



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 28

Tema del Informe: INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL IDSN – TERCER CUATRIMESTRE DE 2019

Fecha			Informe N°
Día	Mes	Año	
17	01	2020	3

Descripción del Informe

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019 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 cumplidas del tercer cuatrimestre de la vigencia.

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 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

A continuación se presenta el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al avance de las acciones establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano, de acuerdo a la información que remitió cada uno de los responsables.

1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO

SEGUIMIENTO 3 OCI				
Fecha de seguimiento: 30 de Diciembre de 2019				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO
POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	Capacitación a funcionarios del IDSN en nueva metodología de gestión del riesgo del DAFP	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se desarrolla por parte del equipo de calidad material de socialización y herramienta de trabajo de 10 segmentos para la actualización de los riesgos del IDSN 2019, conforme a la nueva guía de Gestión del riesgo DAFP V.4. presentada y aprobada por dirección. ✚ Mediante circular interna 069 de 2019, se fija cronograma de trabajo para la socialización y construcción - actualización de la matriz de riesgos del IDSN 2019, bajo nueva metodología ejecutada la totalidad de la actividad a 1 de octubre de 2019. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se dio cumplimiento al cronograma de trabajo establecido en la circular interna No 069 de 2019 con cada uno de los líderes de procesos durante el 2 al 20 de Septiembre de 2019. Se socializo inicialmente la metodología de la conforme a la nueva guía de Gestión del riesgo DAFP V.4. presentada y la herramienta de trabajo desarrollada por el equipo calidad para tal fin.
	Adoptar, actualizar, publicar y socializar Políticas Públicas para la Gestión del Riesgo de Corrupción e Institucionalizarlas en el IDSN (Consolidado).	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se adelanta capacitación con el Director del IDSN hacia los funcionarios líderes de proceso sobre el Direccionamiento y planeación estratégica de la y las etapas del Sistema de Gestión estratégico de la organización, en tal sentido se revisa elementos de la identificación del contexto, levantada en 2018 y requisitos para 2019 para la gestión del riesgo institucional, así como para la actualización del mapa de riesgos y se aprueba su publicación. ✚ Se presenta al Jefe de control Interno, propuesta de política institucional para gestión del Riesgos del IDSN a partir de la nueva metodología de la DAFP, se da visto bueno a la propuesta, la cual se presentará en el próximo CICC del IDSN. ✚ En Reunión de Revisión por Dirección del SGC _MIPG se revisa y aprueba la política de Gestión del riesgo del IDSN conforme a la metodología vigente aplicada al IDSN. Se realiza publicación 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La capacitación de proceso sobre el Direccionamiento y planeación estratégica de la y las etapas del Sistema de Gestión estratégico de la organización, se llevo a cabo por parte del Dr. Bernardo Ocampo Director de IDSN, los días 16 y 17 de Julio de 2019. ✚ El 15 de Octubre de 2019, en revisión por la dirección se presenta por parte del Jefe de Control Interno la política de gestión del riesgo del IDSN, la cual fue aprobada.



		<p>por parte de la Oficina de Control Interno, conforme al acta levantada</p>		
CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE GESTION Y DE CORRUPCION (CONSOLIDADO)	<p>Identificar el contexto de los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la Misión y los objetivos del IDSN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se ejecuta seguimiento al mapa de riesgos institucional vigente, y se formulan algunos ajustes a la ejecución de acciones del nuevo mapa de riesgos de 2018. Se socializarán sus resultados en comité coordinador de control interno. ✚ Ejecutada la identificación del contexto mediante análisis DOFA o establecido por Dirección con el respectivo análisis y establecimiento por el CIGD con actualización de política de Riesgos y matriz de riegos 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019. ✚ El documento de identificación del contexto mediante análisis DOFA se encuentra como documento de trabajo consolidado en la oficina de Planeación.
	<p>Identificar por proceso los riesgos de Gestión y de Corrupción inherentes al desarrollo de la Misión y los objetivos del IDSN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se desarrolla por parte del equipo de calidad material de socialización y herramienta de trabajo de 10 segmentos para la actualización de los riesgos del IDSN 2019, conforme a la nueva guía de Gestión del riesgo DAFP V.4. presentada y aprobada por dirección. ✚ Mediante circular interna 069 de 2019, se fija cronograma de trabajo para la socialización y construcción - actualización de la matriz de riesgos del IDSN 2019, bajo nueva metodología ✚ Construcción del nuevo mapa de riesgos institucional y formalizado a 1 de Octubre de 201 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se dio cumplimiento al cronograma de trabajo establecido en la circular interna No 069 de 2019 con cada uno de los líderes de procesos durante el 2 al 20 de Septiembre de 2019. Se socializo inicialmente la metodología de la conforme a la nueva guía de Gestión del riesgo DAFP V.4. presentada y la herramienta de trabajo desarrollada por el equipo calidad para tal fin. ✚ El nuevo mapa de riesgos se publicó en la web el 1 de Octubre de 2019.
CONSULTA Y DIVULGACION	<p>Socializar y publicar el Mapa de Riesgos Actualizado y consolidado (Riesgos de Gestión y de Corrupción) de la vigencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se programa socialización de la nueva matriz de riesgos institucional para 2019 en la última semana de Septiembre de 2019. ✚ Ejecutada socialización del Mapa de riesgos vigencia 2019 nueva metodología de la DAFP, en Reunión de Revisión por dirección con remisión a equipos de proceso y publicación en página web 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se dio cumplimiento al cronograma de trabajo establecido en la circular interna No 069 de 2019 con cada uno de los líderes de procesos durante el 2 al 20 de Septiembre de 2019. Se socializo inicialmente la metodología de la conforme a la nueva guía de Gestión del riesgo DAFP V.4.



