



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5

PLAN ANTICORRUPCION
PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO
Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2.013
2.013

José Luis Escudero Urrego
Gerente

Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122 Fax 8660077.
jolues08@hotmail.com

Email



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandría Antioquía
Nit 800 029509 5

RESOLUCION No. 026

Abril 25 de 2013

POR MEDIO DE LA CUAL SE DISEÑA Y ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA ESE HOSPITAL PRESBITERO LUIS FELIPE ARBELAEZ DEL MUNICIPIO DE ALEJANDRIA ANTIOQUIA.

El Gerente de la ESE Hospital Presbítero Luis Felipe Arbeláez del municipio de Alejandría Antioquia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las conferidas en los Decretos 1876 de 1.994, 139 de 1.996, la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Decreto Ley 2641 de 2012, Decreto ley 019 de 2012, y

CONSIDERANDO

- A. Que la Ley 1474 de 2011 en Artículo 73. Define que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- B. Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, establece los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- C. Que el Decreto Ley 2641 de 2012 reglamentó la Ley 1474 de 2011 y estableció la metodología para diseñar y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción.

En mérito a lo expuesto,

Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122

Fax 8660077.

email jolues08@hotmail.com



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandría Antioquia
Nit 800 029509 5

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Diseñar y adoptar el PLAN ANTICORUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO para la ESE Hospital Presbítero Luis Felipe Arbeláez del municipio de Alejandría Antioquia.

ARTICULO SEGUNDO: Socializar y publicar el presente Plan con los funcionarios de la institución y la comunidad en general.

ARTICULO TERCERO: Implementar las medidas preventivas y correctivas necesarias con el fin de minimizar o mitigar los riesgos ante posibles actos de corrupción.

ARTICULO CUARTO: Estandarizar y simplificar los trámites que deban realizarse en la entidad.

ARTICULO QUINTO: Brindar información y respuestas oportunas y veraces al ciudadano.

ARTICULO SEXTO: La presente resolución rige a partir su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Alejandría Antioquia a los Veinticinco (25) días del mes Abril de dos mil trece (2013)

JOSE LUIS ESCUDERO URREGO

Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122

Fax 8660077.

email jolues08@hotmail.com



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandría Antioquia
Nit 800 029509 5

Gerente

JUSTIFICACION

La ESE Hospital Presbítero Luis Felipe Arbeláez del Municipio de Alejandría Antioquia como entidad pública descentralizada del orden municipal, no es ajena ni está exenta de vulnerabilidad a la ocurrencia de actos de corrupción; por lo cual desde la Alta Dirección deben implementarse medidas preventivas y correctivas para minimizar o desaparecer los riesgos que conlleven a una administración diáfana y de clara a la comunidad, brindando la información pertinente en forma oportuna y veraz con el fin de garantizar la prestación de servicios con calidad a la comunidad alejandrina.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Ley 2641 de 2012, se diseña y adopta el presente plan para la institución.

OBJETIVOS

General:

Adoptar y diseñar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano a implementarse en la ESE Hospital presbítero Luis Felipe Arbeláez del municipio de Alejandría Antioquia

Específicos

1. Elaborar el mapa de riesgos de aquellos eventos que puedan prestarse a la ocurrencia de actos de corrupción

Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122

Fax 8660077.

email jofues08@hotmail.com



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandría Antioquía
Nit 800 029509 5

2. Tomar medidas preventivas y correctivas que minimicen o desaparezcan los riesgos.
3. Permitir información oportuna y veraz a la comunidad.
4. Crear compromiso de cada uno de los colaboradores de la institución para con la transparencia y el manejo de los recursos públicos encomendados.
5. Procurar por la autonomía y transparencias en todos los actos que demande el quehacer diario de la entidad.
6. Garantizar la participación ciudadana en todos los procesos, brindando confianza y receptividad por la ESE.
7. Entregar información oportuna y confiable a todos los organismos de control.
8. Promover en todo los funcionarios y contratistas, compromiso de responsabilidad social.

ENTORNO MUNICIPAL

EL MUNICIPIO DE ALEJANDRIA ANTIOQUIA

El municipio de Alejandría, es un municipio de 6ª categoría, localizado en la subregión Oriente del departamento de Antioquia. Limita por el norte con los municipios de Concepción, Santo Domingo y San Roque, por el este con el municipio de San Rafael, por el sur con los municipios de San Rafael y Guatapé, y por el oeste con los municipios de El Peñol y Concepción. Su cabecera dista entre 90 y 110 kilómetros de la ciudad de Medellín, capital del departamento de Antioquia. El municipio posee una extensión de 149 km².

