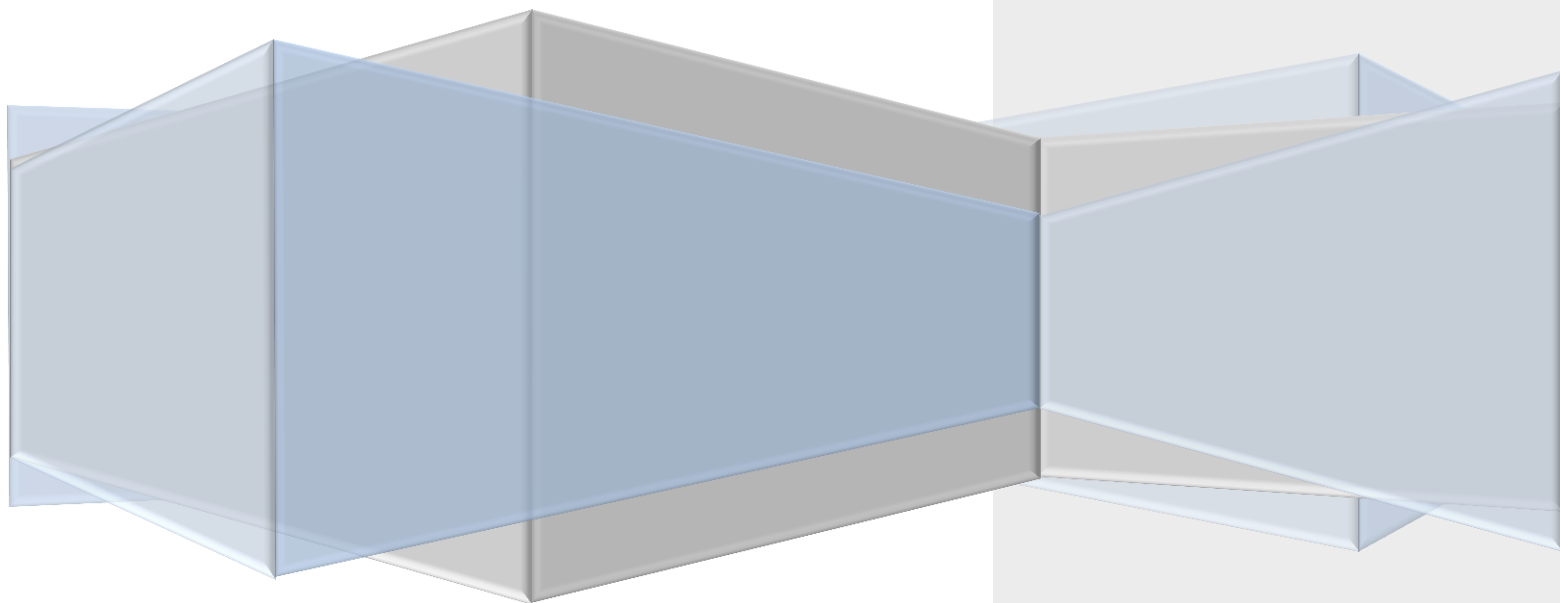




Programa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C.

Vigencia 2013



Marzo 18 de 2013



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
4. MARCO LEGAL	6
5. MARCO TÉORICO	8
5.1 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN.....	9
6. COMPONENTES	11
6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	13
6.2 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO Y FORTALECER LA CULTURA DE LA TRASPARENCIA	14
6.3 RENDICION DE CUENTAS	16
6.4 ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES.....	17
6.4.1 Estrategias	19
6.5 RECOMENDACIONES GENERALES	21
6.6 PLAN DE ACCIÓN.....	22



1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 del 2011, la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C, propone a través del presente Plan, implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, entes de control, la ciudadanía y los medios de comunicación, que proporcionen los espacios necesarios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos públicos y accesibles, que garanticen la igualdad de oportunidades.

A través del Plan Anticorrupción se plantean las estrategias que la ESE Clínica ha definido para la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, actuando bajo los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia.

El plan abarca los lineamientos y requerimientos establecidos por el Modelo estándar de Control Interno (MECI), el Código de Ética y de Buen Gobierno que dan las orientaciones Éticas y marcan el camino de cómo debe relacionarse la Clínica y los servidores públicos con un sistema o grupo de interés.



Así mismo establece las herramientas que permitirán la disminución de actos de corrupción, a través de la implementación de acciones y el establecimiento de controles orientados a mantener la publicidad y celeridad en los procesos de contratación pública.

