



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

INFORME SE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORUPCION POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AÑO 2014

FECHA DE EMISION DEL INFORME	
Macroproceso	
Proceso:	Todos los procesos
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Gerente Hospital
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento al plan anticorrupción 2014
Alcance de la Auditoría:	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción formulado por el para la Vigencia 2014
Criterios de Seguimiento:	Constitución Política de Colombia, Ley 87 de 1993, Ley 734 de 2002, Ley 850 de 2003, Ley 1474 de 2011, Decreto 371 de 2010 y Decreto 734 de 2012, Decreto 2641 de 2012, Decreto 943 de 2014.

RESUMEN EJECUTIVO

La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya Quindío, formuló el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el año 2014, el cual tenía como objetivo Presentar una metodología que permita realizar la formulación, el seguimiento y control del plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, de conformidad con la Constitución Política y el Código de .Ética y Buen Gobierno.

El Plan fue elaborado siguiendo los lineamientos de la herramienta Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

al Ciudadano elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Dentro del plan se establecieron los cuatro componentes planteados en la guía, los cuales relaciono a continuación:

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Segundo componente: Definir la estrategia antitrámites y racionalización de trámites.
- Tercer componente: Definir estrategia para la rendición de cuentas.
- Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para darle cumplimiento a los cuatro componentes se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Definir el mapa de riesgos de corrupción de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús de acuerdo a la metodología DAFP
- Definir la estrategia antitrámites y racionalización de trámites
- Definir la estrategia de rendición de cuentas.
- Adoptar mecanismos que permitan mejorar la atención al ciudadano.

El mapa de riesgos de corrupción se definió de acuerdo a la metodología impartida por el DAFP, se realizó seguimiento en el mes de abril del año 2014.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Identificación				Análisis	Medidas de mitigación		Seguimiento			Seguimiento a Agosto de 2014
Proceso y objetivo	Causa	Riesgo			Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	
		No.	Descripción	Probabilidad de materialización						
CONT RATA CION	Delegación de la supervisión en personal no idóneo. Falta de seguimiento contractual desde la oficina jurídica	1	Tolerar por parte del supervisor de los contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la ESE, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar socialización del manual de supervisión. Realizar auditorías a la contratación	Asesoría Jurídica y control Interno	Lista de asistencia de socialización del manual de supervisión. Auditorías donde se detecte que lo entregado no corresponde a lo contratado.	Ya se realizó la capacitación a todos los supervisores de los contratos A la fecha no se habían realizado auditorías
	Concentrar las etapas precontractual y contractual en el mismo grupo de persona	2	Estudios previos o términos de referencia orientados a favorecer a alguien en particular. (Se presenta cuando el	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualizar los procesos de contratación conforme a la normatividad vigente. Socializar el manual de contratación a los supervisores	Jurídica y responsabilidad del área de realizar los estudios previo	Procesos de contratación actualizados. Procesos de contratación actualizados.	A la fecha no se había realizado porque esta pendiente actualizar el manual de contratación



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

	s		estudio previo o los términos de referencia para contratar están dirigidos intencionalmente a favorecer a una persona o empresa determinada).				de los contratos y al comité evaluador de propuestas	s	Lista de asistencia de los supervisores e integrantes del comité evaluar donde se socializó el manual de contratación.	
GESTION DE TALENTO HUMANO	Que funcionarios del orden municipal o territorial ejerzan poder para nombrar funcionarios en la entidad de sus mismos intereses políticos	3	Tráfico de influencias (Que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral, generado por influencias políticas).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socializar el código de ética y buen gobierno a todos los funcionarios y miembros de la Junta Directiva	Gerencia Talento humano	Lista de asistencia de socialización del código de ética y buen gobierno	A la fecha no se había actualizado el código de ética y buen gobierno
	Mala calidad en la realización del trabajo, pérdida de tiempo por parte del funcionario al que fue asignadas las funciones	4	incumplimiento de funciones (Permitir el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús y la aplicación de los	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditorías a los requisitos exigidos contra los aportados.	Gerencia Control Interno	No. de funcionarios que no están dando cumplimiento a los requisitos exigidos para el cargo.	La oficina de talento humano realizó una revisión a las hojas de vida para dar cumplimiento a un estándar de habilitación, se realizó para los funcionarios del área asistencias, falta para los funcionarios de las demás