Generalidades

- Fundación: 1886
- Erección en municipio: decreto 304 de 1907
- Fundadores: Alejandro Osorio, Procesa Delgado, Salvador Córdoba y Clímaco Jaramillo
- Apelativo: La Perla del Nare.
- Altura sobre el nivel del mar: 1650 m.s.n.m.
- Extensión: 149 km
- Población: 3816 Habitantes



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Aleandría Antioquía
Nit 800 029509 5

- Temperatura: 20 °C.
- Gentilicio: Alejandrinos.
- Distancia a Medellín: 90 a 110n km. Según vía de acceso

Veredas: El Popo, San Miguel, El Resguardo, Remolino, San Pedro, Tocaima, San Lorenzo, San José, La Pava, El Carbón, Piedras, La Inmaculada, El Cerro, San Antonio y Cruces

Zona urbana

Calle Concepción, Calle San Pedro, Calle Bolívar, Calle Miraflores, Calle Villanueva, Calle La Cruz, Calle Córdoba, Calle Santander, Calle Centenario, Urbanización Nudillales, Urbanización Quintas, Urbanización Mirador del Nare.

MAPA POLÍTICO MUNICIPIO DE ALEJANDRÍA



Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122

Fax 8660077.

email jofues08@hotmail.com



Vías de comunicación

Se cuenta con múltiples vías de acceso desde Medellín hasta el municipio de Alejandría:

- Vía Medellín - Guarne - Marinilla - Peñol - Guatapé - Alejandra: con tramo de vía destapada de aproximadamente 20 km desde Guatapé.
- Vía Medellín - Guarne - Marinilla - Peñol - Guatapé -San Rafael Alejandría: con tramo de vía destapada de aproximadamente 25 km desde San Rafael.
- Vía Medellín - Barbosa - Concepción - Alejandría: con tramo de vía destapada de aproximadamente 42 km desde Barbosa.
- Vía Medellín - Barbosa - Molino Viejo - Santo Domingo - Alejandría: con tramo de vía destapada de aproximadamente 25 km desde Santo Domingo.
- Vía Medellín - Guarne - San Vicente - Concepción - Alejandría: con tramo de vía destapada de aproximadamente 40 km desde San Vicente.

Economía

La economía de Alejandría se basa en la extracción de oro, la ganadería, la explotación forestal y los cultivos de caña de azúcar y plátano. Las actividades que ocupan la mayor parte de la población son: la agricultura (producción de panela, café, fique, frijol y maíz) el comercio, la minería, la ganadería que es practicada por parte de la población. La piscicultura se revela como una nueva fuente de empleo; Alejandría también produce energía eléctrica.

Fuentes de economía de la población alejandrina:



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandría Antioquía
Nit 800 029509 5

- Agricultura: Café, Caña, fique, frijol, Maíz, Tomate
- Ganadería: de levante y de leche
- Minería: oro, plata
- Industria: confeccionista
- Turismo: pesca, senderismo, cabalgatas, paseos de río
- Producción de hidroelectricidad.

ENTORNO INSTITUCIONAL

LA ESE HOSPITAL PRESBITERO LUIS FELIPE ARBELAEZ

La ESE Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez del municipio de Alejandría, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de Primer nivel de atención, la única con asiento en el municipio.

Portafolio de Servicios

- Consulta Médica General
- Consulta Odontológica general
- Urgencias
- Hospitalización
- Partos
- Laboratorio Clínico
- Programas de Promoción y Prevención
- Farmacia

Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122

Fax 8660077.

email jolues08@hotmail.com



Planta de Cargos

Cuenta con una Planta de Personal aprobada mediante acuerdo Nro 06 de Diciembre 26 de 2012, de diez funcionarios:

- 1 Gerente
- 1 Auxiliar Administrativo
- 1 Celador
- 1 Auxiliar de Servicios Generales
- 2 Médicos en Servicio Social Obligatorio
- 1 Enfermero en Servicio Social Obligatorio
- 2 Auxiliares de enfermería
- 1 Auxiliar área Salud. Enfermería
- 1 Auxiliar área Salud. Vacunadora
- 1 Técnico área Salud. Regente de Farmacia

Tercerización de Servicios

Además cuenta con Contrato con una Asociación sindical para cubrir el Proceso de enfermería y los procesos administrativos auxiliares, así:

- 1 Odontóloga
- 1 Bacterióloga
- 1 Auxiliar de Odontología
- 1 Auxiliar de Facturación
- 1 Auxiliar de Sistemas de información y Atención al usuario
- 1 Conductor
- 3 Auxiliares de enfermería