Se incluyen también las acciones tendientes a implementar la cultura del autocontrol, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas antitrámite, así como nuevos canales institucionales de acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas de los actos administrativos y las acciones adelantadas en cumplimiento de la misión institucional.

La ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., a través del presente documento reitera su compromiso social y ético de servicio a la comunidad enmarcado bajo parámetros de legalidad y transparencia en el uso de los recursos públicos.



2. OBJETIVOS

Contribuir a la lucha contra la corrupción en las entidades públicas del estado a través de un programa que permita establecer herramientas y compromisos a los servidores públicos de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo para la prevención de actos de corrupción, en cumplimiento a los principios Constitucionales, normas vigentes y Código de Ética de la entidad, con un enfoque centrado en el usuario y orientado hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos y partes de interés.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar en cada uno de sus procesos los posibles riesgos de corrupción presentes desde la planeación hasta su ejecución, incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos de la entidad, acorde a la metodología implementada por la ESE Clínica.
- Definir y adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción y antitrámite que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia, habilitando un escenario institucional adecuado para el desarrollo de dichas acciones.



- Garantizar la publicidad de la gestión contractual de la entidad y el acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas de los actos administrativos y las acciones adelantadas en cumplimiento de la misión institucional, a través de sistemas de información adecuados y accesibles.
- Promover y fortalecer la cultura del autocontrol y el principio de la transparencia y el comportamiento ético en los trabajadores, clientes internos y externos y en general, todos aquellos que tenga cualquier tipo de vinculación con la entidad.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en la ESE Clínica, capacitando e ilustrando a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.



3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Las estrategias, acciones, metodologías y lineamientos establecidos en este programa abarcaran a todos los servidores públicos de la entidad, a todos los procesos existentes y todas aquellas áreas que tenga una vinculación directa e indirecta con la ESE Clínica.

4. MARCO LEGAL

En este ítem se plasmaran algunas normas que regulan todo lo concerniente a la lucha contra la corrupción en las entidades públicas del estado, las cuales describo a continuación:

- ❖ **CONSTITUCION POLITICA** – Establece los principios rectores de orden administrativo por los cuales están sometidas todas las instituciones del país, consagra principios de lucha contra la corrupción, le da importancia a la participación ciudadana en el control de la gestión pública, así mismo estableció mecanismos que permiten establecer responsabilidades patrimoniales a todos aquellos servidores que llegaren a faltar a la ley, los artículos relacionados contra la lucha de la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 207, 209.

- ❖ **LEY 1474 DE 2011** - Establece mecanismos encaminados a fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad de controles de la gestión pública.



- ❖ **RESOLUCION 0749 DE 2008** – Mediante la cual se adopta el Código de Ética de la Empresa Social del Estado Clínica de Maternidad Rafael Calvo C.
- ❖ **DECRETO 1599 DE 2005** - Mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en las entidades del Estado.
- ❖ **DECRETO 4110 DE 2004** – Por la cual se reglamente la ley 822 de 2003, y se adopta la norma técnica de calidad de la gestión pública.
- ❖ **LEY 872 DE 2003** – Mediante la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades públicas del estado.
- ❖ **DECRETO 2170 DE 2002** – Mediante el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 – de la transparencia en la actividad contractual
- ❖ **LEY 80 DE 1993** – Por la cual se expide el estatuto de general de contratación de la administración pública.
- ❖ **LEY 850 DE 2003** – Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, permite a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre la gestión pública.
- ❖ **LEY 819 DE 2003** – Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal.



- ❖ **LEY 795 DE 2003** - Por las cuales se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero.

- ❖ **LEY 128 DE 1976** – Mediante la cual se dicta el estatuto de inhabilidades e incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.

- ❖ **LEY 909 DE 204** – Mediante la cual se regulan las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.

5. MARCO TÉORICO

La corrupción es un fenómeno que se viene presentando en la sociedad, ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dineros u otros favores. Constituye una vulneración de los derechos humanos, por cuanto que generalmente vulnera el derecho a la igualdad ante la ley, anteponiendo el interés público ante el interés privado.

