

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</small> NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014	OACI	1.1
		REF.	INFORMES DE LEY

ESE CAMU DEL PRADO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CERETÉ 2014

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		<table border="1"> <tr> <td>OACI</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>REF.</td> <td>INFORMES DE LEY</td> </tr> </table>	OACI	1.1	REF.
OACI	1.1					
REF.	INFORMES DE LEY					

INTRODUCCIÓN

La ESE Camu del Prado como entidad de salud de Primer nivel, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 73 y siguientes, presenta su estrategia de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2014.

Nuestra entidad consciente de la necesidad de cumplimiento de la normatividad vigente en materia anticorrupción, centra su estrategia en la divulgación de dicha política al interior de la ESE, en la búsqueda del cumplimiento de su objeto social, liderando los mecanismos que propicien un servicio al usuario donde se le garantice al mismo, idoneidad en la atención, y de acuerdo a los parámetros internos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

Divulgación y socialización de la Política de Calidad, así como de sus objetivos, regidos estos por nuestro Manual de Calidad, serán los puntos clave a tener en cuenta para lograr al interior de ésta entidad de salud, una atención al usuario donde no se presenten hechos que traduzcan corrupción. De igual manera, se hace énfasis en el fortalecimiento de la ya implementada alianza de usuarios, de la mano con el mantenimiento de la relación usuario- entidad como ya es costumbre, con el mejoramiento continuo del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU.

La ESE Camu del prado en esta vigencia 2014 adopta El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en la Plataforma Estratégica de la entidad. Estará sujeto a la verificación,

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014	OACI	1.1
		REF.	INFORMES DE LEY

evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto Número 2482 de 2012 De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo: En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

2. Estrategia Anti trámites: Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. Rendición de cuentas: Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano; mediante la explicación de los resultados de la gestión a la ciudadanía, y a otras entidades al igual que a los entes de control.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</small> NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014	OACI	1.1
		REF.	INFORMES DE LEY

MARCO LEGAL

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

Principios Constitucionales

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23,90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Disposiciones Legales y Reglamentarias

Ley 80 de 1993

Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones concurso para contratar con el Estado. Adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 190 de 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014	OACI	1.1
		REF.	INFORMES DE LEY

Ley 610 de 2000

Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

Ley 909 de 2004

Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 795 de 2003

Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

LEY 1474 DE 2011

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</small> NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

DECRETO 0019 DE 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos una Empresa Social del Estado de baja complejidad que presta servicios integrales en salud a toda la comunidad con trato humanizado, calidez y compromiso para alcanzar la satisfacción total de los usuarios.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Seremos en el 2018 una empresa acreditada, líder en la prestación de servicios de Salud en la Región, posicionándonos en el mercado con reconocimiento por la calidad, la oportunidad y la seguridad de nuestros usuarios, con eficiencia operativa y financiera en un ambiente de trabajo confiable.

VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

HONESTIDAD.- el desarrollo de la empresa se hará dentro de un marco de competencia leal, con funcionarios con ética comprobada, con respeto hacia las normas, políticas establecidas dentro y fuera de la empresa, permitiendo ser reconocidos ante la sociedad por los valores adquiridos.

RESPECTO.- Valorar las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de nuestros clientes internos y externos.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		<table border="1"> <tr> <td>OACI</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>REF.</td> <td>INFORMES DE LEY</td> </tr> </table>	OACI	1.1	REF.
OACI	1.1					
REF.	INFORMES DE LEY					

RESPONSABILIDAD.- Hacer lo que se debe hacer en el tiempo establecido. Cumplir debidamente con la Misión Institucional y asumir las consecuencias de las decisiones con la empresa y con la comunidad.

SOLIDARIDAD.- Fomentar la práctica de ayuda entre las personas y las comunidades, identificando e interesándose en las necesidades del otro.

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento a los preceptos legales establecidos en la Ley 1474 de 2011, fortaleciendo al interior de la entidad la política anticorrupción, de manera que sea para los trabajadores de la ESE característica imprescindible en el desarrollo de sus procesos, que los mismos se encuentren revestidos de completa legalidad y transparencia buscando siempre el cumplimiento del objeto social de nuestra entidad y por ende la satisfacción del usuario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir el **mapa de riesgos** de corrupción de la ESE CAMU EL PRADO y sus respectivas **medidas** de prevención, corrección y control.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la **atención al ciudadano** en la entidad.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		<table border="1"> <tr> <td>OACI</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>REF.</td> <td>INFORMES DE LEY</td> </tr> </table>	OACI	1.1	REF.
OACI	1.1					
REF.	INFORMES DE LEY					

MODALIDADES DE CORRUPCION

La corrupción administrativa es el genérico de los delitos que se cometen en el ejercicio de un cargo público y que se clasifican jurídicamente en los términos siguientes.