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5

Personal supernumerario

1 Conductor
1 Celador

Referencia y Contrarreferencia

Tiene su centro de referencia de segundo nivel en el municipio de Rionegro Antioquia distante a 70 Km y de tercer nivel en la ciudad de Medellín distante a 110 Km , ambos recorridos con un tramo de 18 Km de carretera destapada (sin pavimentar) en regulares condiciones de transitabilidad y que presenta frecuentes cierres de la vía por derrumbes y pérdida de la banca
Se cuenta con una ambulancia para Traslado Asistencial Básico TAB

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia
- Ley 100 de 1993
- Ley 190 de 1995
- Ley 594 de 2000
- Ley 962 de 2005
- Conpes 3654 de 2010
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto ley 2641 de 2012



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE:

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

PROCESO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			PROBABILIDAD		VALORACION DEL RIESGO		
	RIESGO	CAUSAS		DESCRIPCION	CASI SEGURO	POSIBLE	CONTROLES	
		INTERNAS (D)	EXTERNAS (A)				PREVENTIVO	CORRECTIVO



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquía
Nit 800 029509 5

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FALTA DE COMUNICACIÓN	Dificultades en la comunicación organizacional y con la comunidad		No se informe de manera clara y oportuna a los funcionarios, contratistas y comunidad en general sobre los actos de la Alta Dirección		X	Actualización permanente de carteleras internas y externas de la institución. Difusión a través de la emisora local	Crear canales de comunicación como página web propia de la entidad
	EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	Abuso del poder por parte de la Alta Dirección		Abusar an la toma de decisiones que afecten funcionarios o procesos por consideraciones personales en contra de determinada persona		X	Toma de decisiones ajustadas a la norma y soportadas legalmente	
	MANIPULACION DE LA INFORMACION	Alteración de la información		Alteración de la información con el fin de demostrar resultados		X	Mantener custodiada la información por parte de la Alta Dirección	

FINANCIERO	ORDENAMIENTO DE GASTOS NO AUTORIZADOS	Pago de gastos sin soporte presupuestal		Realizar pagos que no tengan registro, ni disponibilidad presupuestal a través de rubros que no correspondan		X	Realizar sólo pagos incluidos en el presupuesto o que hayan surtido el debido trámite de adición o traslado	
	FALTA DE GESTION DE CARTERA	No gestionar cobros a entidades y usuarios	Dilaciones por parte de entidades responsables de pago	No realizar por parte de la ESE los cobros respectivos a las diferentes EPS y entidades responsables de pago		X	Realizar cobros vía oficio, correo electrónico, presencial o por cualquier otro medio a las entidades responsables de pago.	Crear y Operativizar el comité de saneamiento contable. Realizar cobros jurídicos si es del caso
	SELECCIÓN DE PROVEEDORES A CAMBIOS DE DADIVAS	Recibir dineros o dádivas a cambio de compras a determinado proveedor	Proveedores que ofrecen comisiones	Aceptar dádivas o prebendas por la realización de compras a determinado proveedor		X	Seleccionar proveedores de reconocida trayectoria y seriedad	Sacar del portafolio de proveedores aquellos que ofrecen dádivas a cambio de realizarles compras



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquía
Nit 800 029509 5

	APROPIACIÓN DE LOS DINEROS DE LA ENTIDAD.	No ingresar dineros recaudados por prestación de servicios		Personal que recauda dinero que no es ingresado o entregado al personal autorizado de la institución		X	Realización de arqueo diarios de caja	Exigencia de pólizas a funcionarios que manejen dineros
	PAGOS SIN LOS DOCUMENTOS SOPORTE.	Realizar pagos sin el lleno de los requisitos	Contratar y realizar pagos a personas o empresas que no cumpla con los requisitos legales	Realizar pagos sin que se llenen los requisitos de ley que soporten el pago		X	Contratar sólo con empresas legalmente constituidas	

CONTRATACION	CLIENTELISMO		Injerencia de grupos políticos o sociales	Nombramientos o celebración de contratos por recomendaciones políticas o de amigos		X	Realizar proceso de selección de personal y / o contratistas por meritocracia y ajustado a los perfiles del manual de funciones y de contratación	
	CELEBRACION DE CONTRATOS SIN DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	Celebrar contratos no soportados presupuestalmente		Realizar contratos sin la expedición de registro, ni disponibilidad presupuestal		X	Ceñirse en todo contrato al manual de contratación de la ESE	
	CELEBRACION DE CONTRATOS SIN EL LLENO DE TODOS LOS REQUISITOS LEGALES	Celebrar contratos sin cumplir con todos los requisitos	Presión de grupos o personas ajenas a la institución para favorecer a terceros en un contrato específico	Contratar sin exigir todos los requisitos legales		X	No dar inicio a un contrato hasta tanto no se cumplan todos los requisitos	