La ley 1474 de 2011 introdujo dentro de su acápite una serie de sanciones para los servidores públicos que hagan desviaciones de los recursos del estado, esto se referencia como:



5.1 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

- **Corrupción Privada** – Constituye el beneficio de un particular en detrimento de una empresa, se define también como el aprovechamiento del poder del estado por parte de individuos o empresas particulares con fines de lucro.
- **Peculado** - Disposición que hace un servidor público de bienes materiales para el desempeño de funciones para sí o para otros, este solo es cometido por servidores públicos, y que los bienes estén bajo su custodia.
- **Soborno** – Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es ilegal o para que no cumpla con una determinada obligación.
- **Enriquecimiento ilícito** – Es una conducta tipificada como delito y que solo la pueden cometer los servidores públicos; cuando un servidor público no puede demostrar el origen lícito de su riqueza o el aumento de su patrimonio el cual no corresponde con el ingreso que percibe por el ejercicio de sus funciones.
- **Tráfico de influencias** – Es valerse del cargo que ostenta o de la condición que tenga del cargo para obtener dadivas para sí o para terceros. El tráfico de influencias se desarrolla cuando un funcionario tiene cierto poder o autoridad dentro del gobierno y recibe dadivas para favorecer a terceros.



- **Fraude** – Consiste en un engaño para obtener un bien patrimonial, es cometido por los funcionarios encargados de vigilar la ejecución de contratos.
- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

- **Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.



6. COMPONENTES

Acorde con lo anterior, y a las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la E.S.E. Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscará desarrollar los siguientes ejes centrales:

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla LA E.S.E. Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Realizar todas las acciones y actuaciones bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre gobernantes, funcionarios de la ESE y los usuarios.
- Desarrollar una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los contratistas asociados y proveedores.



- Exigir que en todas actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Vigilar que todas actuaciones sean amigable con el entorno físico, social, cultural y político.

Para esto la E.S.E. Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Dentro de los componentes del Plan se incluyen el mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigar esos riesgos; la rendición de cuentas y los mecanismos concretos para mejorar la atención al ciudadano y fortalecer la cultura de la transparencia y las estrategias antitrámite.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto ***Políticas Institucionales y Pedagógicas*** de la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", se elaboró la presente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.



6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El Mapa de Riesgo de Corrupción es la herramienta utilizada para identificar las áreas y procesos más expuestos a la corrupción. En él se definen herramientas y medidas de mitigación del riesgo, así como para su gestión y monitoreo.

Se establecen en él además los indicadores de monitoreo, causas, impacto, probabilidad de ocurrencia, controles, valoración, acciones y tratamiento de riesgo de la corrupción en la institución.

A través del mapa de riesgo de corrupción se fortalece el sistema de gestión de la calidad y modelo estándar de control interno, definido por procesos y procedimientos e identificando los responsables del monitoreo y la medición de los indicadores.

Se evaluarán constantemente y minimizarán los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la E.S.E. Clínica de Maternidad "Rafael Calvo C." ante terceros y se defenderá los intereses de la entidad ante las diferentes instancias judiciales.

El referente para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la correspondiente guía institucional para la administración de riesgos. El mapa de riesgos de corrupción de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo se incluye como anexo al presente Programa.



6.2 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO Y FORTALECER LA CULTURA DE LA TRASPARENCIA

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través del cual se establecen lineamientos y obligaciones con los ciudadanos, la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo ha creado mecanismos de fácil acceso para fortalecer la cultura de quejas y/o denuncias frente a posibles hechos de corrupción en la entidad.

En observancia de esta obligación, la ESE Clínica dispone de herramientas y medios de comunicación con sus usuarios, desarrollando las siguientes estrategias:

- Existe una dependencia o área encargada de recibir y gestionar todas las quejas, peticiones y/o reclamos, denuncias que llegaren a surgir por parte de los usuarios.
- Página WEB **www.maternidadrafaelcalvo.gov.co**, donde los usuarios se pueden contactar a través del link *Atención al usuario*, para que presenten sus quejas, peticiones, reclamos y denuncias si las hubiere, o cualquier otro tipo de acto de corrupción de los cuales tenga conocimiento.
- Acceso a los canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de forma presencial, virtual o telefónica, entre ellos:



Disponibilidad permanente del equipo de atención al usuario, donde los ciudadanos nos pueden contactar a través de la línea 018000-952210, para interponer sus quejas y/o denuncias, las cuales son radicadas en el libro de recepción de quejas y reclamos para su correspondiente gestión, a través del PBX 6724060 en la Línea de atención al Usuario 6724060 Ext. 108, Correo electrónico de Atención al Usuario (siau@maternidadrafaelcalvo.gov.co), Buzones de Sugerencias, quejas o reclamos ubicados en los diferentes puntos de atención de la ESE Clínica y Portal Institucional www.maternidadrafaelcalvo.gov.co

- Publicación en la página Web de la ESE Clínica de los informes de gestión anual, de los estados financieros, de ejecución presupuestal y de los planes de acción y de compra de la entidad.
- Realización de audiencias públicas de rendición de cuentas y publicación de los resultados de evaluación de dichas audiencias, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Gestión, Planes Operativos Anuales, indicadores de gestión, producción y calidad, y el presupuesto de la Entidad en la Página Web Institucional.
- Garantizar la oportunidad y acceso de la información requerida por los entes de control y la ciudadanía para el ejercicio del control social.



