

*ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas
de Soacha I y II Nivel*



Empresa Social del Estado

*Plan anticorrupción y de
atención al ciudadano
2013*

Oficina de Planeación y Calidad





CONTENIDO

Introducción	3
1. METODOLOGÍA.....	4
2. ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES	11
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	16
3.1. Ruta de rendición de cuentas	17
4. MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



Introducción

Teniendo en cuenta la ética pública y la lucha contra la corrupción constituyen temas fundamentales y parte integral de las agendas internacionales, particularmente en lo relacionado con la modernización del Estado y la reforma de la administración pública. La lucha contra la corrupción han recobrado vigencia e interés en el entorno social, económico, político, jurídico y administrativo.

En los diferentes espacios, los programas y acciones efectivas de demoralización y de lucha contra la corrupción los cuales requieren, inicialmente, el reconocimiento de la existencia del fenómeno de la corrupción y de las nefastas consecuencias que conlleva el ejercicio de su práctica cotidiana; en esta línea, el Departamento Administrativo de la Función Pública se interesó por caracterizar e identificar los riesgos de corrupción dentro de la administración pública, estableciendo parámetros que fueron empleados para la identificación de los riesgos aquí establecidos para la elaboración del plan anticorrupción de la ESE hospital Mario Gaitán Yanguas, donde además se establecen sistemas de vinculación de los ciudadanos para mitigar o eliminar los posibles efectos de la corrupción en el mismo.

Además de establecer los parámetros de rendición de cuentas a parcialmente instaurados en la institución y los lineamientos de implementación de estrategias anti-trámites que posibilitan la mejora del gestión pública y trabajan a disminuir una de las principales causas generadoras de corrupción.

1. METODOLOGÍA

PLAN ANTICORRUPCIÓN MARIO GAITÁN YANGUAS

FACTORES EXTERNOS Amenazas	CAUSAS	FACTORES INTERNOS Debilidades	CAUSAS
Cambio frecuente de normatividad	Cobro por realización del trámite	Cambio de administración	Concentración de autoridad o exceso de poder- Inclusion de gastos no autorizados
Situación actual del sector salud	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Falta de control en los procesos	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución economica
Factor Político		No estandarización de los procesos	Ausencia de canales de comunicación -- archivos contables con vacios de información-- Estudios previos o de factibilidad superficiales - Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma en particular-- urgencia manifiesta inexistente
Falta de organización en la red	Apropiación de recursos indebidos	Manejo sindical de la institución	Tráfico de influencias
Complejidad de la red	Desviacion de los recursos	Tráfico de influencias	Inversión de dineros públicos en entidadesde dudosa procedencia financiera a cambio de beneficios indebidos para servidoes publicos para su administración
Ubicación geografica de la institución	Trafico de influencias	Desactualización manual de funciones	Extralimitación de funciones
		Falta de recursos financieros	Sistemas de información suceptibles de manipulación o adulteración

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

CAUSAS	RIESGOS	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Cobro por realización del trámite	No cumplimiento de objetivos Estratégicos	Desestabilidad económica
Decisiones ajustadas a intereses particulares		No cumplimiento de metas
Amiguismo y clientelismo		Malos indicadores de gestión
Fallos amañados		Mala gestión institucional
Apropiación de recursos indebidos		No cumplimiento de la visión
Desviación de los recursos		
Trafico de influencias		
soborno	Desviación de Recursos Financieros	Riesgo Financiero
Concentración de autoridad o exceso de poder		Falta de liquidez
Inclusion de gastos no autorizados		Deficit presupuestal
Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica		Disminución de presupuesto
Ausencia de canales de comunicación	Mal Uso de los recursos	Mala calidad de los productos y servicios adquiridos
archivos contables con vacios de información		desviación de recursos
Estudios previos o de factibilidad superficiales		sobrecostos en contratos



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma en particular		demandas y sanciones
urgencia manifiesta inexistente	Mala Imagen de la institución	Disminución de la demanda
Tráfico de influencias		Perdida de credibilidad
Inversión de dineros públicos en entidades de dudosa procedencia financiera a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos para su administración		Perdida de competencia
Extralimitación de funciones	Demandas y Sanciones de la Institución	Perdida de recursos
Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración		Mala Imagen Institucional

ANALISIS - PLAN ANTICORRUPCIÓN MARIO GAITÁN YANGUAS

RIESGO	CALIFICACION		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN
	PROBABILIDAD	IMPACTO			
No cumplimiento de objetivos Estrategicos	3	5	CORRUPCION	ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR
Desviación de Recursos Financieros	3	4	CORRUPCION	ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR
Mal Uso de los recursos	3	5	CORRUPCION	ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR
Mala Imagen de la institución	3	5	CORRUPCION	ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR
Demandas y Sanciones de la Institución	3	4	CORRUPCION	ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR