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

			Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencias a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares .							áreas.
GESTION FINANCIERA	Ausencia de controles en el manejo de recursos , falta de conciliaciones periódicas entre los libros de entidad y las conciliaciones bancarias	5	Acceder a cohecho-soborno - Indebido manejo de pagos. (Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares .	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Exigir soportes a todos los pagos realizados. Socialización del código de ética institucional. Realizar conciliaciones periódicas entre los giros registrados en los libros de la entidad y los extractos bancarios	Tesorería Control Interno	Lista de asistentes a la socialización del código de ética. Pagos registrados diferentes a los del extracto bancario	No se ha realizado la actualización al código de ética y no se han realizado auditorías a las conciliaciones bancarias
	Ausencia de controles en el manejo de dinero por los superiores, falta de arqueos periódicos en el	6	Manejo indebido de dineros cajas-facturación (Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realización de arqueos cada dos meses a los facturadores y a los responsables del manejo de los recursos públicos. Socializar el código de ética Manejo	Tesorería Control Interno	No. De arqueos realizados/No. De arqueos programados	Se realizó un arqueo a la caja menor de la entidad.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

	manejo de dinero		cajas por prestación de los servicios.				indebido de dineros cajas-facturación			
	Ausencia de controles en el proceso de pagos, exigencias o procedimientos innecesarios que entorpecen el proceso de pago	7	Solicitar dinero para realizar trámites administrativos: (Que los funcionarios soliciten dineros o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o trámites).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socializar el código de ética al personal administrativo. Tener un manual con procesos y procedimientos claros y actualizado	Auxiliar administrativos-Tesorería. Auxiliares administrativos-cajeros	Lista de asistencia de todos los funcionarios socialización del código de ética Manual de procesos y procedimientos actualizado y socializado	No se ha realizado las socializaciones del Código de ética porque no se ha actualizado.
	Falta de control por parte de los superiores en el proceso presupuestal	8	Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de beneficiar un interés particular. (Cuando no se realizan las conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Por parte de los diferentes módulos informar las inconsistencias detectadas	Facturación, cartera, presupuesto, tesorería y contabilidad	No de hallazgos informados.	Las conciliaciones se realizan mensualmente y no se han detectado hallazgos por este concepto.
	Falta de conciliaciones permanentes entre los diferentes módulos del sistema de	9	Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de beneficiar un interés particular. (Cuando no se realizan las	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Por parte de los diferentes módulos informar las inconsistencias detectadas	Facturación, cartera, presupuesto, tesorería y contabilidad	No de hallazgos informados.	Las conciliaciones se realizan mensualmente y no se han detectado hallazgos por este concepto.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

	información		conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable)					d		
SISTEMAS DE INFORMACION Y DE ATENCION AL USUARIO	Falta de controles a los permisos y revisiones periódicas a estos para detectar manipulaciones	10	Sistema de información susceptible de manipulación y adulteración. (Se presenta por falta de controles o suspensión temporal de los mismos con el fin de vulnerar la información de la entidad a favor de algunos funcionarios o particulares).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Contar con claves de seguridad. Cuando se detecte cualquier anomalía informar inmediatamente para tomar las acciones pertinentes. Establecer controles	Técnico operativo de sistemas	Controles implementados y aplicados. Anomalías detectadas	Se tienen los controles y se realizó auditoría para verificar los permisos que tienen asignados los usuarios del programa dinámica.net de acuerdo al rol que desempeña dentro de la ESE.
	Metodología escrita no definida claramente para la aplicación de las encuestas	11	Bajo número de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del usuario en todas las áreas. (Se presenta cuando no se tiene una metodología estandarizada para la aplicación de	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Aplicar la metodología correcta para medir la satisfacción de los usuarios.	Siau	Informes de satisfacción con acciones de mejora implementadas	Se tienen los informes de satisfacción pero a la fecha no se ha implementado ninguna acción de mejora



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

	Falta de conocimiento de la importancia de las quejas para el mejoramiento de la institución.	12	Manipulación de la información (Cuando un usuario coloca una queja contra un funcionario y el responsable del proceso no la reporta).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización del manual de atención al usuario	Siau	Listado de asistencia de socialización Manual de atención al usuario	No se ha realizado
MANTENIMIENTO Y ACTIVOS FIJOS	Falta de realizar inventarios aleatorios periódicos Sentido de pertenencia por la institución Ausencia de controles en la salida de bienes de la institución	13	Peculado por apropiación (Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Mantener actualizados los inventarios de cada área. Realizar dos verificaciones al año a los inventarios de la entidad	Técnico administrativo almacénista	No de hallazgos detectados en las verificaciones	A la fecha no se había realizado ninguna verificación a los inventarios
	Ausencia de control en los inventarios de la institución. Bajas de elementos o equipos	14	Robo de bienes del hospital (Funcionarios que sustraen equipos y otros bienes de la ESE Hospital Sagrado	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Dar aplicabilidad al manual de activos fijos en caso de hurto de bienes del hospital	Técnico administrativo almacénista	No. de procesos disciplinarios insaturados por robo de bienes del hospital.	No se ha presentado ningún proceso disciplinario por este concepto.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