				<p>presentada y la herramienta de trabajo desarrollada por el equipo calidad para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ El nuevo mapa de riesgos se publicó en la web el 1 de Octubre de 2019.
	<p>Elaborar la Matriz de Riesgos de Corrupción y publicación en la Página Web del IDSN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se ejecuta a la fecha la revisión cuatrimestral de riesgos de corrupción y de gestión conforme a la matriz vigente y a lineamientos del procedimiento existente para riesgos y de manera trimestral por control de procesos ✚ Seguimiento ejecutado por parte de la oficina de control interno a reporte de los riesgos institucionales. de los 3 trimestres evacuados de 2019. ✚ Elaborado el nuevo mapa de riesgos de Gestión y de corrupción del IDSN para cuarto trimestre de la vigencia 2019, con actualización de procedimiento, guía y formatos internos del SGC para la administración del riesgo del IDSN 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019. ✚ El nuevo mapa de riesgos se publicó en la web el 1 de Octubre de 2019, el cual se construyó con actualización de procedimiento, guía y formatos internos del SGC para la administración del riesgo del IDSN
MONITOREO Y REVISION	<p>Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y efectuar los ajustes cuando se requiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realizó seguimiento por parte de la oficina de Control Interno al mapa de riesgos versión anterior al actualizado al 1 de Octubre de 2019, con corte a 30 de Septiembre de 2019, el cual fue debidamente publicado en la página web de la entidad. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019.
	<p>Garantizar que los controles son eficaces y eficientes los que permiten mejorar la valoración del riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realizó seguimiento por parte de la oficina de Control Interno al mapa de riesgos versión anterior al actualizado al 1 de Octubre de 2019, con corte a 30 de Septiembre de 2019, el cual fue debidamente publicado en la página web de la entidad 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019.



SEGUIMIENTO	<p>Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos frente a la efectiva Gestión del Riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realizó seguimiento por parte de la oficina de Control Interno al mapa de riesgos versión anterior al actualizado al 1 de Octubre de 2019, con corte a 30 de Septiembre de 2019, el cual fue debidamente publicado en la página web de la entidad 	100%	<p>Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019.</p>
	<p>Seguimiento periódico al Mapa de Riesgos de Corrupción mediante la Matriz de Riesgos de Corrupción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realizó seguimiento por parte de la oficina de Control Interno al mapa de riesgos versión anterior al actualizado al 1 de Octubre de 2019, con corte a 30 de Septiembre de 2019, el cual fue debidamente publicado en la página web de la entidad ✚ Seguimiento por parte de ICONTEC a la metodología de gestión del riesgo aplicada, la cual cumple con los requisitos normativos, con oportunidades de mejora 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019.
	<p>Realizar procesos de Auditoría Interna en los que se analice las causas de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados al Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se establece la página web como mecanismo inicial de socialización y seguimiento a la gestión realizada para el mapa de riesgos institucional. se establece dentro del alcance de auditorías internas de los proceso del IDSN 2019. ✚ Se realizó seguimiento por parte de la oficina de Control Interno al mapa de riesgos versión anterior al actualizado al 1 de Octubre de 2019, con corte a 30 de Septiembre de 2019, el cual fue debidamente publicado en la página web de la entidad 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de seguimiento de mapa de riesgos versión anterior a la aprobada el 1 de Octubre de 2019, y en él se presenta el balance de los riesgos con corte a 30 de Septiembre de 2019. ✚ El nuevo mapa de riesgos se publicó en la web el 1 de Octubre de 2019.
	<p>Institucionalizar procesos de apoyo y gestión para la información y formación de la población del Departamento de Nariño para la participación ciudadana en la construcción del destino colectivo de la Salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se establece a partir del plan de acción para desarrollo de la política de participación social en salud PPSS y del proyecto de comunicación estratégica el fortalecimiento de la participación ciudadana 	30%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se sugiere por parte de la Oficina de Control Interno en la vigencia 2020, retomar y cumplir el 100% de la actividad programada, dado que no se evidencia mayor avance en su ejecución

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

2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cuanto a la materialización de la estrategia de racionalización de trámites, el IDSN al cierre de la vigencia 2019 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 Trámites SUIT, medio que tiene como propósito ser la fuente única y válida de información de los trámites que todas las instituciones del estado ofrecen a la ciudadanía en línea, siendo el depositario de los trámites y procedimientos administrativos que se brinda a los usuarios. A continuación se relacionan los trámites 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
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



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 7 de 28

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 2019

El IDSN al cierre de la vigencia 2019 cuenta con 4 trámites que se encuentran en "evaluación por la institución", y que se relacionan a continuación:

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 2019

3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUIMIENTO 3 OCI				
Fecha de seguimiento: 30 de Diciembre de 2019				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO
APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL PARA PROMOVER LA RENDICIÓN DE CUENTAS	Identificar debilidades , fortalezas , oportunidades y amenazas para los espacios de dialogo de Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se ejecuta revisión de la política de participación ciudadana y el componente de rendición de cuentas y se definen las debilidades , fortalezas , oportunidades y amenazas para audiencia pública de Rendición de Cuentas 2019 ✚ Se identifica necesidad de cambio de metodología y asignación de recursos. Se aprueba metodología de Coffee wold para próximo evento. ✚ Identificadas y planeadas 3 eventos de rendición de cuentas para el IDSN en con diferentes metodologías, de manera parcial (OAP) y de manera general con la Gobernación de Nariño para el cierre del cuatrienio 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencio que en el desarrollo de estrategias de Participación y Rendición de Cuentas, el IDSN programo y desarrollo la Rendición de Cuentas de la Oficina Asesora de Planeación denominada "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN", dando alcance a la circular No 179 del 16 de agosto de 2019,. Se desarrollaron por parte de la Oficina Asesora de Planeación mesas de trabajo donde se abordaron temáticas tales como: Gestión de Plan Bienal de Inversiones en Salud, Gestión de proyectos de infraestructura y dotación hospitalaria bajo nuevas disposiciones nacionales y herramientas tecnológicas, Red de servicios, Referencia – Contra referencia

	<p>Definir los grupos de interés a quienes se les debe rendir cuentas, zonas, poblaciones y niveles solicitar bases de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Definidos los grupos de interés a quienes se les rendirá cuentas con metodología de café mundial para el primer semestre 2019 de la gestión a cargo de la oficina asesora de Planeación. ✚ Se coordina 2 actos de rendición de cuentas coffee world de la OAP., se establece canal dedicado para transmisión de evento por página web y aliados para cobertura, con actores identificados. ✚ El IDSN se integra al evento de rendición de cuentas que organiza la Gobernación de Nariño para ejecución en el mes de Diciembre de 2019, con actores identificados 	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se pudo establecer que las convocatorias se dirigieron a Directores Locales de Salud, Gerentes de ESE/IPS, responsables del Sistema de referencia y contra referencia, Representantes de EAPB, Asociación de usuarios de los municipios, definidos en cuatro Nodos: ✚ Actos de rendición de cuentas: <ul style="list-style-type: none"> a. Nodo Sur: Aldana – Contadero – Córdoba – Cuaspud – Cumbal – Funes – Guachucal- Gualmatan – Iles – Ipiales – Potosí – Pupiales – Puerres b. Nodo Centro Occidente: Santacruz De Guachavez – Ricaurte – Sapuyes – Samaniego – Providencia – Ospina – MALLAMA – Aldana – La Llanada – Imues – Guaitarilla - c. Nodo Centro Norte : Alban – Ancuya – Buesaco – Chachacui – Consaca – Cumbitara – El Peñol – El Rosario – El Tambo – La Florida – Leiva – Linares – Los Andes – Nariño – Pasto – Policarpa – Sandona – Tablon De Gómez – Taminango – Tangua - Yacuanquer d. Nodo Norte : Arboleda – Belén – Colon – La Cruz – San Pablo – La Unión – San Bernardo – San Pedro De Cartago
	<p>Definir las entradas de información para el informe de Gestión rendición de cuentas responsables, forma y plazo para suministrarla , consolidarla y aprobarla</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Definidas las entradas de información para el informe de Gestión rendición de cuentas primer semestre 2019 sobre la gestión de la oficina asesora de planeación, con responsables, información consolidada, publicada y aprobada 	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se desarrollaron por parte de la Oficina Asesora de Planeación mesas de trabajo donde se abordaron temáticas tales como: Gestión de Plan Bienal de Inversiones en Salud, Gestión de proyectos de infraestructura y



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

		<ul style="list-style-type: none"> Definidas las entradas de información para los informes de Gestión en Rendición de cuentas durante el segundo semestre 2019 sobre la gestión de la oficina asesora de planeación y de manera general para el IDSN (informe cuatrienios) con responsables, información consolidada, publicada y aprobada 		<p>dotación hospitalaria bajo nuevas disposiciones nacionales y herramientas tecnológicas, Red de servicios, Referencia – Contra referencia, dando cumplimiento a la alcance a la circular No 179 del 16 de agosto de 2019</p>
	<p>Gestionar capacitación para Identificar los espacios de articulación y cooperación para la rendición de Cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizada auto capacitación para Identificar los espacios de articulación y cooperación para la rendición de Cuentas a función pública. Pendiente respuesta por parte del DAFP - en curso virtual de MIP y revisión de material bibliográfico. Atención a los lineamientos de la Gobernación de Nariño para la ejecución de la Audiencia Pública participativa de la Gestión del Cuatrienio de la Gobernación de Nariño 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se dio cumplimiento a los lineamientos establecidos Gobernación de Nariño para la ejecución de la Audiencia Pública participativa de la Gestión del Cuatrienio de la Gobernación de Nariño, la cual se programó para el día
<p>DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Consultar los temas de interés de la comunidad vía web y gestionar las intervenciones y/o preguntas acerca del informe de gestión, para ser atendidas en el evento, con la debida certificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se definen las temáticas para la próxima rendición de cuentas a realizarse en los meses de Septiembre y Octubre para la OAP. los cuales son: Plan Bienal de Inversiones en Salud, gestión de proyectos Red de servicios, Referencia – Contrarreferencia Se gestiona vía web la consulta sobre los temas de interés de la comunidad y gestionadas las intervenciones y/o preguntas acerca del informe de gestión, por medio de la página. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollaron por parte de la Oficina Asesora de Planeación mesas de trabajo donde se abordaron temáticas tales como: Gestión de Plan Bienal de Inversiones en Salud, Gestión de proyectos de infraestructura y dotación hospitalaria bajo nuevas disposiciones nacionales y herramientas tecnológicas, Red de servicios, Referencia – Contra referencia, dando cumplimiento a la alcance a la circular No 179 del 16 de agosto de 2019 Se verifica la publicación del informe de gestión en la web del IDSN : http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019, documento Rendición de cuentas 2019 oficina de Planeación del primer semestre de 2019