*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
2013*



VALORACIÓN- PLAN ANTICORRUPCIÓN MARIO GAITÁN YANGUAS

RIESGO	CALIFICACION		CONTROLES	VALORACION				
	PROBABILIDAD	IMPACTO		TIPO DE CONTROL PROBABILIDAD O IMPACTO		PUNTAJE HERRAMIENTA PARA EJERCER CONTROL	PUNTAJE SEGUIMIENTO DE CONTROL	PUNTAJE FINAL
				PREVENTIVO	CORRECTIVO			
No cumplimiento de objetivos Estratégicos	3	5	Direccionamiento Estratégico	X		30	15	45
Desviación de Recursos Financieros	3	4	Plan de Compras, Seguimiento Presupuestal	X		15	15	30
Mal Uso de los recursos	3	5	Manual de Contratación	X		30	15	45
Mala Imagen de la institución	3	5	Manejo de medios, Manual de identidad	X	X	15	15	30
Demandas y Sanciones de la Institución	3	4	Defensa Judicial, Asesoría Jurídica	X	X	15	15	30

MAPA DE RIESGOS - PLAN ANTICORRUPCIÓN MARIO GAITÁN YANGUAS

RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		EVALUACION NUEVA	OPCIONES MANEJO/ POLITICA DE TRATAMIENTO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	PLAZO
	PROBABILIDAD	IMPACTO			PROBABILIDAD	IMPACTO						
No cumplimiento de objetivos Estratégicos	3	5	15	Direccionamiento Estratégico	3	5	15	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR	Socializar y evaluar el cumplimiento de la plataforma estratégica periódicamente	Planeación	No de Objetivos Estratégicos Cumplidos / No de Objetivos Estratégicos Definidos	II Semestre 2013
Desviación de Recursos Financieros	3	4	12	Plan de Compras, Seguimiento o Presupuestal	3	4	12	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR	Documentar el procedimiento para la elaboración del plan de compras	Gestión Financiera	Se documento el Procedimiento para el plan de compras	II Semestre 2014
Mal Uso de los recursos	3	5	15	Manual de Contratación	3	5	15	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR	Socializar y medir la aplicación del manual de compras de la institución	Contratación	No de personal socializado / No de personal Programado	II Semestre 2015



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



Mala Imagen de la institución	3	5	15	Manejo de medios, Manual de identidad	3	5	15	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR	Divulgar experiencias exitosas en la ESE	Comunicaciones	No de noticias publicadas / no de Noticias A publicar	II Semestre 2016
Demandas y Sanciones de la Institución	3	4	12	Defensa Judicial, Asesoría Jurídica	3	4	12	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR, COMPARTIR, O TRANSFERIR	Realizar seguimiento periódico a los procesos jurídicos de la ESE	Jurídica	No de procesos con seguimiento / No de procesos Jurídicos	II Semestre 2017

2. ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

El objetivo primordial de la ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS busca facilitar el acceso a los servicios, simplificando, estandarizando, eliminando, automatizando y optimizando los tramites existentes para brindar celeridad en los procesos ejecutados por los usuarios, componente para mejorar la atención al ciudadano busca optimizar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas, dando respuesta a las necesidades de la comunidad, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades Estatales, incluir en los planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano. El Hospital incluirá el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de seguimiento.

Por lo anterior la ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas, implementara estrategias en búsqueda de la racionalización de trámites, que permitan construir un Hospital innovador y amable al ciudadano Por medio de factores como:

- La sistematización de algunos procesos críticos de la ESE
- La implementación de la historia clínica sistematizada
- La adopción de comunicación interna por medio de correos electrónicos evitando el volumen de papel utilizado, en cada una de sus áreas.

