud Pública, porque el personal de LSP está atendiendo todos los requerimientos para afrontar la emergencia sanitaria de COVID-19 	0%	Las posibles capacitaciones incluidas en el PIC, serán retomadas de acuerdo a los lineamientos de la Dirección y SG.



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 15 de 41

NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Aplicar el procedimiento de Atención de quejas del IDSN	<ul style="list-style-type: none"> Se ha realizado la apertura del buzón de quejas, reclamos y felicitaciones de la sede LSP semanalmente, soportada con acta de apertura; Hasta el mes de abril 2020 se presentó una queja, la cual se redirección a la Subdirección de Calidad y Aseguramiento para su trámite. 	33%	Se realizara semanalmente la apertura del buzón de QRF de la sede, de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios del LSP	<ul style="list-style-type: none"> Se han aplicado encuestas de satisfacción a los usuarios del LSP, de manera virtual, pendiente informe de resultados. 	30%	Las encuestas de satisfacción de usuarios se programan a partir del segundo semestre de 2020. Sin embargo se están aplicando encuestas de manera virtual.

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SSP)

SEGUIMIENTO 1 OCI

SALUD PUBLICA – NIVEL CENTRAL

Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Fortalecer la dependencia en la sede Central del IDSN, que oriente al ciudadano en procesos y procedimientos de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha fortalecido a las diferentes dependencias y dimensiones de la Subdirección de Salud Pública, para orientar a la comunidad sobre diferentes medios para trámites del IDSN por emergencia sanitaria por COVID-19. 	30%	Las actividades encaminadas a fortalecer dependencia en la sede Central del IDSN, que oriente al ciudadano en procesos y procedimientos de la entidad, serán desarrolladas durante el segundo semestre de 2020, dadas las condiciones de emergencia.
	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	<ul style="list-style-type: none"> Dada la actual situación de Covid-19 las actividades planteadas en el PAAC, no se han podido ejecutar, pero se estarán desarrollando en el transcurso de la presente vigencia, una vez se den las condiciones de salud pública. 	0%	Las actividades serán reprogramadas para el segundo semestre de 2020, teniendo en cuenta que debido a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, se ha dificultado su ejecución.



CÓDIGO: F-PGED05-10

INFORME

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 16 de 41

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Gestionar las adecuaciones y adaptaciones pertinentes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano que requiera la Subdirección de Salud Pública	✚ Se realizó adaptación ruta flujo en laboratorio de Salud Pública para la mitigación de riesgo por COVID-19	50%	En la sede del LSP, se adaptaron rutas de flujo para la mitigación de riesgo por COVID -19, dado que en ella se está realizando el procesamiento de muestras tomadas en el Departamento.
	Implementar en lo posible instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	✚ La página web se encuentra actualizada con todas las herramientas disponibles que se encuentran en la web, sin embargo, se está realizando gestiones para actualizaciones en diseño de la misma.	60%	En la página web del IDSN el link de SOLICITA WEB, se encuentra disponible en http://solicita.idsn.gov.co/index1.php , el cual permite ingresar la solicitud para realizar trámites o inquietudes de las diferentes áreas del IDSN.
	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	✚ Se realizó ajuste del aplicativo de quejas y reclamos, la cual esta publicada en la página web del IDSN área el servicio al Ciudadano. Y también, se creó el aplicativo Solicitaweb, para recepción y canalización de solicitudes ciudadanos.	100%	
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	✚ Se adelantó curso de atención al usuario con el personal de manera virtual	25%	Curso virtual realizado dado el aislamiento obligatorio decretado.
TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	✚ Está programado en Plan Institucional de Capacitación.	20%	En el Plan Interno de Capacitación PIC para la vigencia 220 se incluyó la necesidad relacionada con el “Fortalecimiento e implementación del manejo y resolución de quejas, ampliando el conocimiento en habilidades sociales de atención al usuario, liderazgo y comunicación efectiva y gestión administrativa”. El PIC se encuentra publicado en el link: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 17 de 41

	Promover Estrategia de sensibilización que conduzca a generar una cultura de servicio al interior de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza a través del manual de inducción y reinducción, en ETV y Laboratorio se realizó presencial en el mes de febrero y con las demás dependencias se socializo por correo electrónico por Pandemia COVID-19. 	40%	En la jornada de inducción y reinducción se socializaron temas para fortalecer las competencias a funcionarios y contratistas que atienden directamente público. Algunas jornadas se realizaron virtualmente dado el aislamiento obligatorio decretado.
	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)	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó dentro del Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano 	100%	En el Plan Interno de Capacitación PIC para la vigencia 220 se incluyó la necesidad relacionada con el “Fortalecimiento e implementación del manejo y resolución de quejas, ampliando el conocimiento en habilidades sociales de atención al usuario, liderazgo y comunicación efectiva y gestión administrativa”. El PIC se encuentra publicado en el link: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> Se subió información sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos en la página web del IDSN. 	50%	Publicación en página web.
	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en derechos de los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó en el Plan Institucional de Capacitación. 	40%	En el Plan Interno de Capacitación PIC para la vigencia 220 se incluyó la necesidad relacionada con el “Fortalecimiento e implementación del manejo y resolución de quejas, ampliando el conocimiento en habilidades sociales de atención al usuario, liderazgo y comunicación efectiva y gestión administrativa”. El PIC se encuentra publicado en el link: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

	Actualizar la Resolución y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	<ul style="list-style-type: none"> Se proyectó la carta de trato digno, la cual está para revisión y adopción, para posterior socialización 	30%	La actualización la resolución por la cual se adopta la carta de trato digno se ajustara y publicara durante el segundo semestre de 2020
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó ajuste del aplicativo de quejas y reclamos, la cual esta publicada en la página web del IDSN área el servicio al Ciudadano. Y también, se creó el aplicativo Solicitaweb, para recepción y canalización de solicitudes ciudadanos. Existen canales de información y formatos para la recepción de peticiones, como también para la medición de satisfacción de los servicios brindados por el IDSN. 	100%	<p>Los formatos se encuentra disponibles para los funcionarios en la intranet, en documentos del SGC - CÓDIGO:F-PGRSSCA12-01 FORMATO DE TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS</p> <p>En la página web del IDSN el link de SOLICITA WEB, se encuentra disponible en http://solicita.idsn.gov.co/index1.php, el cual permite ingresar la solicitud para realizar trámites o inquietudes de las diferentes áreas del IDSN.</p>
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la revisión y ajuste de la ficha técnica presentada por las diferentes dependencias de salud pública para transmisión de información y comunicación con respecto a COVID - 19 	80%	