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

	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Definida Audiencia Pública de Rendición de cuentas para la gestión del periodo 2018, con ejecución en Marzo 2019. ✚ Definido espacio de Coffee world para rendición de cuentas con informe de gestión de la OAP para informe primer semestre 2019 y aspectos logísticos del evento "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN" ✚ Definido Espacio de Participación del IDSN en el evento de Rendición de Cuentas, mediante audiencia pública participativa para la gestión del cuatrienio en el mes de diciembre de 2019. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Rendición de cuentas para la gestión del periodo 2018: Auditoria IDSN ✚ Se pudo establecer los espacios para Coffee world para rendición de cuentas con informe de gestión de la OAP, de la siguiente manera: Nodo Sur: SUR Ipiales Lugar: Cra 7ma No 7-10 Edificio Juan Pablo Segundo 2do piso Nodo Centro Occidente: Lugar: Samaniego Hospital Lorencita Villegas de Santos Nodo Centro Norte : Lugar: Pasto ESAP – salón 305 Nodo Norte : Lugar: (La Unión) Hospital Eduardo Santos ✚ Audiencia pública participativa para la gestión del cuatrienio en el mes de diciembre de 2019: Casona Taminango
	<p>Definir estrategia para el ejercicio de Rendición de cuentas con operación logística del evento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Definida estrategia y protocolo para el ejercicio de Rendición de cuentas Audiencia Pública vigencia 2018. ✚ Definida estrategia y protocolo para el ejercicio de Rendición de cuentas - "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN" con operación logística del evento ✚ Definida estrategia y protocolo para el ejercicio de Rendición de cuentas en metodología de Audiencia Pública Participativa con la Gobernación de Nariño para el cuatrienio 2016-2019 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se pudo verificar que se contó con el acompañamiento de la Secretaria General (apoyo logístico) para todo lo relacionado con la realización del evento. Se solicitó anticipadamente los requerimientos para cada encuentro para las rendiciones de cuentas del IDSN. En cuanto a la coordinación de la rendición de cuentas del cuatrienio con Gobernación de Nariño, el IDSN se acogió a la organización que se tenía por parte de nivel central en temas de logística-



PREPARACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	Generar análisis de información sobre la gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Generado análisis por el equipo de planeación de información sobre la gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad para desarrollo de los 4 eventos programados y efectivamente ejecutados en el 2019 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se desarrollaron por parte de la Oficina Asesora de Planeación mesas de trabajo donde se abordaron temáticas tales como: Gestión de Plan Bienal de Inversiones en Salud, Gestión de proyectos de infraestructura y dotación hospitalaria bajo nuevas disposiciones nacionales y herramientas tecnológicas, Red de servicios, Referencia – Contra referencia.
	Publicar el informe de gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad, para consultar y convocar a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Publicado en el informe de gestión en los tiempos y medios dispuestos por la entidad, para consultar y convocar a la comunidad "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se verifico la publicación en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019, documento Rendición de cuentas 2019 correspondiente a la oficina de Planeación del primer semestre de 2019
	Preparar espacios de diálogo para intervención de los participantes, con soportes correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dispuesto espacios de dialogo durante las intervenciones dispuestas para los participantes, en ninguno de los eventos se presenta información o intervenciones durante el evento "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ En actas correspondientes de cada rendición se mencionan como se desarrollaron cada uno de los eventos y las intervenciones a las que hubo lugar Link http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019
	Convocar a ciudadanos y grupos de interés establecidos para la audiencia de rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Convocados por los medios disponibles los y grupos de interés establecidos rendición de cuentas- "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realiza convocatoria a los siguientes grupos de interés Directores Locales de Salud, Gerentes de ESE/IPS, responsables del Sistema de referencia y contra referencia, Representantes de EAPB, Asociación de usuarios de los municipios mediante circular 179



		PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" amplia participativa por medios virtuales		de 2019
	Establecer y explicar el reglamento de rendición de cuentas dispuesto para el evento y aspectos generales de la información a suministrar	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Establecido el reglamento de rendición de cuentas dispuesto para el evento "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" y atención de lineamientos para la "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" y aspectos generales de la información a suministrar 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ A través de medios tales como WEB y paginas redes sociales del IDSN se publica las fechas de rendición de cuentas ✚ En la circular 179 de 2019 se estableció el desarrollo del evento y lo que se requeriría para su desarrollo. ✚ Igualmente el IDSN se acoge a las disposiciones realizadas por Gobernación de Nariño para la rendición de cuentas del cuatrienio
EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar el espacio de Rendición de Cuentas con la intervención de la entidad exponiendo el informe	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejecutados los espacios de Rendición de Cuentas "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" para la vigencia 2019 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se llevaron a cabo en las siguientes fechas las rendiciones de cuentas en mención: <ul style="list-style-type: none"> a. Cuatrienio 2016-2019 en coordinación con la Gobernación de Nariño: 12 de Diciembre de 2019 Casona Taminango. b. Rendición de Cuentas "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019": <ul style="list-style-type: none"> Nodo Sur: Se realizó en la ciudad de Ipiales el día 11 de Septiembre de 2019 Nodo Centro Norte: Se realizó en la ciudad de Pasto el día 23 de Septiembre de 2019 Las jornadas de trabajo programadas para el Nodo Centro Occidente y Norte fueron canceladas, dado que no se recibió confirmación de los invitados.