FASES	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
IDENTIFICACION DE TRAMITES	IDENTIFICAR EL INVENTARIO DE TRAMITES FRENTE A EL USUARIO CON EL FIN DE EVITAR Y ELIMINAR ACCIONES PENDIENTES A TRAMITES INNECESARIOS, DEMORAS INJUSTIFICADAS.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de procesos e identificación de trámites y procedimientos administrativos frente al usuario. 2. Análisis normativo de los soporte legales de cada tramite 	Procesos y trámites revisados/Total procesos y trámites Normatividad	Tercer trimestre de 2013	Subgerencia administrativa Coordinadores áreas administrativas y asistenciales.
	IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR TRAMITES PROCEDIMIENTOS EN EL SUIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidar información de trámites, evaluarlos y realizar el respectiva inscripción en el SUIT 	Trámites inscritos ante el SUIT /Total tramites	Tercer trimestre de 2013	Subgerencia administrativa Talento Humano
	REALIZAR EL REGISTRO EN EL SIGEP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar capacitación al departamento administrativo de la función publica 2. Registro de información relacionada con personal al servicio de la institución tanto de planta como contratistas (hojas de vida) 	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas Hojas de vida registradas/Total hojas de vidas de la Institución	Segundo trimestre de 2013 Segundo trimestre de 2013	SIAU



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



FASES	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
PRIORIZACION DE TRAMITES	DISMINUCIÓN DE TIEMPOS MUERTOS, CONTACTOS INNECESARIOS DEL CIUDADANO CON LA ENTIDAD Y COSTOS PARA EL CIUDADANO.	Depurar la información recopilada en el inventario de trámites, con el fin de mejorar procedimiento para garantizar la efectividad institucional y satisfacción del usuario	No. De tramites depurados/Total trámites	Tercer trimestre de 2013	SIAU
	CONDICIONES FAVORABLES PARA REALIZAR EL TRÁMITE AL VISITANTE.	Revisión de procedimientos para simplificar y eliminar el excesivo número de pasos o solicitud de documentos innecesarios solicitados al ciudadano	Procedimientos revisados/total procedimientos solicitados al ciudadano	Tercer trimestre de 2013	SIAU
RACIONALIZACION DE TRAMITES	MEJORAR LOS PUNTOS DE ATENCION Y CANALES DE COMUNICACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir perfiles de los funcionarios encargados de los puntos de atención al usuario para optimizar la prestación, reduciendo el tiempo de duración del trámite 2. Solicitar a los usuarios los requisitos mínimos de Ley para la prestación del servicio evitando incremento en los costos 3. Actualización e implementación de sistemas de información que permitan agilizar y optimizar los procesos adecuadamente 4. Sistematización de algunos procesos críticos de la ESE 	Perfiles adecuados No. De trámites que generan costo/Total trámites	De manera Permanente	SIAU



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



FASES	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
INTEROPERATIVIDAD	1. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	1. Publicar, convocar, someter a consulta, a través de espacios presenciales y electrónicos, los temas sobre los cuales la entidad desea recibir aportes de ciudadanos o terceros para la solución de problemas. 2. La ESE a través de la página web recibirá aportes de ciudadanos o terceros para la solución de problemas. Para lo anterior se deben seguir los lineamientos definidos en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.	Aportes ciudadanos mensual/Total aportes anuales	Tercer trimestre de 2013	SIAU
	1. REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE – MINIMIZACIÓN DE FILAS PARA EL USUARIO 2. REDUCCIÓN DE PASOS AL USUARIO Y DEL PROCESO INTERNO. 3. REDUCCIÓN DE COSTOS OPERATIVOS	1. Generación de citas 2. Implementación de la historia clínica sistematizada 3. Adopción de comunicación interna por medio de correos electrónicos evitando el volumen de papel utilizado, en cada una de sus áreas 4. Implementación de quejas y reclamos a través de la página web 5. Pagos para usuarios 6. Entrega de historias clínicas	Aplicación – pendiente su evaluación	Tercer y cuarto trimestre de 2013	SIAU



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



FASES	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
	EN LA ENTIDAD 4. -5 REDUCCIÓN DE COSTOS PARA EL USUARIO. 6. SOLICITUD HISTORIA CLINICA				

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión del control social, que comprende acciones de difusión de la información y justificaciones de la misma con respecto a la labor que ejerce el hospital evaluando el funcionamiento del mismo, en búsqueda de la transparencia de la gestión administrativa de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, la cual se encuentra enfocada a lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, teniendo en cuenta las características siguientes:

- De un ejercicio permanente
- Orientada a afianzar la relación Estado – Ciudadano
- Contenida en las estrategias de atención al ciudadano y del plan anticorrupción

Sabiendo que la rendición de cuentas según la Política de Rendición de Cuentas creada por el Compes 3654 de 2012 debe tener los siguientes como principales lineamientos la información, el dialogo, y los incentivos o sanciones, se establece para la ES.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha la estrategia siguiente.