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SSP)

SEGUIMIENTO 1 OCI				
SSP - SEDE ETV-MALARIA				
Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020				
SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
ESTRUCTURA ADMINSTRATIVA Y DIRECCIONAMIENT O ESTRATEGICO	Establecer un mecanismo para la mejora del servicio de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> No se ha dado inicio a los talleres de sensibilización para los funcionarios del Programa ETV, ya que desde el 24 de marzo se decretó cuarentena obligatoria (Dec. 457), la cual se ha venido prorrogando hasta la fecha. 	0%	Las actividades serán reprogramas para el segundo semestre de 2020, teniendo en cuenta que debido a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, se

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	✚ No se ha designado a los responsables de la atención al ciudadano, ya que desde el 24 de marzo se decretó cuarentena obligatoria (Dec. 457), la cual se ha venido prorrogando hasta la fecha.	0%	ha dificultado su ejecución.
TALENTO HUMANO	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Programa Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades	✚ Se ha tenido conversatorios con los funcionarios de ETV, para adaptar la forma de atender a los ciudadanos, en medio de los cambios actuales debidos a la epidemia por Covid-19	20%	
	Capacitar 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.	✚ No se ha dado inicio a las capacitaciones para los funcionarios del Programa ETV, para fortalecer competencias para desarrollar las labores encomendadas, ya que desde el 24 de marzo se decretó cuarentena obligatoria (Dec. 457), la cual se ha venido prorrogando hasta la fecha.	0%	Las actividades serán reprogramas para el segundo semestre de 2020, teniendo en cuenta que debido a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, ha dificultado su ejecución.
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	✚ No se ha iniciado las campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, ya que desde el 24 de marzo se decretó cuarentena obligatoria (Dec. 457), la cual se ha venido prorrogando hasta la fecha.	0%	
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	✚ No se ha iniciado las capacitaciones para cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, ya que desde el 24 de marzo se decretó cuarentena obligatoria (Dec. 457), la cual se ha venido prorrogando hasta la fecha.	0%	



RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	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.	<p>✚ No se ha iniciado la caracterización de los usuarios del Programa ETV, debido a que desde el 24 de marzo se decretó cuarentena obligatoria (Dec. 457), no se ha podido hacer una revisión de los datos obtenidos por el Programa ETV con el equipo de sistemas en la ciudad de Pasto.</p>	0%	
---	---	--	-----------	--

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SSP)

✚ SECRETARIA GENERAL

SEGUIMIENTO 2 OCI

CENTRAL DE CUENTA SECRETARIA GENERAL

Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Actualizar las caracterizaciones de usuarios periódicamente, para identificar sus necesidades y expectativas, y ajustar canales, servicios y trámites de acuerdo con las características de la población a la que atiende	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la presente acción se reprogramaran para el segundo semestre de 2020</p>	0%	Se retomaran acciones para desarrollar la acción durante el segundo semestres de 2020.
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Generar espacios con la alta Dirección (en los comités o reuniones) para dar a conocer y viabilizar las iniciativas planteadas para la creación de un punto de servicio, oficina o dependencia de atención al ciudadano para las 3 sedes	<p>✚ Se llevo a cabo reunión con profesional de quejas y reclamos, oficina de planeación y Control Interno para presentar a Dirección las iniciativas planteadas para la creación de un punto de servicio, oficina o dependencia de atención al ciudadano para las 3 sedes. Sin embargo, dada la emergencia decretada por el gobierno nacional, las actividades se han suspendido</p>	10%	Se retomaran acciones para desarrollar la acción durante el segundo semestres de 2020.
	Fortalecer la dependencia Central de Cuentas, que oriente al ciudadano en procesos y procedimientos de la entidad.	<p>✚ Se tiene programado la realización de reuniones con los funcionarios del programa ETV Tumaco para socializar las devoluciones de cuentas con mayor</p>	20%	La dependencia de cuentas del IDSN continúa operando al público en horario especial, pero garantizando la recepción de cuentas durante el periodo de emergencia.



		<p>recurrencia. Esta actividad se suspendió hasta tanto supere la emergencia sanitaria. Se estableció cronograma para la radicación de cuentas; sin embargo y teniendo en cuenta emergencia sanitaria, el horario para el cumplimiento del cronograma fue modificado mientras dure la emergencia. A pesar de lo mencionado se brinda la atención de manera regular sin entorpecer el cumplimiento del Procedimiento de Pago de Cuentas</p>		
	<p>Establecer estrategias de comunicación y divulgación para dar a conocer a los usuarios y ciudadanos el procedimiento o instructivo que los orienta en el pago de cuentas.</p> <p>Publicar el procedimiento o instructivo en el link de transparencia/procesos y procedimientos</p>	<p>✚ Aplicación por parte de los funcionarios de taller de sensibilización para la atención al ciudadano</p>	30%	<p>No se logra evidenciar que en la página web link de transparencia y acceso a la información, se encuentra publicado el instructivo o procedimiento para radicación de cuentas.</p>
	<p>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</p>	<p>✚ Se socializa los actos administrativos producto de la normatividad expedida por la emergencia sanitaria</p>	30%	<p>En la página web y demás canales se da a conocer la normatividad expedida por el IDSN acerca de temas competentes de la entidad, así como también de la emergencia sanitaria.</p>
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	<p>Realizar el autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes a realizar y garantizar el acceso en los puntos de atención a las personas en condición de discapacidad en las 3 sedes.</p>	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la presente acción se reprogramaran para el segundo semestre de 2020</p>	0%	<p>Se retomaran acciones para desarrollar la acción durante el segundo semestres de 2020.</p>