	sin cumplir con los requisitos.		Corazón de Jesús).							
GESTIÓN DE EVALUACIÓN	Falta de ética profesional. Desconocimiento de los roles del auditor	15	Favorecimiento en los resultados de la auditoría (Cuando se detecta una inconsistencia y esta no es manifestada por el auditor para beneficiar a un funcionario del proceso que se está auditando)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización del código de ética	Asesoría de Control Interno	Listado de asistencia a la socialización del código de ética.	No se ha realizado porque el código de ética no se ha actualizado.
PROCESOS MISIONALES	Trámites complejos que dificultan el acceso a los servicios	16	Tráfico de influencias (Funcionarios que solicitan o reciben dinero de los usuarios por trámites misionales como asignar una cita, aplicar una vacuna que es gratuita.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización de los procesos y procedimientos de los procesos misionales	Facturación y coordinación médica	Listado de asistencia de socialización de los procesos y procedimientos	No se han actualizado los procesos y procedimientos

**SEGUNDO COMPONENTE: DEFINIR LA ESTRATEGIA
ANTITRÁMITES Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

- Identificación de todos los trámites y servicios a todos los procesos que ofrece la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús de Quimbaya Quindío, conforme a la normatividad vigente.
- Elaborar la hoja de vida de cada trámite y servicio.
- Gestionar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública la inscripción ante el SUIT el registro de los trámites.
- Adaptar la página web de la entidad de acuerdo a los requerimientos de Gobierno en línea.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO A AGOSTO DE 2014
	Actualizar el manual de todos los procesos y procedimientos en el cual se establezca claramente el paso a paso de acuerdo a la normatividad vigente para su posterior revisión por el comité de calidad	Gerente Líder de cada proceso	100% de los procesos actualizados	31 de diciembre de 2014	No se ha realizado la actualización del manual de procesos y procedimientos
	Realizar estudio de reorganización y reestructuración administrativa	Gerente Talento Humano	Estudio realizado y aplicado	31 de diciembre de 2014	No se ha realizado
	Realizar el inventario de todos los trámites y servicios de todos los procesos de la entidad conforme a la normatividad vigente	Líder de cada proceso	100% del inventario de trámites y servicios	31 de octubre de 2014	No se ha realizado
	Gestionar ante el Departamento Administrativo de la función Pública la inscripción de los trámites y servicios en el SUIT	Técnico operativo sistemas	Trámites y servicios registrados en el SUIT	31 de diciembre de 2014	No se ha realizado
	Adaptar la página web de acuerdo a los requerimientos de gobierno en línea	Técnico operativo sistemas Comité de sistemas		30 de julio de 2014	Ya se adaptó la página web de acuerdo a los requerimientos de gobierno en línea



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

	Realizar seguimiento periódico a las estrategia anti trámites	Asesor de control interno	Tres informes	Abril, agosto y diciembre 2014	Se han realizado dos seguimientos
--	---	---------------------------	---------------	--------------------------------	-----------------------------------

TERCER COMPONENTE: DEFINIR ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividad	Responsable	Medio	Fecha	Seguimiento a agosto de 2014
Convocatoria	Oficina de Atención al Usuario	Radio, escrito, canal local, Pagina Web, cartelera, medios internos de comunicación.	Marzo de 2013	No se había realizado
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	Abril	No se había realizado
Evaluación	Asociación de Usuarios	Encuestas	Mayo	No se había realizado