	Realizar la intervención de las participaciones certificadas y/o dar lectura a las intervenciones formuladas y certificadas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejecutados los espacios para intervención de los participaciones en "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ En actas correspondientes de cada rendición se mencionan como se desarrollaron cada uno de los eventos y las intervenciones a las que hubo lugar Link http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019
	Garantizar y realizar las intervenciones de la comunidad asistente y medios de comunicación (preguntas, denuncias, quejas, peticiones, felicitaciones etc.) Brindando la debida respuesta o asumiendo compromisos a cargo del IDSN	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Preparadas preguntas para el análisis de los grupos de interés invitados al evento de rendición de cuentas "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN" ✚ Garantizados los espacios para las intervenciones de participantes, pero no se presentaron solicitudes durante el desarrollo de los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ En actas correspondientes de cada rendición se mencionan como se desarrollaron cada uno de los eventos y las intervenciones a las que hubo lugar Link http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019
	Levantar y dar lectura del acta del evento con la posterior publicación de documento	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Levantadas y publicadas las actas correspondientes a los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Publicadas actas correspondientes a las rendiciones de cuentas mencionadas: link página web http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019
	Aplicar la evaluación del evento y realizar cierre publico de rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejecutadas las evaluaciones para los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" con la respectiva consolidación y publicación del informe. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Publicadas las evaluaciones de los eventos realizados en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 15 de 28

	Compartir un refrigerio con los asistentes, para generar espacios de dialogo	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutada la acción de compartir con los asistentes para los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" 	100%	<ul style="list-style-type: none"> En los encuentros programados para las rendiciones de cuentas se compartió con los asistentes un refrigerio, el cual se había programado con la oficina de apoyo logístico y con la Gobernación de Nariño
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	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutadas las evaluaciones para los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" con la respectiva consolidación y publicación del informe. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Publicadas las evaluaciones de los eventos realizados en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019
	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos en el evento	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutadas las evaluaciones para los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" con la respectiva consolidación y publicación del informe. No se presentaron compromisos asumidos por el IDSN como derivados del desarrollo de los eventos. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Publicadas las evaluaciones de los eventos realizados en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019
	Definir que recomendaciones del evento se implementaran en la próxima rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Aplicadas en los informes respectivos las recomendaciones para futuros eventos de Rendiciones de cuentas, como consecuencia de lo manifestado por los asistentes a los eventos Ejecutadas las evaluaciones para los eventos "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA VIGENCIA 2018"; "TOMA UN CAFÉ CON PLANEACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2019" "AUDIENCIA PUBLICA PARTICIPATIVA INTEGRADA CON LA GOBERNACION DE NARIÑO CUATRIENIO 2016-2019 - EVENTO NOS VAMOS PERO DE CORAZON NOS QUEDAMOS" con la respectiva consolidación 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Publicadas las evaluaciones de los eventos realizados en el siguiente link: http://www.idsn.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas/5032-informe-de-gestion-vigencia-2019



		y publicación del informe.		
	Actualizar las bases de datos de los asistentes de ser necesario	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Programada ejecución hasta el mes de Agosto de 2020 el evento general para rendición de cuentas de la gestión del primer trimestre de 2020 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La actualización de la base de datos de los asistentes se consolidó en planeación, y se tendrá en cuenta para las rendiciones de cuentas que se ejecutaran en la vigencia 2020

Fuente: Reporte seguimiento PAAC tercer cuatrimestre (OAP)

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

✚ SUBDIRECCION CALIDAD Y ASEGURAMIENTO

SEGUIMIENTO 3 OCI				
Fecha de seguimiento: 30 de Diciembre de 2019				
COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Gestionar e incrementar la incorporación de recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 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%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se puede verificar que mediante la ejecución de la ley de punto final hará que la atención al ciudadano sea más efectiva y satisfactoria
	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 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se evidencian la realización de los comités de Población Pobre no Afiliada a través de las actas de reuniones que reposan en la Subdirección de Calidad y Aseguramiento. Igualmente se han realizado reuniones con la alta dirección para analizar casos o temas puntuales