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

	<p>Realizar adecuaciones y adaptaciones pertinentes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad</p>	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la presente acción se reprogramaran para el segundo semestre de 2020</p>	0%	
	<p>Habilitar y publicar en la página web del IDSN, según los estándares para la publicación de la información, la línea de atención 018000.</p>	<p>✚ La línea 01800, se podrá implementar una vez se cree la oficina y/o dependencia de atención al cliente , para que se pueda instalar la línea 018000</p>	20%	<p>Se implementara la línea atención 018000 una vez en el IDSN se organice la oficina y/o dependencia de atención al cliente</p>
	<p>Establecer estrategias de comunicación y divulgación para dar a conocer a los usuarios y ciudadanos los servicios ofrecidos por el IDSN (página IDSN, Canales de información institucionales, redes sociales, intranet)</p>	<p>✚ Esta implementado desde la Oficina de Sistemas de Secretaria General y de Comunicaciones del IDSN</p>	100%	<p>La oficina de Comunicaciones y su equipo de trabajo comunican y divulga los servicios ofrecidos al ciudadano a través de todos los canales dispuestos en la estrategia de medios.</p>
	<p>Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</p>	<p>✚ La página web se encuentra actualizada con todas las herramientas disponibles que se encuentran en la web, sin embargo se está realizando gestiones para actualizaciones en diseño de la misma.</p>	60%	<p>El equipo TIC realiza acciones encaminadas a mejorar los sistemas de información que faciliten la comunicación entre los usuarios y el IDSN. En la actualidad se cuentan con varias herramientas tecnológicas de atención a solicitudes del ciudadano en la página web. En la página web del IDSN el link de SOLICITA WEB, se encuentra disponible en http://solicita.idsn.gov.co/index1.php, el cual permite ingresar la solicitud para realizar trámites o inquietudes de las diferentes áreas del IDSN. Las solicitudes que se ingresen por este medio crean en el sistema un Número de Ticket, con el cual la persona que se registró podrá consultar el estado del mismo en cualquier momento, dado que la atenciónal usuario</p>

				presencial en este momento se encuentra restringido por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.
	Implementar nuevos canales de atención y comunicación de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	✚ Están habilitadas todas las herramientas TIC que tienen como propósito la atención, comunicación y la mejora de la cobertura.	80%	El equipo TIC realiza acciones encaminadas a mejorar los sistemas de información que faciliten la comunicación entre los usuarios y el IDSN. En la actualidad se cuentan con varias herramientas tecnológicas de atención a solicitudes del ciudadano en la página web. En la página web del IDSN el link de SOLICITA WEB, se encuentra disponible en http://solicita.idsn.gov.co/index1.php , el cual permite ingresar la solicitud para realizar trámites o inquietudes de las diferentes áreas del IDSN. Las solicitudes que se ingresen por este medio crean en el sistema un Número de Ticket, con el cual la persona que se registró podrá consultar el estado del mismo en cualquier momento, dado que la atenciónal usuario presencial en este momento se encuentra restringido por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención según el rol desempeñado.	✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la presente acción se reprogramaran para el segundo semestre de 2020	0%	Se retomaran acciones para desarrollar la acción durante el segundo semestres de 2020.
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la presente acción se reprogramaran para el segundo semestre de 2020	0%	

TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación dentro del proceso de inducción y reinducción.	✚ Se adelantó en el primer trimestre con las sedes ETV y LSP de manera presencial y con el resto personal de manera virtual	75%	En la jornada de inducción y reinducción se socializaron temas para fortalecer las competencias a funcionarios y contratistas que atienden directamente público.
	Promover estrategia de sensibilización que conduzca a generar una cultura de servicio al interior de la entidad.	✚ Se programó la capacitación virtual con el apoyo del Sena de atención al usuario.	50%	Capacitación realizada de manera virtual
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (Temas: 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)	✚ Se incluyó dentro del PIC la temática relacionada con con el mejoramiento del servicio al ciudadano	100%	En el Plan Interno de Capacitación PIC para la vigencia 220 se incluyó la necesidad relacionada con el “Fortalecimiento e implementación del manejo y resolución de quejas, ampliando el conocimiento en habilidades sociales de atención al usuario, liderazgo y comunicación efectiva y gestión administrativa”. El PIC se encuentra publicado en el link: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020
NORMATIVO Y PROCEDIMIENTA L	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	✚ Esta actividad se realizara durante el segundo semestre de 2020	0%	Esta actividad se realizara durante el segundo semestre de 2020



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 25 de 41

<p>Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en derechos de los ciudadanos a la información</p>	<p>✚ Se encuentra dentro de la necesidades de capacitación en el PIC</p>	30%	<p>En el Plan Interno de Capacitación PIC para la vigencia 220 se incluyó la necesidad relacionada con el “Fortalecimiento e implementación del manejo y resolución de quejas, ampliando el conocimiento en habilidades sociales de atención al usuario, liderazgo y comunicación efectiva y gestión administrativa”. El PIC se encuentra publicado en el link: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020</p>
<p>Actualizar la Resolución y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</p>	<p>✚ La actualización la resolución por la cual se adopta la carta de trato digno se ajustara y publicara durante el segundo semestre de 2020</p>	0%	<p>La actividad se realizará durante el segundo semestre de 2020</p>
<p>Elaborar el protocolo para la gestión quejas y reclamos recibidas</p>	<p>✚ De conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, la actividades encaminadas a dar cumplimiento a la presente acción se reprogramaran para el segundo semestre de 2020</p>	0%	<p>Se retomaran acciones para desarrollar la acción durante el segundo semestres de 2020.</p>
<p>Establecer estrategias de comunicación y divulgación para dar a conocer a los funcionarios y usuarios los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a las peticiones</p>	<p>✚ Se realizó un link en la página web del IDSN, en donde los usuarios puede solicitar diversas peticiones al IDSN.</p>	50%	<p>En la página web del IDSN el link de SOLICITA WEB, se encuentra disponible en http://solicita.idsn.gov.co/index1.php, el cual permite ingresar la solicitud para realizar trámites o inquietudes de las diferentes áreas del IDSN. Las solicitudes que se ingresen por este medio crean en el sistema un Número de Ticket, con el cual la persona que se registró podrá consultar el estado del mismo en cualquier momento, dado que la atencional usuario presencial en este momento se encuentra restringido por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.</p>

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SG)