1. La rendición de cuentas por parte de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha se realizara (2) dos veces al año, una en cada semestre, con el fin de evaluar los resultados y avances institucionales que se presentaron en el semestre anterior. Para el primer semestre del año la rendición se realizara a mas tardar el 31 de agosto y para el segundo semestre, la rendición se realizara a mas tardar el 30 de marzo, las fechas propuestas están acordes con los cierres presupuestales de la entidad.
2. La invitación a la Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha se realizara con mínimo 30 días de anterioridad a su realización y deberá ser divulgada por los medios de comunicación internos como carteleras, pagina web, correos electrónicos y boletines institucionales y medios de comunicación externos como radio, prensa, televisión e internet.
3. La invitación a la Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha deberá ser extensiva a los entes de control del orden departamental y municipal, además de los actores del sector salud, funcionarios de la E.S.E., Sindicatos y comunidad en general.
4. Para la rendición de cuentas se dispondrá de formatos de solicitud de información los que pueden ser solicitados en el área de SIAU y la entrega de la misma se realizara cinco (5) días antes de la rendición de cuentas previo diligenciamiento del formato.
5. La rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha debe contener como mínimo los siguientes temas:
 - a. Informe de avance o cumplimiento del Plan Operativo Anual: Hace referencia al seguimiento de las metas trazadas en el Plan Indicativo y Plan Operativo que fueron aprobados por Junta Directiva.
 - b. Informe financiero de la entidad: Hace referencia a los estados financieros de la entidad con corte semestral, donde se expone de forma sencilla los comportamientos

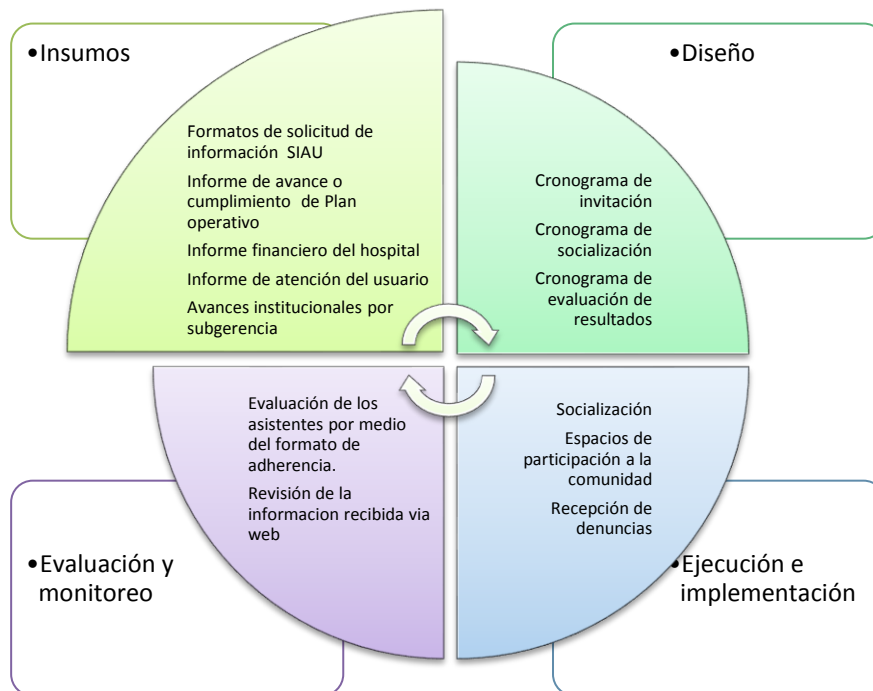


Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



- en ventas, gastos, cartera y facturación que ha tenido la entidad en el periodo de tiempo a rendir.
- c. Informe de Atención al Usuario: Hace referencia al informe de quejas, reclamos y sugerencias que surgen desde los diferentes puntos de atención.
 - d. Avances institucionales por cada subgerencia: Hace referencia a los avances que cada una de las subgerencias ha tenido durante el periodo a rendir.
 - e. Espacio de participación a la comunidad: Es un espacio donde la comunidad puede debatir directamente con el equipo directivo de la intuición sobre algún tema en particular referente a la rendición de cuentas.
6. En cada rendición de cuentas se evaluara mediante encuesta la adherencia de la misma por parte de los asistentes, quienes en dicho formato expondrán sus observaciones y sugerencias a la misma.
 7. En la rendición de cuentas se dará un espacio para que la comunidad denuncie situaciones en las que se vea corrupción al interior de la entidad, esta se podrá hacer en forma directa o a través de un formato donde su identidad permanecerá oculta.
 8. A través de la pagina Web de la institución de dispondrá de un link, donde la comunidad puede realizar sus quejas, reclamos o denuncias en forma anónima sobre cualquier área de la institución, la que será direccionada al área de SIAU para su tramite respectivo.