- **Soborno O Cohecho.** Es el más reiterativo de los delitos contra la Administración Pública. Va desde la entrega de una pequeña dádiva para evitar una contravención de simple Policía hasta el ofrecimiento de abundantes sumas para salir del pago de los impuestos.
- **La Concusión.** Es una especie de extorsión hecha por el cobrador de impuestos, que bajo la presión de su investidura, conmina al contribuyente a pagarle determinada cantidad de dinero bajo la amenaza de aplicarle todo el peso de la ley impositiva
- **Tráfico de influencia.** Este se realiza cuando el funcionario público influye para conseguir a favor de alguien allegado contratos; o cualquier otra actividad en la que esté involucrada una posición o un trabajo de beneficio.
- **La malversación.** Consiste en desviar caudales públicos hacia objetivos distintos a los que consigna el presupuesto en ejecución.
- **El abuso del poder.** Este consiste en utilizar la fuerza pública para resolver problemas particulares, tan propio de los militares de alto rango, y de políticos en el ejercicio de puestos de mando, es igualmente abuso de poder.
- **El Peculado.** Contiene el significado de todas las palabras descritas precedentemente. El sujeto que ilegalmente se enriquece o enriquece a otros en perjuicio del Estado es reo de peculado. El uso en provecho propio de bienes públicos, la retención de bienes ajenos que por error han caído en manos de empleados oficiales, el uso de materiales y equipos en labores diferentes al objeto de su compra, las pérdidas de bienes estatales, todos son actos que reúnen los elementos constitutivos del peculado.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014	OACI	1.1
		REF.	INFORMES DE LEY

- **Celebración Indevida de Contratos:** Las entidades contratan con particulares o entes del estado sin cumplir los requisitos exigidos en la ley, transgrediendo la normatividad contractual.

ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se realiza el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se puedan presentar en el desarrollo de los mismos. De igual manera, se tomó como referente, nuestra experiencia y la de otras entidades del sector público. En la matriz de riesgos, se registrarán aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaran los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial. Se evidencia el Mapa de riesgos de corrupción de la ESE.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La política anti trámites está liderada por el Departamento Administrativo de la función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración pública. Consiste en que cada entidad simplifique, estandarice, elimine, optimice y automatice los trámites internos que se acerque a los ciudadanos al uso de herramientas tecnológicas para la modernización administrativa y evite procedimientos innecesarios para el logro de la eficiencia y transparencia de las entidades del Estado. Bajo estos lineamientos la ESE CAMU DEL PRADO plantea bajo el Liderazgo del proceso de Gestión de la Información identificar los trámites al interior de la Empresa, evaluar la pertinencia, importancia y valor.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</small> NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

Se hace necesario revisar los procesos, analizar el marco normativo y realizar los ajustes internos de manera que se adelanten las siguientes actividades por cada trámite registrado.

LA ESE CAMU DEL PRADO fomenta la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

RENDICIÓN DE CUENTAS.

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios por lo menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y Gerentes y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014	OACI	1.1
		REF.	INFORMES DE LEY

como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

La rendición de cuentas se realiza de la siguiente manera:

- De manera anual a la comunidad.
- Periódicamente en las Reuniones de Junta directiva y atención al usuario.
- Bimestralmente a la Contraloría Departamental.
- De manera anual a la DAFP

Lo que busca la entidad es transparencia y mayor contacto con la comunidad y de esta manera poder transmitir de forma clara y eficaz la situación administrativa, financiera, presupuestal y misional de la entidad hospitalaria.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE CAMU DEL PRADO para brindar mayor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los usuarios ha establecido los siguientes mecanismos:

- Atención de consulta externa y ambulatoria se hace los días

-Presentación de quejas y reclamos a través de la oficina de atención al usuario.

-Comuníquese con la ESE CAMU DEL PRADO a través del correo esecamuprado@yahoo.es. O diríjase a la Sede a la siguiente dirección calle del Carmen N° 10b-62. Telefax 7642841.