5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SEGUIMIENTO 2 OCI				
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				
Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Revisar y/o actualizar las Tablas de Retención Documental del IDSN para el año 2020 que es un listado codificado de series y subseries con sus tipos documentales, producto de las propias funciones de cada dependencia. El Comité de Archivo del IDSN es el que define las modificaciones o creación de las series documentales	Las Tablas de Retención Documental no requirieron modificaciones. Por lo tanto, no fueron modificadas o actualizadas	50%	El Comité de Archivo del IDSN definió que a la fecha las TRD no requieren modificaciones.
	Actualizar el Inventario de Archivo Central periódicamente	Se viene actualizando el Inventario del Archivo Central, atendiendo las transferencias realizadas desde los archivos de gestión	100%	El personal del archivo central realiza la actualización del inventario de acuerdo a las transferencias realizadas desde los archivos de gestión de las diferentes dependencias.
	Aplicar la disposición final de documentos en los tres depósitos existentes. (Archivo Central IDSN, Archivo Central San Ignacio, Archivo Central Seguridad Documental)	No se ha aplicado disposición final en ninguna de las sedes del archivo central. Se tiene programada la disposición final del archivo San Ignacio para el segundo semestre	0%	El proceso de disposición final del archivo se tiene programado para el segundo semestre de 2020.
	Capacitar a funcionarios y contratistas en la aplicación de las normas archivísticas mediante el procedimiento de Servicios de Archivo Central vigente	Se han realizado capacitaciones de funcionarios y contratistas sobre temas de gestión documental. Igualmente se realizó inducción y reinducción a funcionarios y contratistas de la sede Tumaco.	100%	En la jornada de inducción y reinducción se socializaron temas de gestión documental a funcionarios y contratistas.



	Solicitar capacitación en inventario de documentos de Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario no susceptible de eliminación, para orientación al Comité de Archivo	✚ Pendiente de programación para el segundo semestre 2020	0%	La presenta acción se realizará para el segundo semestre de 2020.
	Solicitar capacitación en Sistema Integrado de Conservación - SIC, para orientación al Comité de Archivo	✚ Pendiente de programación para el segundo semestre 2020	0%	La presenta acción se realizará para el segundo semestre de 2020.
	Realizar actividades de reciclaje y reutilización del papel producto de la selección y eliminación documental para alinear la gestión documental a la política ambiental	✚ En el archivo central y en los archivos de gestión del IDSN, se realizan actividades de reciclaje y reutilización de papel, alineando la gestión documental a la política ambiental	60%	Se realizan actividades para incentivar la reutilización de papel y también actividades de reciclaje.
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Mediante el procedimiento de Servicios de Archivo Central la expedición de certificaciones laborales, salariales y bono pensional con sus costos, reprografías, prestamos, paz y salvos y soportes de historias laborales.	✚ Se prestaron los servicios de archivo con oportunidad.	100%	El archivo central presta el servicio contante de expedición de certificaciones laborales, salariales y bono pensional con sus costos, reprografías, prestamos, paz y salvos y soportes de historias laborales.
	Conservar custodiar Historias Laborales	✚ Se realiza la custodia, preservación y conservación de las historias laborales de ex funcionarios que se encuentran en el archivo central	100%	En el archivo central se custodian de acuerdo a la norma las historias laborales de ex funcionarios del IDSN
ELABORACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION				
	Verificar y evaluar el Diagnóstico Integral de Archivos	✚ Contamos con el Plan Institucional de Archivo para su ejecución	50%	El IDSN cuenta con el Plan Institucional de Archivos - PINAR, el cual es un instrumento que permite planear, hacer seguimiento y articular con los planes estratégicos la función archivística de acuerdo con las necesidades, debilidades, riesgos y oportunidades. Este se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

Página 28 de 41

	<p>Gestionar por parte del Comité de Archivo institucional con la alta dirección, en temas relacionados con la implementación del programa de Gestión Documental</p>	<p>✚ Pendiente por programar reunión con la alta dirección en temas relacionados con la implementación del programa de Gestión Documental</p>	0%	<p>La presenta acción se realizará para el segundo semestre de 2020.</p>
	<p>Proyectar la Política de Gestión Documental diseñada por el área de archivo institucional.</p>	<p>✚ Pendiente proyección de la política de Gestión Documental diseñada por el área de archivo institucional.</p>	0%	<p>La presenta acción se realizará para el segundo semestre de 2020.</p>
	<p>Elaborar de conformidad con el Decreto 2609 de 2012, el Programa de Gestión Documental</p>	<p>✚ De conformidad con el Decreto 2609 de 2012, el Programa de Gestión Documental no se ha implementado</p>	0%	<p>La presenta acción se realizará para el segundo semestre de 2020.</p>
	<p>Proyectar el Plan Institucional de archivos - PINAR</p>	<p>✚ Se cuenta con el documento del Plan Institucional de Archivos PINAR,</p>	50%	<p>El IDSN cuenta con el Plan Institucional de Archivos - PINAR, el cual es un instrumento que permite planear, hacer seguimiento y articular con los planes estratégicos la función archivística de acuerdo con las necesidades, debilidades, riesgos y oportunidades. Este se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/535-planes-2020</p>
	<p>Elaborar y publicar el Cuadro de Clasificación Documental CCD</p>	<p>✚ No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento</p>	0%	<p>No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento</p>
	<p>Elaborar inventario de la documentación de los archivos de gestión en el Formato Único de Inventario Documental - FUID:</p>	<p>✚ El inventario del Archivo Central se actualiza periódicamente en el formato único de inventario - FUI</p>	100%	<p>Los funcionarios realizan actualización permanente del inventario del archivo central</p>



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	Brindar respuesta de acuerdo a las peticiones de usuarios internos y externos de manera veras y oportuna, en concordancia con la norma constitucional, Art. 23 de la Constitución Nacional	Los indicadores alimentan mensualmente	100%	Desde el archivo central se dan respuesta oportuna a los requerimientos de usuario internos y externo.
TECNOLOGICO	Implementar el sistema de gestión documental digital a partir del autodiagnóstico que defina el área de archivo como de sistemas	Pendiente por realizar el sistema de gestión documental digital a partir del autodiagnóstico que defina el área de archivo como de sistemas	0%	Actividad pendiente por realizar durante el segundo semestre de 2020.
	Ejecutar el plan de gestión documental digital	Pendiente por ejecutar el plan de gestión documental digital	0%	Actividad pendiente por realizar durante el segundo semestre de 2020.