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquía
Nit 800 029509 5

	SELECCIÓN DE CONTRATISTAS A CAMBIO DE COMISIONES ECONOMICAS O EN ESPECIE	Recibir dineros o dádivas a cambio de la escogencia de un contratista	Presión de grupos o personas ajenas a la institución para favorecer a terceros en un contrato específico	Aceptar dádivas o prebendas por la adjudicación de un contrato		X	Seleccionar contratistas de manera objetiva ajustados al manual de contratación	No incluir en el portafolio de proveedores a aquellos que ofrezcan comisiones o dádivas
	PLIEGOS DE CONDICIONES AJUSTADOS A PERSONA O EMPRESAS EN PARTICULAR	Ajustar pliegos de condiciones a determinada persona o entidad	Presión de grupos o personas ajenas a la institución para favorecer a terceros en un contrato específico	Realizar pliegos de condiciones dirigidos a beneficiar a una empresa o persona en particular		X	Realizar los pliegos de condiciones de acuerdo a las verdaderas necesidades de la entidad	

GESTION DE INSUMOS	NO SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA REALIZAR COMPRAS	Ordenar compras al mismo proveedor sin consideraciones económicas o de calidad de los productos	Proveedores que ofrecen comisiones	Cuando se realizan compras en beneficio de un funcionario de la entidad		X	Solicitar para toda compra varias cotizaciones para ser presentadas en el comité de compras	
	DOCUMENTOS FALSOS POR COMPRAS FICTICIAS.	Realizar compras inexistentes		Presentar documentos de compras nunca realizadas		X	Llevar un control estricto de ingresos y egresos de almacén	



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5

	ENTRADAS Y SALIDAS DE INSUMOS DEL ALMACÉN POR PERSONAL NO AUTORIZADO.	Manejo de insumos por parte de todo el personal sin un responsable asignado		Manejo de los insumos sin control por parte de la persona responsable del almacén			
	ALTERACIÓN DE LAS CANTIDADES DE LOS INSUMOS.	Alterar las cantidades de los insumos		Alterar cantidades de los insumos para ajustar faltantes o sobrantes			

INFORMACION Y DOCUMENTACION	SISTEMAS DE INFORMACION SUSCEPTIBLES DE MANIPULACION O ADULTERACION	Falta de sistemas seguros		Deficiencia en los equipos y en el software existentes en la institución	X		Actualización del software y hardware existente en la entidad
-----------------------------	---	---------------------------	--	--	---	--	---



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquía
Nit 800 029509 5

	OCULTAMIENTO DE INFORMACION CONSIDERADA PUBLICA	No brindar informacion clara, objetiva y oportuna a quien la solicite		Se niega información a quien la solicite		X	Actualización permanente de carteleras internas y externas de la institución. Difusión a través de la emisora local	Crear canales de comunicación como página web propia de la entidad
	DEFICIENTE MANEJO DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO	Pérdida de documentos o de historias clínicas		Deficiencias en la custodia de la información por falta de sistematización y elaboración de tablas de retención documental	X		Mantener bajo llave los documentos de archivo administrativo y clínico	Implementación de tablas de retención documental
	FALENCIAS EN LA OFICINA DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	No contar con un funcionario de dedicación exclusiva para el SIAU		La entidad no cuenta con los recursos necesarios para asignarla de dedicación exclusiva al SIAU	X		Inducción de una persona de la planta existente para el manejo del SIAU	Gestionar a mediano plazo la asignación de un funcionario para el SIAU

SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Carrera 19 Nro. 16 70

Tel. 8660122

Fax 8660077.

email jofues08@hotmail.com



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquía
Nit 800 029509 5

ESTRATEGIAS ANTI TRAMITE

PROCESO	PROCEDIMIENTO	TRAMITE	ESTRATEGIA	DOCUMENTACION
ATENCION MEDICA U ODONTOLOGICA	ATENCION INICIAL	Solicitud de cita	Presencial o telefónica	Documento de identidad
			Asignación de cita en 48 horas	
	ATENCION PROGRAMADA	Cita programada	Asignación desde la cita inicial	Documento de identidad
	EXAMENES MEDICOS	Solicitud de examen	Se ordena dentro de la consulta	Orden médica
			Lectura	Documento de identidad
	REMISION A ESPECIALISTA	Solicitud mediante anexo 3	Se entrega el anexo 3 en la oficina de administración	Fotocopia del documento de identidad
			La oficina de administración envía el paquete de solicitudes a la EPS	
PRESCRIPCION DE MEDICAMENTOS	Solicitud de medicamentos	Presencial posterior a la consulta	Sólo documento de identidad	