6.3 RENDICION DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

6.3.1 Componentes de la Rendición de Cuentas

Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.



Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño¹.

ACCIONES

- Se realizará la rendición de cuentas correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior, con la invitación pública a su realización y participación directa y a través de los medios de comunicación disponibles por la entidad de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Se publicarán informes y evaluación de la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad
- Se suscribirán los acuerdos de gestión y planes de mejora en los casos en que sea requerido.

6.4 ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública¹.

No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; DAFP; 2012



En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Por tal razón, la E.S.E. Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. se propone como metas simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Para alcanzar estas metas, se incluyen dentro de las estrategias formuladas mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.



6.4.1 Estrategias

- Racionalización los trámites vigentes, reduciendo procesos, plazos y costos. Para tal efecto se procurará limitar al máximo la necesidad de que las usuarias deban acceder a las instalaciones de la entidad para apartar citas médicas o procedimientos para cirugías programadas que puedan realizarse vía internet o telefónica, una vez se implemente la plataforma de software integral institucional.
- Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, al igual que divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.
- Racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- Evitar entrega de fotocopia de carné y cedula de ciudadanía cuando aplique.
- Implementar el registro electrónico de hojas de vida de funcionarios y contratistas; así como de los datos e información comercial de las empresas contratistas.



- Implementar la solicitud de citas médicas por vía telefónica y/o internet.
- Evaluar la entrega de algunos resultados de exámenes o estudios ecográficos en medio magnético y/o vía internet según criterios médicos.
- Implementación de historia clínica digital.
- Evaluar la entrega de copias de registro historia clínica digital en medio magnético y/o por internet según se defina en procedimiento.
- Evaluar la adopción e implementación de la ventanilla única de atención al usuario, a través de la cual la entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando así las fotocopias e impresos para ser amigables con el medio ambiente.
- Adopción como medios de comunicación oficial, los correos institucionales, evitando la radicación innecesaria de oficios físicos.
- Adopción y reglamentación clara en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del manual de Archivo.
- Se simplificara los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar
- Adoptar ambientes virtuales de aprendizaje para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.



6.5 RECOMENDACIONES GENERALES

- Identificar periódicamente los riesgos de corrupción e implementar políticas para contrarrestarlos
- Capacitar y concientizar al personal y gerentes sobre corrupción y como contrarrestarla.
- Mantener un sistema de control interno efectivo para contrarrestar la corrupción en la ESE CLINICA MATERNIDAD.
- Apoyar a los servidores y gerentes y/o administradores sobre los esfuerzos para erradicar el soborno, chantajes e incentivar el progreso.



6.6 PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO: Determinar las estrategias de Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2013, en La ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

NORMA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
Artículo 74	Publicar en la web a más tardar el 31 de enero en la página web el plan de acción, presupuesto y Plan de compras para la vigencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar el Plan de acción 2013 de la entidad donde se señalen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, junto a los indicadores de gestión. 2. Publicar el informe de gestión del año inmediatamente anterior. 3. Igualmente publicar el presupuesto debidamente desagregado. 	31 enero de 2013	Gerente Asesor de Control Interno Subgerente Administrativo
Artículo 73	Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 2. Formular y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad. 3. Determinar las medidas concretas para mitigar esos riesgos. 	Agosto 31 de 2013	Gerente Comité de Coordinación de Control Interno Asesor Jurídico
Decreto 2641 de 2012	Realizar seguimiento al Plan anticorrupción vigencia 2013 formulado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificación, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan. 	Abril 30, Agosto 31 y diciembre 31 de 2013	Asesor Control Interno Subgerente Administrativo



NORMA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
Artículo 73	Generar estrategias anti-trámites	1. Establecer estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano para ajustar el Plan vigente y formular el de la vigencia 2014	Octubre 31 de 2013	Gerente Asesor Control Interno Asesor Jurídico Subgerente administrativo
Artículo 73	Establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	1. Determinar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Plazo Máximo Diciembre de 2013	Gerente Asesor Jurídico Subgerente administrativo
		1. Socializar estas acciones con la comunidad	Plazo Máximo Diciembre de 2013	

WILLIS SIMANCAS MENDOZA

Gerente

ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C.