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SG)

SEGUIMIENTO 1 OCI

GENERAL IDSN

Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Resolver derechos de petición, consultas, solicitudes por parte servidor público competente dentro de los términos legales dispuestos en la ley 1755 de 2015, por escrito o por medio electrónico según lo solicite el peticionario, la respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada, debe informar los recursos administrativos o en su defecto judiciales que prosperen según sea el caso. Para este efecto se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015	Desde Presupuesto se ha dado trámite a las solicitudes de transferencia de recursos realizada por parte de los tribunales de ética médica, odontológico y de enfermería. El sitio web permanece constantemente actualizado, de acuerdo a las solicitudes de publicación realizadas por los funcionarios del IDSN	50%	Desde la SG se dan respuesta oportuna a los requerimientos de usuario internos y externo, de acuerdo en los términos legales (ley 1755 de 2015)



CÓDIGO: F-PGED05-10

INFORME

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 30 de 41

	y al procedimiento acogido para tal efecto en el Sistema de Gestión de la Calidad institucional con los formatos dispuestos para este fin.			
	Alimentar por la secretaria Ejecutiva de cada dependencia el aplicativo de gestión derechos de petición para verificar el cumplimiento de términos contando con el seguimiento de la oficina de control interno	✚ Se envía desde la OCI, la información para que la Secretaria de Dirección ingrese en SIMU WEB los datos de los derechos de petición de manera mensual.	33%	La OCI envía a la secretaria ejecutiva de la oficina de Dirección, los datos mensuales de derechos de petición para que sean ingresados en SIMU WEB, en el que se puede verificar el cumplimiento de términos.
	Ajuste de las herramientas y aplicativos informáticos con los requisitos requeridos por la estrategia de transparencia y acceso a la información, para el seguimiento y respuesta oportuna a usuarios	✚ Las herramientas y aplicativos que están siendo utilizados en nuestra web, se mantienen actualizados por cuanto mejoran el rendimiento a la hora de ser utilizados	90%	El equipo de ingenieros y desarrolladores constantemente realizan ajuste de las herramientas y aplicativos informáticos con los que se cuenta en la web para que sean más eficientes.
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Administrar y gestionar la sección de "transparencia y acceso a la información pública". Conforme los requerimientos exigidos en el artículo 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014. Herramienta publicada en la página institucional que se alimentará con fundamento en lo remitido según la necesidad institucional	✚ El sitio web permanece constantemente actualizado, de acuerdo a los requerimientos exigidos por la Ley, sin embargo, hay exigencias por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública que requieren que nuestro sitio Web sea actualizado nuevamente.	40%	El link de transparencia y acceso a la información pública dispuesto en la web de la entidad, se encuentra actualizado en algunos de los apartes. Existen documentos o información que se encuentra publicada en otro link de la página web pero que se encuentra disponible a la ciudadanía para su consulta.
	Administrar y actualizar en la sección descrita la siguiente información: 1. la estructura orgánica institucional, 2. el presupuesto general, 3. el directorio, 4. la normatividad, 5. los reglamentos, protocolos, políticas y demás,	✚ Nuestro sitio web tiene actualizado la sección de TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION, de acuerdo a lo exigido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, además los funcionarios responsables de cada ítem realizan solicitud de carga de documentos	90%	El link de transparencia y acceso a la información pública dispuesto en la web de la entidad, se encuentra actualizado en algunos de los apartes. Existen documentos o información que se encuentra publicada en otro link de la paginas web pero que se encuentra disponible a la ciudadanía para su consulta



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

Página 31 de 41

	<p>6. el plan de adquisiciones, 7. los plazos de cumplimientos de contratos 8. Relación de trámites de la entidad 9. Informes de Quejas y reclamos, peticiones y consultas 10. de Atención al Ciudadano. 11. espacios de participación de la comunidad 12. Inventario de Activos de información 13. Esquema de publicación de la información 14. Índice de información clasificada y reservada 15. Informes de Gasto institucional 16. Mecanismos Externos de participación entre otros (y los demás que den alcance a los Artículos 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014)</p>		
	<p>Relacionar o registrar en la sección transparencia y acceso a la información, la información mínima respecto de los servicios, procedimientos y funcionamiento institucionales acuerdo con lo especificado en el artículo 11 de la ley 1712 de 2014) (Anti trámites) y elaborar la estrategia de publicidad adecuada para facilitar el acceso a la información</p>	<p>✚ El sitio web permanece constantemente actualizado, respecto a Circulares Externas y demás requerimientos de cargue de información que realizan los funcionarios del IDSN</p>	<p>90%</p> <p>El link de transparencia y acceso a la información pública dispuesto en la web de la entidad, se encuentra actualizado en algunos de los apartes. Existen documentos o información que se encuentra publicada en otro link de la paginas web pero que se encuentra disponible a la ciudadanía para su consulta</p>
	<p>Actualizar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" una matriz/ vinculo contentiva de las contrataciones en curso con un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública.</p>	<p>✚ El sitio web permanece constantemente actualizado, respecto a la sección de la contratación porque se realiza desde nuestra página web un enlace directo al portal del SECOP</p>	<p>100%</p> <p>En el link de "transparencia y acceso a la información pública, se encuentra el siguiente link Contratación http://www.idsn.gov.co/index.php/men-transparente/326-7-contratacion, direcciona al link</p>