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**

Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A AGOSTO DE 2014
Protocolos de atención para personas discapacitadas	Desconocimiento sobre atención para las personas con discapacidad.	Realizar los protocolos, de la atención requerida para las diferentes discapacidades.	Humanización de la atención.	Atención al usuario. Líder P y D	Humanos	Junio de 2014	Protocolos diseñados y aplicados	No se ha realizado
Realizar protocolos para la atención preferencial	Desconocimiento sobre atención para las personas que requieren atención preferencial	Realizar los protocolos, de la atención requerida para la atención preferencial.	Humanización de la atención.	Atención al usuario. Líder P y D	Humanos	Junio de 2014	Protocolos diseñados y aplicados	No se ha realizado
Realizar los ajustes necesarios a las oficinas de atención al público para que cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004.	El usuario no tiene privacidad al momento de acceder a ciertos servicios en la institución	Adecuar las cajas y algunos puntos de atención al público para que el usuario tenga privacidad al momento de realizar la consulta.	Humanización de la atención en salud.	Gerencia	Financieros Humanos	31 de dic-15	Cajas de facturación diseñadas con privacidad para el usuario	No se ha realizado
MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

			ADO					AGOSTO DE 2014
Colocar el botón de pánico en las diferentes consultorios y sitios de atención al usuario	Ausencia de tipos de alarma que alerten en algún momento de agresión por los usuarios.	Instalar en todos los consultorios un botón que comunique con el consultorio o del lado y sitios de atención	Protección del usuario interno y bienestar laboral.	Gerencia Mantenimiento	Financieros Humanos	Junio de 2014	Sitios de atención al usuario con botón de pánico instalado	No se ha realizado
Capacitar a los funcionarios en participación ciudadana	Algunos funcionarios no atienden bien a los usuarios lo que genera quejas insatisfacción	Realizar capacitaciones y programas de sensibilización a todos los funcionarios en el servicio e incluirlas en el plan de capacitación como son servicio al cliente, derechos humanos y estatuto anticorrupción,	Humanización de la atención en salud.	Talento humano	Financieros Humanos	2014	No. de capacitaciones realizadas/No. de capacitaciones programadasx100	Se realizó capacitación en servicio al cliente.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**

Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

Diseñar y Capacitar a los funcionarios sobre la atención con ENFOQUE DIFERENCIAL.	Inadecuada señalización de las rutas de atención para los grupos vulnerables.	Realizar capacitaciones y programas de sensibilización a todos los funcionarios en el servicio e incluirlas en el plan de capacitación como son, ATENCIÓN CON Enfoque Diferencial , realizar las rutas de atención de grupos vulnerables.	Humanización de la atención en salud.	Talento humano y Líder P Y D.	Financieros Humanos	2014	No. de capacitaciones realizadas/No. de capacitaciones programadasx100	No se ha realizado
Difundir el formato para peticiones, quejas y reclamos	El usuario realiza la queja únicamente diligenciando el formato y no está diseñado en la página web para que el usuario no requiera trasladarse	Implementar y optimizar mecanismos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos de acuerdo con la normatividad.	Humanización de la salud.	Sistemas Atención al usuario	Humanos	Junio de 2014	Mecanismos implementados y aplicados	Ya se realizó



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

	e hasta la ESE							
Manual de atención al usuario actualizado	En el manual de atención al usuario no se tiene establecido o claramente cual es trámite de las Peticiones , quejas y reclamos, ni tampoco los tiempos que requiere este trámite.	Actualizar el manual de atención al usuario, aprobarlo y socializarlo	Humanización de la salud	Gerencia Atención al usuario	Humano	Marzo de 2014	Manual de atención al usuario aprobado y socializado	El manual de atención al usuario esta actualizado falta socializarlo
La satisfacción de los usuarios se mide mediante la aplicación de encuestas	La satisfacción de los usuarios es muy buena	Aplicar mensualmente encuestas y presentar informes de satisfacción confiable y de ser necesario tomar las acciones correctivas	Humanización de la salud	Atención al Usuario, responsables de cada Área	Humano	Enero a diciembre de 2014	12 informes de satisfacción de los usuarios	La satisfacción al usuario se está realizando mensualmente pero no se analizan los resultados



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios utilizando diferentes canales	Que todos los usuarios conozcan sus derechos y deberes	Utilizar diferentes medios para la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, entre ellos la página Web, carteleros, plegables, etc.	Humanización	Atención al usuario	Humanos	Septiembre de 2014	Derechos y deberes publicados en la página Web y diversos medios de comunicación.	Los derechos y deberes se encuentran publicados en la página web de la entidad.
Línea gratuita de atención al usuario	La entidad no cuenta con línea 018000	Realizar las gestiones necesarias para implementar la línea de atención al usuario 018000	Humanización	Gerencia Atención al usuario	Humanos Financieros	Diciembre de 2014	Línea gratuita implementada y difundida	No se ha adquirido

MIRIAM RUIZ RUIZ
 Asesora de Control Interno