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"> Se adecuó las instalaciones físicas de la oficina de Atención al usuario como el área de recepción de los usuarios, de acuerdo al volumen de usuarios atendidos y a las actividades en el momento realizadas en la oficina de atención al usuario. El modelo de atención al cual el IDSN se acogió en el marco de la resolución 1479 de 2016, determinó una disminución del volumen de pacientes presenciales en el IDSN para trámites de solicitudes de servicios de salud. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se puede observar que fueron mejoradas las instalaciones físicas de la oficina de Atención al usuario en el primer piso de la sede central del IDSN, lo cual ha mejorado en atención y servicio al ciudadano
	Realizar traslado de Oficina de Auditoría Médica para ampliar el espacio de la Oficina de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> No fue necesario ejecutar esta actividad durante la vigencia 2020. El modelo de atención al cual el IDSN se acogió en el marco de la resolución 1479 de 2016, determinó una disminución representativa del volumen de pacientes presenciales en el IDSN para trámites de solicitudes de servicios de salud. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> No fue necesario ejecutar esta actividad, dado que con otros espacios adecuados se mejoraron las instalaciones físicas de la oficina de Atención al usuario.
	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%	<ul style="list-style-type: none"> Se pudo observar que se generó la herramienta sistemática para la radicación de cuentas médicas y para el proceso de auditoría médica bajo el concepto del MIPRES
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"> Inclusión en el PIC de la SCA de la vigencia 2019, la temática de manejo, resolución de quejas, reclamos y sugerencias, habilidades sociales en atención al usuario, liderazgo, comunicación asertiva y nuevas normas con población vulnerable. Además, el personal de la oficina de atención al usuario ha asistido a las charlas, conversatorios y capacitaciones programadas y dirigidas por la Dirección del IDSN. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se pudo evidenciar que se han desarrollado mediante actas de asistencia charlas o conversatorios han sido dirigidos al crecimiento y a la autoformación personal enfocados en las dimensiones de mente y espíritu para mejorar el interactuar con las otras personas y el entorno
	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 parcial del segundo semestre de 2019 a los servidores públicos de carrera. Se incluye la calificación del componente de atención al ciudadano. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> La calificación se realiza a corte de 31 de Diciembre de 2019, dado que algunos Jefes de Dependencia, salían de su cargo y de debía dejar realizando la calificación parcial. Se encuentra pendiente la calificación total del



				segundo semestre de 2019, la cual depende del acceso a la plataforma pertinente.
NORMATIVO Y PROCEDIMIENTO	Revisar y ajustar aplicativo de PQR	✚ Revisión del aplicativo con la empresa contratada para un nuevo aplicativo de PQR: Por motivos de incumplimiento al contrato de adquisición del nuevo aplicativo, este no será posible implementarlo por cuanto se encuentra en instancias jurídicas, por lo tanto se sigue utilizando el aplicativo de siempre.	100%	✚ Efectivamente se pudo evidenciar que existen incumplimiento por parte del contratistas en la adquisición del nuevo aplicativo y por tal razón no se pudo realizar la acción
	Revisar el registro de soportes e información relevante de atención a la solicitud en el aplicativo de PQR	✚ Se realizó la revisión de soportes relevantes a la solicitud en el aplicativo de PQR, con la empresa contratada para realizar el nuevo aplicativo: No fue posible obtener el resultado a satisfacción por incumplimiento de la empresa contratada para este fin.	100%	✚ Efectivamente se pudo evidenciar que existen incumplimiento por parte del contratistas en la adquisición del nuevo aplicativo y por tal razón no se pudo realizar la acción
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios de la Oficina de atención al ciudadano	✚ Se aplicaron encuestas de satisfacción al usuario en el número establecido: Se aplicaron 15 encuestas en los meses de octubre a diciembre de 2019	100%	✚ La consolidación de encuestas de satisfacción se realizará en la oficina de Planeación, para realizar el correspondiente informe. Estas fueron aplicadas durante el mes de Octubre a Diciembre de 2019 en todas las dependencias del IDSN.

Fuente: Reporte seguimiento PAAC tercer cuatrimestre (SCA)

✚ SUBDIRECCION DE SALUD PUBLICA

SEGUIMIENTO 3 OCI				
SEDE LABORATORIO DE SALUD PUBLICA				
Fecha de seguimiento: 30 de Diciembre de 2019				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
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.	✚ Al cierre de la vigencia no fue posible realizar esta actividad	0%	✚ La actividad no se llevó a cabo. Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno replantearla y tenerla en cuenta en la vigencia 2020.



	Agilizar el proceso de adquisición de reactivos e insumos del LSP	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se ejecutaron dos procesos de contratación de reactivos e insumos: uno hasta el 31 de octubre y el segundo hasta el 20 de diciembre de 2019. No fue necesario solicitar prorrogas o adiciones en tiempo a los contratos para el ingreso de los reactivos. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Los procesos de contratación pueden ser consultados en la página del Secop.
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Dotar de equipos de computo (scanner, impresoras), mejorar las redes telefónicas e internet internas del laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Con el apoyo del personal contratista y del personal de planta se ha intervenido los daños o dificultades en las redes telefónicas e internet de las áreas internas del laboratorio ✚ La oficina de apoyo logístico informa sobre la dotación de una impresora y escáner para laboratorio así como dotación de sonido para el auditorio del laboratorio, equipos que serán entregados a partir de enero de 2020, 	70%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se consulta a la Oficina de Apoyo Logístico que será entregado dotación de equipos en la vigencia 2020.
	Solicitar a Apoyo logístico y Planeación IDSN mejorar acceso a personas en condición de discapacidad al bloque I y al bloque II	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se solicitó a estas dependencias el requerimiento mediante oficio No No.SSP-LSP-414-19, pero no se recibió respuesta al oficio 	50%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se verifica que el requerimiento realizado acerca del mejoramiento del acceso a condición de discapacidad al bloque I y al bloque II, no ha sido respondido a la fecha
	Continuar actualizando contenido en sitio web del LSP para mantener informado a los clientes o ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realiza la actualización de la página web del LSP por el contratista asignado hasta diciembre de 2019 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se verifica la actualización de la página web del LSP
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"> ✚ Al cierre de la vigencia no fue posible realizar esta actividad 	0%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La actividad no se llevó a cabo. Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno replantearla y tenerla en cuenta en la vigencia 2020.