	(Artículo 10 Ley 1712 de 2014) reportando los requisitos de información mínimos.			BUSQUEDA AVANZADA CONTRATACION, la cual permite a los ciudadanos la búsqueda de procesos contractuales del IDS, los cuales tiene enlace directo con el SECOP
	Mejorar el componente tecnológico para gestionar los trámites vía electrónica	✚ El IDSN cuenta con 20 trámites reportados en el SUIIT (SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES), se tiene en estado de inscritos 16 y cuatro en estado de evaluación por la Institución. En este momento los trámites que se encuentran en estado inscrito se pueden consultar directamente en la página web del SUIIT	87%	El IDSN actualmente cuenta con 4 trámites que se encuentran en "evaluación por la institución", los cuales, y en el documento del PAAC tenían una fecha prevista del 15 de mayo de 2020, para terminar por parte del IDSN su evaluación. Sin embargo, y de conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, esta actividad será reprogramada por sus responsables, para el segundo semestre del año.
	Incluir en el plan de capacitación a los funcionarios del IDSN, respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014	✚ No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento	0%	
	Socializar y/o documentar a los funcionarios del IDSN, respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 201	✚ Se llevaron a cabo actividades de inducción y reinducción con el personal de la sede de ETV en el municipio de Tumaco, con el personal que ingresó a la entidad reportados desde la Oficina de Talento Humano y se creó un video institucional de inducción y reinducción dirigido a toda la planta de la institución.	20%	Se llevaron a cabo jornadas de inducción y reinducción durante el primer trimestre de 2020, las evidencias reposan en la oficina de TH.
	Establecer estrategias de comunicación y divulgación para dar a conocer a los usuarios y ciudadanos cómo el IDSN hace efectivos sus derechos y fomenta la eficiencia, la eficacia y la calidad para el acceso y transparencia de la información pública - Ley 1712 de 2014.	✚ Se llevaron a cabo actividades de inducción y reinducción con el personal de la sede de ETV en el municipio de Tumaco, con el personal que ingresó a la entidad reportados desde la Oficina de Talento Humano y se creó un video institucional de inducción y reinducción con esta temática dirigido a toda la planta de la institución. NO TIENE NADA QUE VER CON LA ACTIVIDAD	20%	



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

	Reportar capacitaciones y eventos misionales programados para publicar en el calendario las actividades.	✚ La información se consolida desde la Subdirección de Salud Pública y posteriormente se publica en la sección de Eventos	33%	En la página web de la entidad se da a conocer a la ciudadanía eventos de carácter institucional
	Publicar el directorio con los cargos, hojas de vida e información de contacto de funcionarios y contratistas	✚ El proceso de actualización del directorio con los cargos de los funcionarios está en proceso de actualización y las hojas de vida de los mismos se están también registrando y actualizando en el SIGEP de acuerdo a las novedades que se vayan presentado por cada uno de los funcionarios que se encuentran registrados en el Sistema de Información de la DAFP	50%	Los responsables de este proceso se encuentran en proceso de actualización del directorio con los cargos de los funcionarios, para poder publicarlos en el link Directorio IDSN http://www.idsn.gov.co/index.php/quienes-somos/5416-directorio-idsn-3 .
	Reportar los costos de la reproducción de la información. (Costo de fotocopias.) y publicar en el sitio Web de Transparencia y acceso a la información	✚ En el primer semestre 2020 no se ha realizado proceso de contratación de fotocopias, teniendo en cuenta que venimos con un contrato del año 2019.	0%	Actividad pendiente por desarrollar en el segundo semestre de 2020.
	Documentarse en datos abiertos y establecer el plan de apertura para el IDSN, según las guías Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Entregar Cronograma de actividades	✚ Los datos abiertos con otras Entidades (Gobernación de Nariño) ya se está compartiendo información concerniente a ambas Entidades	80%	La entidad se encuentra compartiendo datos con la Gobernación de Nariño
SEGUIMIENTO ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Implementar la encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información	✚ De acuerdo a la satisfacción del ciudadano de acuerdo a la transparencia y acceso a la información siempre los ciudadanos y funcionarios encuentran publicado lo solicitado de acuerdo a los requerimientos establecidos por los mismos.	90%	A la fecha la OCI no pudo verificar que se ha implementado la encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información



CÓDIGO: F-PGED05-10

INFORME

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 34 de 41

	<p>Revisar y adecuar el aplicativo de correspondencia institucional para generar la matriz que permita relacionar las solicitudes que se radiquen en el IDSN, las recibidas, las trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitud en las que se negó el acceso a la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El Secretario general administrador del aplicativo de correspondencia, profesionales especializado y universitario de Sistemas de Información, realizan ajustes al aplicativo de correspondencia institucional para generar la matriz que permita relacionar las solicitudes que se radiquen en el IDSN 	<p>85%</p>	<p>El aplicativo de correspondencia, en el menú derechos de petición permite generar relación de solicitudes que se radican en el IDSN, las cuales contienen fecha de radicación, dependencia responsable, fecha de respuesta, y el tiempo de respuesta a cada solicitud.</p>
	<p>La alimentación de la matriz correspondencia institucional se lleva a cabo periódicamente por el servidor público responsable de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El contratista que se encuentra encargado de la unidad de correspondencia alimenta el aplicativo del SIUC con la correspondencia radicados físicamente en el IDSN. 	<p>33%</p>	<p>En el aplicativo SIUC se puede consultar la matriz donde se relacionan las solicitudes que se radiquen en el IDSN, las recibidas, las trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitud en las que se negó el acceso a la información.</p>
<p>DIVULGACIÓN POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</p>	<p>Actualizar , aprobar, implementar y publicar la política de seguridad de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se encuentra en proceso de revisión de los procesos y documentación suscrita en el SGC. ✚ Se encuentra publicada la información de Planes: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/4664-planes-decreto-612 	<p>50%</p>	<p>En la pagina web del IDSN se encuentra publicado en el link http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/4664-planes-decreto-612 se los siguientes planes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información ✚ Plan de seguridad y privacidad de la información
	<p>Establecer estrategias de comunicación y divulgación para dar a conocer a los funcionarios, contratistas, usuarios y ciudadanos la política protección de datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se encuentra en proceso de revisión de los procesos y documentación suscrita en el SGC. ✚ Se encuentra publicada la política de privacidad en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/politica-de-privacidad-idsn 	<p>80%</p>	<p>En la pagina web del IDSN se encuentra publicadas las política de privacidad y política de protección de datos personales, los cuales pueden ser encontrados en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/politica-de-privacidad-idsn</p>