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ESE CAMU DEL PRADO

ACCIONES	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	INDICADOR	RESPONSABLE
Institucionalizar en la ESE, las prácticas de buen gobierno, ética, transparencia y lucha anticorrupción.	Propender porque todas las acciones al interior de la ESE, se ajusten a las normas, la ética y demás principios rectores en materia de salud.	Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno a todas las dependencias de la entidad.	Aplicación de los criterios establecidos en el documento ético de la entidad por parte de todos los trabajadores.	Código de ética y Buen Gobierno divulgado.	Oficina de Control Interno Oficina de RRHH Subgerencia Administrativa
Fortalecer dentro de la entidad, la estrategia de lucha anticorrupción	Dirigir a todo el personal de la entidad hacia la adopción de una cultura de respeto a los valores y la honestidad	Ejecución de actividades de inducción y reinducción del personal enfatizando en la cultura de la transparencia.	Formación de un equipo laboral que tenga como principios el cumplimiento de la normatividad en materia de lucha anticorrupción	Inducciones y reinducciones efectuadas.	Subgerencia Administrativa Oficina de RRHH
	Crear un	Desarrollo de	Lograr la		

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

promover el ejercicio del control social	enlace con la ciudadanía, de manera que puedan hacer uso adecuado y oportuno de los mecanismos de participación ciudadana	labores pedagógicas que sensibilicen a los usuarios sobre la facultad que tienen para participar activamente en los espacios generados para ejercer en debida forma el ejercicio del control social.	participación de los usuarios de manera que hagan uso de las herramientas con que cuenta la ESE tales como buzones de sugerencias, quejas y reclamos en cada una de las UPSS y el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción del usuario.	Informes de labores pedagógicas, tabulación de encuestas y apertura de los buzones de sugerencias efectuados.	Oficina del SIAU Oficina de Calidad
Mejorar el desempeño de la entidad, desarrollando las fortalezas de los trabajadores en la búsqueda del	Desarrollar competencias y habilidades en el recurso humano de la ESE que le permitan presentar el desempeño	Implementación del Plan de Capacitación Institucional	Fortalecer en los trabajadores conocimientos fundamentales para el desarrollo de cada	Capacitaciones efectuadas.	Oficina de RRHH Jefes de Proceso

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

mejoramiento de la calidad en la totalidad de procesos institucionales	requerido en cada puesto de trabajo		uno de sus procesos.		
Organizar a los usuarios a través de los mecanismos e instancias pertinentes de acuerdo al nivel de complejidad de nuestra institución	Construcción de agendas de trabajo para el funcionamiento de las alianzas de usuarios	Diseñar una agenda de trabajo para cada alianza de usuarios	Mantener vigentes al interior de la ESE las alianzas de usuarios, como pilar fundamental de la participación social	Agendas de trabajo diseñadas y puestas en funcionamiento	Servicio de Información y Atención al usuario SIAU
Garantizar la calidad en la información brindada por medio del SIAU. Permitiendo conocer de forma continua y oportuna los niveles de satisfacción dentro de la	Identificar las necesidades fundamentales del servicio para lograr la satisfacción del usuario reactivando el comité de quejas y reclamos	Difusión y solución a nivel interno de las PQR instauradas por los usuarios de la ESE.	Cumplimiento de las resoluciones internas y directrices de la entidad con relación a la oficina de atención	Comité de quejas y reclamos reactivado para la nueva vigencia	Subgerencia Administrativa Oficina del SIAU

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR! NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

entidad basados en el marco del SOGCS.	institucional como herramienta canalizadora de las mismas.		al usuario.		
Fortalecimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la institución.	Continuar con la política de cumplimiento o característica de la ESE, de acuerdo a lo establecido dentro de la NTCGP:1000:2009	Efectuar evaluación detallada del cumplimiento a la norma citada, para posteriormente establecer grupos de trabajo multidisciplinarios en la consecución del objetivo.	Ajuste y actualización del Manual de Procesos y Procedimientos y del Mapa de Procesos Institucional	Procesos y Procedimientos ajustados y actualizados.	Equipo Multidisciplinario Equipo meci Oficina de Calidad Oficina de Control Interno
Efectuar la revisión a las políticas de calidad y objetivos de calidad de la ESE, así como a la Plataforma Estratégica de la misma	Dar cumplimiento a la Política de Calidad y los objetivos de calidad de la ESE.	Divulgar a todo el personal de la entidad los ajustes a la nueva plataforma estratégica de la ESE acorde con las políticas y objetivos de calidad.	Tener certeza de que todos los colaboradores de la institución conocen los objetivos y políticas de calidad de la institución, aplicando	Ajustes a la plataforma de la ESE, Políticas y objetivos de calidad y su posterior socialización efectuada	Oficina de calidad Oficina de control interno Equipo meci Subgerencia Administrativa

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE

 <p>E.S.E. CAMU DEL PRADO <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</small> NIT 812002836-5</p>	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		MECI 1000:2005 	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN 2014		OACI	1.1
			REF.	INFORMES DE LEY

			<p>las mismas dentro del desarrollo de sus procesos en la búsqueda del cumplimiento del objeto social traduciéndose en una satisfacción del usuario</p>		
--	--	--	---	--	--

ELABORÓ	REVISÓ
AIDA LUZ LOZANO FARIÑO	KELLY DEL CARMEN URZOLA VERTEL
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	GERENTE