NORMATIVO Y PROCEDIMIENTAL	Aplicar el procedimiento de Atención de quejas del IDSN	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se ha realizado la apertura del buzón de quejas semanalmente y se levanta actas de apertura que son remitidas a la oficina de atención a quejas de IDSN. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realiza la apertura del buzón de quejas de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin. Las actas reposan en la oficina de atención a queja del IDSN.
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios del LSP	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se realizó la medición de clientes de LSP en el mes de noviembre hasta el 12 de diciembre y se envió el consolidado a calidad de IDSN para la elaboración del informe. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La consolidación de encuestas de satisfacción se realizará en la oficina de Planeación, para realizar el correspondiente informe. Estas fueron aplicadas durante el mes de Octubre a Diciembre de 2019 en todas las dependencias del IDSN.

Fuente: Reporte seguimiento PAAC tercer cuatrimestre (SSP)

SEGUIMIENTO 3 OCI

SALUD PUBLICA – NIVEL CENTRAL

Fecha de seguimiento: 30 de Diciembre de 2019

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de tecnologías del servicio al ciudadano (TICS)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ La Subdirección de Salud Pública con la vinculación de dos profesionales universitarios de planta y dos profesionales universitarios de contrato contribuyo al desarrollo de esta actividad ✚ La Subdirección de Salud Pública continua con el registro y seguimiento de los indicadores del SIMU 	100%	
	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"> ✚ No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento. 		



FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Implementar en lo posible instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	✚	No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	✚	No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		
TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	✚	No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		
	Promover Estrategia de sensibilización que conduzca a generar una cultura de servicio al interior de la entidad.	✚	No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		
	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)	✚	No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		



NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	✚ No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		
	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en derechos de los ciudadanos	✚ No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		
	Actualizar la Resolución y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	✚ Con la Resolución 079 del 1 de Febrero de 2019, se adoptó la Carta de Trato Digno del IDSN y se publica en la web para su conocimiento.	100%	La carta de trato digno y el acto administrativo de adopción se encuentra publicado en el siguiente link de la intranet: http://intranet.idsn.gov.co/index.php/component/content/article/2-uncategorised/404-carta-de-trato-digno-del-idsn Página web: http://www.idsn.gov.co/index.php/menu-transparente/321-2-estructura-organica-y-talento-humano/2586-estructura-organica-y-talento-humano
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	✚ 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%	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
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	✚ No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.		

Fuente: Reporte seguimiento PAAC tercer cuatrimestre (SSP)

SEGUIMIENTO 3 OCI				
SSP - SEDE ETV-MALARIA				
Fecha de seguimiento: 30 de Diciembre de 2019				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTENO
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Institucionalizar un mecanismo para la mejora del servicio de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> En 2019 no se realizó acciones para fortalecer al talento humano del IDSN en Tumaco, para mejorar la atención al ciudadano, sin embargo los funcionarios continúan aplicando lo aprendido en las capacitaciones recibidas en 2018 	50%	<ul style="list-style-type: none"> Pese a que no recibió en la Sede Tumaco acciones para fortalecer en los funcionarios para la mejora del servicio de atención al ciudadano, con la adecuación de la infraestructura de la sede administrativa IDSN en Tumaco se percibe un ambiente de orden, aseo y tranquilidad tanto a los funcionarios como a los clientes externos, dando sensación de bienestar y confort laboral y una mejor atención al público. Queda pendiente el mantenimiento del área que está a la orilla del mar, la sede del saltadero y LSP - Entomología.
	Se cuenta con equipo de trabajo técnico y profesional comprometido	<ul style="list-style-type: none"> El talento humano que presta sus servicios al Programa ETV, cuenta con la una vasta experiencia y formación en el área, tano en el componente técnico como en la atención a los usuarios. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se puede evidenciar que con un entorno laboral adecuado y el compromiso de los funcionarios del Programa en al Sede Tumaco, se realiza la atención al ciudadano con calidad y oportunidad
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar accesibilidad. Aplicar un auto diagnóstico para identificar ajustes	<ul style="list-style-type: none"> Con la adecuación y mejoramiento de la sede, se tienen garantizados los espacios para la atención al ciudadano 	80%	<ul style="list-style-type: none"> Se pudo observar que la adecuación y mejoramiento que se realizó en la sede, mejoro los espacios de atención al usuario y el ambiente laboral entre los funcionarios. Queda pendiente la adquisición de algunos aires acondicionados y sillas para comodidad de los usuarios, para

				mejorar las condiciones de la sede.
	Implementar convenios para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad	✚ No se cuenta con convenios para atender a personas en estas condiciones, se espera contar con la directriz de Dirección	0%	✚ A pesar de no tener convenios para atender a las personas con esta discapacidad, se consultó con la profesional de la oficina de discapacidad - IDSN, e informa que, se está divulgando la aplicación SIEL, que es el centro de relevo para la comunicación con la población sorda.
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	✚ Se cuenta con dos secretarias que direccionan a los usuarios presenciales y a quienes llaman por teléfono, se cuenta con atención adecuada para los ciudadanos	100%	✚ Se verifica que la atención inicial a los usuarios la hacen las secretarias del programa asignadas a la sede.
TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos	✚ En 2018 se realizó un taller para la sensibilización a todos los funcionarios del Programa ETV, sobre sus compromisos como servidores públicos frente al servicio con calidad para mejorar la atención a los ciudadanos que soliciten un servicio.	100%	✚ Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno la inclusión en el PIC de capacitaciones en esta área.
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades y Capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre	✚ Entre los funcionarios se promueve constantemente los valores humanos para mejorar la atención al ciudadano en la sede IDSN - Tumaco	100%	✚ Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno la inclusión en el PIC de capacitaciones en estas áreas. .