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 35 de 41

		<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra publicada la política de protección de datos personales http://www.idsn.gov.co/index.php/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales 		http://www.idsn.gov.co/index.php/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales
<p>ELABORACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION</p>	<p>Integrar y socializar acto administrativo que implementa los mecanismos de adopción y actualización de instrumentos de gestión de la información en el Instituto Departamental de Salud de Nariño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra en proceso de revisión de los procesos y documentación suscrita en el SGC. Se encuentra publicada la información de Planes: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/4664-planes-decreto-612 	<p>60%</p>	<p>En la pagina web del IDSN se encuentra publicado en el link http://www.idsn.gov.co/index.php/men-planes-dec612/4664-planes-decreto-612 se los siguientes planes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información Plan de seguridad y privacidad de la información
	<p>Actualizar y gestionar la matriz en formato de hoja de cálculo de los instrumentos de gestión de la información institucional, cuya información será suministrada por los líderes de dependencia y que será publicada en la página web oficial en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las dependencias se encuentran actualizando la matriz mencionada para posteriormente pueda publicarse en la página web oficial en el enlace "Transparencia y acceso a información publica" 	<p>10%</p>	<p>Actualmente se encuentra publicada en la página web la matriz correspondiente a la vigencia 2019. Las dependencias se encuentran en proceso de consolidación de la misma.</p>
	<p>Reportar en el Registro o inventario de activos de información todas las categorías de información del sujeto obligado, todo registro publicado y todo registro disponible para ser solicitado por el público". De acuerdo con los procedimientos lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental de acuerdo a lo exigido en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> Archivo central no ha encontrado objetos de actualización para el registro de información institucional 	<p>0%</p>	<p>La oficina de Archivo Central no ha encontrado objetos de actualización para poder realizar la acción mencionada.</p>



	<p>artículo 2.1.1.5.4.1 del decreto 1081 de 2015.</p>			
	<p>Especificar en la hoja de cálculo del IDSN el "índice de información clasificada y reservada" en el cual se realiza un inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido clasificada o reservada. El índice debe incluir la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reservada.</p>	<p>✚ El archivo central no cuenta con documentación reservada.</p>	0%	<p>La oficina de Archivo central no cuenta con información para especificar en la hoja de cálculo el índice de información clasificada y reservada" en el cual se realiza un inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido clasificada o reservada</p>
	<p>Administrar y gestionar la página WEB con la información necesaria según la información de cada dependencia de la institución. El esquema de publicación de información contendrá la lista de información mínima publicada conforme los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014; la lista de la información publicada en el sitio web oficial, la información publicada con anterioridad y la información de interés a la ciudadanía.</p>	<p>✚ El sitio web permanece constantemente actualizado, de acuerdo a las solicitudes de publicación realizadas por los funcionarios del IDSN y de acuerdo a esquemas diseñadas por los usuarios e implementadas posteriormente en nuestro sitio web</p>	100%	<p>El sitio web de la entidad se encuentra actualizado y constantemente se publica información de interés a la ciudadanía.</p>
<p>CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Diseñar estrategia en un plazo razonable y según normatividad vigente, para que los sistemas de Información y comunicaciones implementen formatos alternativos comprensibles que permitan la visualización, audio o consulta de la información para los grupos étnicos y culturales del país y para personas en situación de discapacidad. Para este efecto diseñará formatos cuya</p>	<p>✚ El acceso a la información a los grupos étnicos y población en situación de discapacidad es una prioridad de nuestra Entidad y por parte de la Dirección se están estableciendo pautas para la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a nuestro sitio web de las personas y grupos en mención</p>	30%	<p>La página web tiene la opción de disponibilidad de la selección de diferentes idiomas y/o lenguas para quien así lo requiera</p>

	forma, tamaño o modo permitan comprender la información publicada.			
	Verificar en la página del IDSN, la disponibilidad que tiene la selección de diferentes idiomas y/o lenguas a consideración de cualquier usuario que así lo requiera	✚ El acceso a la información a los grupos étnicos y población en situación de discapacidad es una prioridad de nuestra Entidad y por parte de la Dirección se están estableciendo pautas para la implementación de herramientas tecnológica que faciliten el acceso a nuestro sitio web de las personas y grupos en mención	30%	La página web tiene la opción de disponibilidad de la selección de diferentes idiomas y/o lenguas para quien así lo requiera

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SG)

6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

SEGUIMIENTO 1 OCI				
Fecha de seguimiento: 30 de Abril de 2020				
SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES OCI
CONDICIONES INSTITUCIONALES IDÓNEAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD	Conformar el Comité que lidere todo lo relacionado con el Código de Integridad	✚ El comité se encuentra conformado mediante acto administrativo, se debe actualizar el acto administrativo.	50%	Los responsables actualizaran el acto administrativo de confirmación del Comité de Código de Integridad para esta vigencia.
	Capacitar a los integrantes del Comité de Integridad	✚ Gestionar ante la DAFP, capacitación virtual, para que capacite a todos los integrantes del comité.	20%	De acuerdo a la información recibida se realizara la solicitud formal al DAFP para la capacitación correspondiente.
	Programar y llevar a cabo las reuniones del Comité de Integridad	✚ El código de integridad ya se adoptó y se socializo	20%	El código de integridad ya se encuentra adoptado. Los valores que lo integran se han ido socializando a través de la intranet.
	Establecer y ejecutar el cronograma de ejecución de las actividades de implementación del Código de Integridad	✚ Dentro del manual de inducción y reinducción se encuentran consignados los valores del funcionario público, de los cuales habla el código de integridad, la inducción se ha dado en las sedes de laboratorio y ETV.	100%	Dentro de los temas consignados en el manual de inducción y reinducción del IDSN, se establece la socialización de los valores del funcionario público, los cuales son socializados en las jornadas de inducción y reinducción.



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

	Definir las estrategias para la inducción o reinducción de los servidores públicos del IDSN con el propósito de afianzar las temáticas del Código de Integridad.	<ul style="list-style-type: none"> Dentro del manual de inducción y reinducción se encuentran consignados los valores del funcionario público, de los cuales habla el código de integridad, la inducción se ha dado en las sedes de laboratorio y ETV 	60%	Dentro de los temas consignados en el manual de inducción y reinducción del IDSN, se establece la socialización de los valores del funcionario público, los cuales son socializados en las jornadas de inducción y reinducción
	Construir un mecanismo de recolección de información (Encuesta y/o grupos de intercambio) en el cual la entidad pueda hacer seguimiento a las observaciones de los servidores públicos en el proceso de la implementación del Código de Integridad	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra en proceso de establecer el mecanismo de seguimiento para tal fin. 	20%	La dependencia responsable se encuentra en la elaboración de un mecanismo de recolección de información para poder hacer seguimiento al proceso de implementación del código de integridad
PROMOCIÓN DE LA GESTIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD	Articular las actividades que tienen como propósito principal el desarrollo y gestión del Talento Humano en cumplimiento del Código de Integridad (Preparar las actividades que se implementarán en el afianzamiento del Código de Integridad. Divulgar las actividades del Código de integridad por distintos canales, logrando la participación activa de los servidores públicos a ser parte de las buenas prácticas. Implementar las actividades con los servidores públicos de la entidad, habilitando espacios presenciales y virtuales para dicho aprendizaje. Habilitar los canales presenciales y virtuales definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los servidores públicos y grupos de intercambio sus recomendaciones u objeciones a la actividad que la	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra en proceso de establecer el mecanismo de seguimiento para tal fin. 	20%	La dependencia responsable se encuentra en la elaboración de un mecanismo de recolección de información para poder hacer seguimiento al proceso de implementación del código de integridad