REFERENCIA	REMISION DE PACIENTES	A través del SIAU o del médico tratante	se comenta el paciente a la entidad receptora	Toda la documentación la prepara la entidad
-------------------	-----------------------	---	---	---



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5

ATENCION AL USUARIO	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Entrega de PQR en la oficina de SIAU, Secretaría de salud, Asociación de usuarios, correo electrónico	Respuesta a través del comité de ética	Ninguna
----------------------------	-------------------------------	---	--	---------

CERTIFICACIONES	LABORALES	Solicitud de certificados laborales	Solicitud por escrito	Solicitud
			Expedición en 24 horas	
	COPIA DE HISTORIA CLINICA O EXAMENES	Solicitud por escrito	Solicitud por escrito	Documento de identidad
			Expedición en 2 horas	



TERCER COMPONENTE :

RENDICIÓN DE CUENTAS

RENDICION DE CUENTAS					
ACTIVIDAD	CANAL DE DIFUSION	TEMA	PERIODICIDAD		RESPONSABLE
INFORMACION	Funcionarios y contratistas	Resultados económicos	Trimestral	Anual	Gerente, Auxiliar administrativo, Asesor contable
	Junta Directiva	Resultados económicos	Bimensual	Anual	Gerente, Auxiliar administrativo, Asesor contable
		Novedades de personal			
	Asociación de Usuarios	Resultados económicos	Semestral	Anual	Gerente, Auxiliar administrativo, Asesor contable
		Derechos y Deberes	Trimestral	Anual	SIAU
		Trámites			
		Peticiones, Quejas y reclamos			
	Emisora local	Novedades de la ESE	Permanente	Anual	SIAU. Auxiliar administrativa
	Asocomunal	Resultados económicos	Semestral	Anual	Gerente, Auxiliar administrativo, Asesor contable, SIAU
		Derechos y Deberes			



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquía
Nit 800 029509 5

PUBLICACION	Página web	Resultados económicos	Mensual		Gerente, Auxiliar administrativo, Asesor contable
	Volantes	Derechos y Deberes	Trimestral		SIAU, Auxiliar administrativo
	Cartelera	Derechos y Deberes	Permanente		
		Novedades ESE			
REMISION DE INFORMACION	Organismos de Control	Informes periódicos	Conforme a la norma	Conforme a la norma	Gerente, Auxiliar administrativo, Asesor contable, Auxiliar de facturación, Jefes de área
	EPS	Informes periódicos	Mensual	Mensual	Gerente, Jefes de área



CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

MEJORAS EN AL ATENCION AL CIUDADANO				
MECANISMO	ACTIVIDAD	CANAL DE DIFUSION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
DESARROLLO INSTITUCIONAL	DISFUSION DEL PORTAFOLIO DE SERVICOS	Página web, carteleras, volantes	Permanente	SIAU
	IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Página web, carteleras, volantes	Permanente	SIAU
	MEDICION DE SATISFACCION	Elaboración de encuestas	Mensual	SIAU
	IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	Elaboración de encuestas	Mensual	SIAU
	INFORMACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES, PROCEDIMIENTOS, HORARIOS.	Página web, carteleras, volantes	Permanente	SIAU
	PROPORCIONAR ACCESIBILIDAD FISICA	Eliminación de barreras de acceso físico a los servicios de la ESE		Gerente, Auxiliar administrativo
CULTURA DE SERVICIO	COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA LA ATENCION DEL CIUDADANO	Capacitaciones		Gerente, Auxiliar administrativo
CANALES DE ATENCION	CANALES DE ATENCION	Página web, Oficina de Atención al Usuario		SIAU
	PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Implementación de protocolos		SIAU



Empresa Social del Estado
Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez
Alejandro Antioquia
Nit 800 029509 5

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Al presente Plan se le hará seguimiento y monitoreo permanente a fin de ajustar los compromisos y tareas asignadas a cada uno de los responsables descritos en el mismo.

Alejandro, Abril 25 de 2013

JOSE LUIS ESCUDERO URREGO
Gerente