	otros.			
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Existe proceso y procedimiento en todas las sedes del IDSN para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos., las cuales se centralizan en la principal – Bomboná. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Procedimiento documentado en el Sistema de Gestión de Calidad para la ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CÓDIGO: P-GRSSCA12 y se cuenta con formatos que contribuyen al cumplimiento del procedimiento. ✚ Formatos disponibles para los funcionarios en la intranet, en documentos del SGC - CÓDIGO:F-PGRSSCA12-01 FORMATO DE TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS
	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Las PQRS presentadas al IDSN por menores de edad, lo realizan a través de sus representantes de Ley y de esta manera son recibidas en la entidad para poder ser tramitadas. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Procedimiento documentado en el Sistema de Gestión de Calidad para la ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CÓDIGO: P-GRSSCA12 y se cuenta con formatos que contribuyen al cumplimiento del procedimiento. ✚ Formatos disponibles para los funcionarios en la intranet, en documentos del SGC - CÓDIGO:F-PGRSSCA12-01 FORMATO DE TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ En 2018 se realizó un taller, que incluyó el tema de las responsabilidades que tenemos como servidores públicos frente al servicio con calidad para la atención a los ciudadanos que soliciten un servicio. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno la inclusión en el PIC de capacitaciones en esta área. .
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ En la sede IDSN - Tumaco, no se cuenta con personal cualificado para recibir peticiones. 	0%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno la inclusión en el PIC de capacitaciones en estas áreas. .



INFORME

CÓDIGO: F-PGED05-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 26 de 28

	<p>Actualizar la Resolución y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</p>	<p>✚ Con la Resolución 079 del 1 de Febrero de 2019, se adoptó la Carta de Trato Digno del IDSN y se publica en la web para su conocimiento.</p>	<p>100%</p>	<p>✚ La carta de trato digno y el acto administrativo de adopción se encuentra publicado en el siguiente link de la intranet: http://intranet.idsn.gov.co/index.php/component/content/article/2-uncategorised/404-carta-de-trato-digno-del-idsn</p> <p>✚ Página web: http://www.idsn.gov.co/index.php/men-transparente/321-2-estructura-organica-y-talento-humano/2586-estructura-organica-y-talento-humano</p>
<p>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</p>	<p>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>	<p>✚ A la fecha, no se ha caracterizado a los ciudadanos, usuarios, grupos de interés, en la sede IDSN - Tumaco</p>	<p>0%</p>	<p>En el desarrollo del trabajo de campo del Programa ETV, se conoce a los grupos poblacionales que tienen MAYOR RIESGO PARA ENFERMAR O MORIR POR LAS ETV, que en general son los agricultores, pescadores, mineros, madereros y personas que están participando en el conflicto social.</p>

Fuente: Reporte seguimiento PAAC tercer cuatrimestre (SSP)

✚ SECRETARIA GENERAL

No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.

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

No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.

6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

No se presentó ningún informe por parte de los responsables de las actividades de este componente para poder realizar el seguimiento.

A continuación se presenta el informe consolidado del estado de cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Anticorrupción y atención al Ciudadano del IDSN vigencia 2019, teniendo en cuenta la información reportada por las dependencias. Para las actividades que no reportan información para el tercer cuatrimestre de 2019, se estableció el mismo porcentaje de cumplimiento al cierre del tercer cuatrimestre:

Componente	Tercer Seguimiento OCI 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	0	0	11	12
RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	22	22
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	35	14	11	60
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	13	5	24
INICIATIVAS ADICIONALES	2	-	2	4
Total	43	27	51	122

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 122 actividades programadas para la vigencia 2019. De acuerdo a la información presentada y al porcentaje de avance de estas actividades, 43 actividades de ellas se encuentran en Zona Baja, es decir que entre un 0 y un 59% de cumplimiento al tercer 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. 27 actividades se encuentran en la zona media, lo que corresponde a cumplimiento entre el 60 y 79%, y el resto de actividades (51) tiene un nivel de avance que las ubica entre el 80 y 100%, logrando un cumplimiento eficaz en lo corrido de la vigencia.



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

- ✚ Teniendo en cuenta el estado de avance de las actividades, la Oficina de Control Interno recomienda a los responsables de la elaboración de PAAC, retomar en el Plan de la vigencia 2020, las acciones que tuvieron un porcentaje de cumplimiento bajo.
- ✚ Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación la búsqueda de estrategias que permitan fortalecer el trabajo en equipo en las áreas que deben ejecutar acciones en conjunto de las actividades propuestas 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.
- ✚ Existió dificultad por parte de las dependencias del IDSN en la entrega de la información solicitada por la Oficina de Control Interno para consolidar el informe de seguimiento al PAAC correspondiente al tercer cuatrimestre de 2019, dificultando la labor de seguimiento y consolidación de la información.

Responsable Elaboración	Firma	Fecha		
		Día	Mes	Año
OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS Jefe Control Interno		17	01	2020

Proyecto: Diana Catalina Zambrano Carlosama – Contratista OCI
Ruta: Escritorio\CIG\PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019\Informe PAAC tercer cuatrimestre 2019 .doc