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 39 de 41

	<p>entidad ejecutó para el desarrollo de su gestión. Analizarla actividad que se ejecutó, así como las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar. Socializar los resultados de la consolidación de las actividades del Código de Integridad.</p>			
	<p>Incluir la temática de lucha contra la corrupción en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)</p>	<p>✚ El tema se encuentra incluido dentro del plan de inducción y reinducción</p>	<p>60%</p>	<p>Dentro de los temas consignados en el manual de inducción y reinducción del IDSN, se establece la temática de lucha contra la corrupción. Sin embargo, en el PIC no se establece esta temática.</p>
	<p>Ejecutar acciones para la sensibilización de los servidores públicos de la institución con el tema medio ambiental en el ámbito labora</p>	<p>✚ Durante la capacitación brindada a los funcionarios del IDSN, dentro del manual de inducción y reinducción, se dictó la capacitación de manejo ambiental, con el apoyo de la ingeniera ambiental de apoyo logístico.</p>	<p>80%</p>	<p>Dentro de los temas consignados en el manual de inducción y reinducción del IDSN, se estableció la temática de manejo ambiental.</p>
	<p>Ejecutar acciones de seguimiento encaminadas a disminuir el ausentismo laboral</p>	<p>✚ Se realiza el seguimiento de ausentismo con el apoyo del SGSST.</p>	<p>30%</p>	<p>Se presenta informa por parte de Secretaria General de ausentismo del persona del IDSN con el apoyo del equipo que integra del SGSST.</p>
	<p>Evaluación de Resultados de la implementación del Código de Integridad. (Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones del Código de Integración: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al servidor público con los temas del Código. 2. Grupos de intercambio, Reportar la actividad al repositorio web del Código de Integridad para su socialización y replica en otras entidades. Documentar las buenas prácticas de la entidad en</p>	<p>✚ Se solicitará apoyo nuevamente a la oficina de comunicaciones para difundir el código de integridad.</p>	<p>0%</p>	<p>Se recomienda que el Comité de Integridad solicite a la oficina de Comunicaciones establecer plan de difusión de la codiciado de integridad</p>



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 40 de 41

materia de Integridad que permitan alimentar la próxima intervención del Código.

Fuente: Reporte seguimiento PAAC primer cuatrimestre (SG)

A continuación se presenta el consolidado del estado de cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Anticorrupción y atención al Ciudadano del IDSN vigencia 2020, teniendo en cuenta la información reportada por las dependencias:

Componente	Primer Seguimiento OCI – 30 de Abril de 2020 Numero de actividades asociadas al componente			Total Actividades
	Zona Baja De 0 a 59%	Zona Media De 60 a 79%	Zona Alta De 80 a 100%	
GESTIÓN DEL RIESGO	10	-	1	11
RENDICIÓN DE CUENTAS	15	-	3	18
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	40	1	18	59
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	28	3	15	46
INICIATIVAS ADICIONALES	7	2	2	11
Total	100	6	39	145

Conclusiones y Recomendaciones

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Salud de Nariño contiene cinco (5) componentes, los cuales incluyen 145 actividades programadas para la vigencia 2020. De acuerdo a la información presentada y al porcentaje de avance de estas actividades, 100 actividades de ellas se encuentran en Zona Baja, es decir que entre un 0 y un 59% de cumplimiento al segundo cuatrimestre del año, evidenciando falta de seguimiento y monitoreo por parte de las áreas responsables, generando avances poco significativos en el cumplimiento de las actividades. El resto de actividades (45) tiene un nivel de avance considerable dado que se encuentran entre un 60 y 100% a la fecha, logrando un cumplimiento eficaz en lo corrido de la vigencia.



INFORME		
CÓDIGO: F-PGED05-10	VERSIÓN: 01	FECHA: 23-08-2013

Página 41 de 41

- ✚ Es importante mencionar que para esta vigencia y de conformidad a la declaratoria de emergencia económica dictada por el gobierno con el Decreto 417 de 2020, algunas actividades planteadas en el PAAC estructurado a 31 de enero de 2020, no han sido posible desarrollarlas, y se ejecutaran y reprogramaran por tal razón para el segundo semestre de este año y de acuerdo a las directrices dictadas por la Dirección del IDSN.
- ✚ Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación la búsqueda de estrategias que permitan fortalecer el trabajo en equipo en las áreas en las cuales se deben ejecutar acciones en coordinación con mas de un responsable en los componentes del PAAC, permitiendo en la medida de lo posible establecer el alcance y responsabilidad de cada una de ellas, para lograr el cumplimiento de las mismas y asegurar un reporte de avance coherente frente a las acciones ejecutadas.
- ✚ En el seguimiento se observó que en diferentes actividades se establecen dos o más áreas responsables para ejecutar una actividad, sin embargo, se evidenció en el reporte del avance que las áreas no están desarrollando dichas tareas conjuntamente, si no cada una realiza las actividades por separado, así mismo se reporta avances diferentes sobre una misma actividad, observando falta de comunicación entre las dependencias involucradas e incoherencia en la información reportada.
- ✚ Se realiza la recomendación a las dependencias del IDSN la colaboración y puntualidad en la entrega de la información solicitada por la Oficina de Control Interno para consolidar el informe de seguimiento al PAAC correspondiente al segundo cuatrimestre de 2020, dado que se incumplimiento retrasa el proceso de seguimiento a las acciones planteadas en el Plan.

Responsable Elaboración	Firma	Fecha		
		Día	Mes	Año
OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS Jefe Oficina Control Interno		15	05	2020

Proyecto: Diana Catalina Zambrano Carlosama – Contratista OCI

Ruta: Escritorio\CIG\PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020\Informe PAAC primer cuatrimestre 2020 .doc