3.1. Ruta de rendición de cuentas





Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



4. MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de mejorar la atención al ciudadano, la ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas busca el avance e incremento de la calidad y la facilitación del acceso a trámites y servicios, para satisfacer las necesidades del mismo en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, bajo las directrices que el Departamento Nacional de Planeación recomienda a las entidades públicas, es decir, por medio de la inclusión de una línea estratégica de gestión de servicio al ciudadano desarrollada dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos.

MECANISMO	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	TIEMPO
DESARROLLO INSTITUCIONAL	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Tener en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de Atención al Usuario, para definir el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, entre ellos la página web institucional, las carteleras, etc.	JUNIO 2013
	REQUISITOS ADMINISTRATIVOS INSTITUCIONALES	Diseñar cartilla en el cual se contempla los diferentes trámites administrativos que los usuarios requieren para acceder a los servicios institucionales. Indicando puntualmente días de atención, horarios, documentos soportes, y ubicación del área responsable.	JUNIO 2013
	PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Definir responsables, tiempo de respuestas y contenidos, que brinden calidad y eficiencia a las PQR, que presentan nuestros usuarios. El Hospital en cabeza del SIAU y área de sistemas, trabajará permanentemente en el tema de recepción de PQR, por el link de la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan plasmar de forma práctica sus peticiones y pueda recibir respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Bajo la pretensión de establecer un sistema de recepción de PQR limpio y transparente	MARZO 2013



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



		<p>sin afectar la accesibilidad y confidencialidad de las mismas se tendrán en cuenta factores como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facilidad de la información disponible para el usuario. 2. Aseguramiento de la disponibilidad de recursos (Link página web, buzones) 3. Seguimiento y medición del proceso 4. Implementación de oportunidades de acciones de mejora. 5. Establecimiento de controles de riesgo 6. Verificación de la respuesta al ciudadano 	
		* Respuesta oportuna de los derechos de petición a los usuarios por parte de la oficina jurídica.	
	SATISFACCION AL USUARIO	*Diseñar encuesta de Satisfacción que se ajusten a las inquietudes del usuario y se pueda identificar las necesidades y expectativas en general; permitiendo definir la estrategias para gestionar una atención adecuada y oportuna.	ABRIL 2013
		*Aplicar encuestas aleatoriamente a los usuarios que demandan servicios en las unidades funcionales de la institución con el objetivo de detectar los momentos de verdad.	AÑO 2013
		*Periódicamente, elaborar informes de gestión y socializarlos para diseñar los planes de mejoramiento pertinentes.	FINAL CADA TRIMESTRE
	DECALOGO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	Actualizar y publicar los Derechos y Deberes de los usuarios en todos los servicios de la institución. Estableciendo formas y/o procedimientos para garantizarlos según sea el caso	PRIMERA SEMANA DE MAYO 2013
		Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios en los sitios de concentración de usuarios.	TODO EL AÑO 2013



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



	PRIORIZACION DE GRUPOS POBALCIONALES ESPECIALES.	Priorizar a los Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas, Mujeres con niños en brazos, Discapacitados, que demandan servicios en las diferentes unidades funcionales con el objetivo de validar sus derechos de acuerdo a su condición.	ABRIL 2013
CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACION	Capacitar a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio y humanización, con el apoyo de la oficina de recursos humanos.	
		Fortalecer la gestión del servicio mediante la definición del perfil profesional del recurso humano, permitiendo la ejecución eficiente de sus responsabilidades, dando respuesta a la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.	
	INCENTIVOS	Generación de incentivos a las funcionarias de atención al usuario mediante jornadas de capacitación mediante convenios institucionales.	
CANALES DE ATENCION	PUNTO DE INFORMACION	Implementar un punto de información que se responsabilice de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los usuarios, de forma presencial, y vía telefónica, encargándose de crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional centrada en el ciudadano.	MAYO 2013
	ESPACIOS FISICOS Y SEÑALIZACION	Adecuar espacios físicos de acuerdo con normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización buscando eliminar barreras de acceso de infraestructura.	
	ESPACIOS DE PARTICIPACION	Realizar reuniones mensuales con los integrantes de Aso usuarios con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.	PROGRAMACION ASOUSUARIO 2013



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2013



		Participar con las veedurías ciudadanas en la validación de los derechos del usuario con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión de los diferentes servicios mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.	
--	--	---	--