



110.00.01-PI-069

Armenia, 14 de mayo de 2021

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
E.S.E RED SALUD ARMENIA
INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2021.**

Introducción

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en sus artículos 73 al 76, los Decretos Reglamentarios, el documento contentivo de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano formulado por la entidad para la Vigencia 2021, se elabora el presente informe de seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades ejecutadas, en el cuatrimestre enero – abril de 2021, en desarrollo de dicho Plan.

Objetivo:

Verificar, el análisis y el seguimiento efectuado por parte de los responsables, a los avances y cumplimiento de las actividades formuladas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para el periodo enero – abril de la vigencia 2021, de la Empresa Social del Estado Red Salud Armenia.

Alcance:

Evaluar el cumplimiento de las acciones adelantadas por la entidad en el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, (enero – abril), conforme con las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC.

Criterios de la evaluación:

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- PAAC, Red Salud Armenia Vigencia 2021, adoptado mediante Resolución 007 del 13 de enero de 2021
- Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.
- Ley 1474 de julio 12 de 2011.
- Decreto 124 de 2016.
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 103 de 2015.
- Decreto 3564 de 2015.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2.

Metodología:

Para la elaboración de este informe, se revisaron las acciones ejecutadas en cuanto a la medición y análisis de controles de los mapas de riesgo de corrupción para el periodo enero – abril de la vigencia 2021, y el avance de las actividades propuestas en los demás componentes que conforman el Plan.

Las observaciones y recomendaciones descritas en este informe serán presentadas y comunicadas a cada uno de los responsables para su conocimiento y los ajustes a que haya lugar.

El informe del nivel de cumplimiento de las acciones formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es realizado por la Oficina de Control Interno, con base en los reportes de verificación efectuados por los Líderes y Coordinadores de cada proceso, designados como responsables de implementar la Estrategia Anticorrupción en la Entidad.

Las evidencias documentales aportadas y los resultados del seguimiento realizado, se describen a continuación, detalladas por cada componente del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” – PAAC vigencia 2021.

Posteriormente, los resultados se consolidarán en una matriz, indicando el nivel de cumplimiento alcanzado en cada componente para el cuatrimestre evaluado, conforme con lo señalado en el documento "**Estrategias para la Construcción**

del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 -2016, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, el nivel de cumplimiento de las actividades del Plan, se medirá de acuerdo con el porcentaje de avance así:

De 0 - 59%	Rojo	Zona Baja
De 60 a 79%	Amarillo	Zona Media
De 80 a 100%	Verde	Zona Alta

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

1.) Primer componente: Gestión de riesgo de corrupción - mapa de Riesgos de corrupción:

Para el periodo enero – abril de la vigencia 2021, la entidad formuló mapa de riesgos de corrupción para los procesos o áreas de:

- 1) Control Interno
- 2) Bienes y Servicios
- 3) Gestión Farmacéutica
- 4) Gestión Apoyo Jurídica
- 5) Gestión Financiera

Se adjunta a este informe, seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción.

Componente No. 01: Gestión del Riesgo de Corrupción Mapas de Riesgo

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento: 12 mayo 2021				Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividad cumplidas	% de avance	
Componente No. 01: Gestión del Riesgo de Corrupción Mapas de Riesgo	Remitir a través de correo electrónico, la Política de administración del riesgo y el mapa de riesgos actualizado (incluidos riesgos de corrupción) con la herramienta para su seguimiento a los responsables de su tratamiento.	X	100%	Se remitió a través de correo electrónico la política de administración del riesgo, el mapa de riesgos actualizado con la herramienta para la medición a cada uno de los responsables de su cumplimiento. Se anexa correo electrónico de la publicación y envío a los responsables.
	Publicar en la página web institucional la política de Administración del Riesgo	X	100%	Se publica en la página WEB institucional la política de administración del riesgo el día 26 de febrero. Se anexa correo electrónico de solicitud de publicación y el pantallazo de publicación de la política.
	Actualizar el Mapa de riesgos de corrupción existente.	X	100%	Se actualizan los mapas de riesgos de corrupción existentes, esta actividad se realiza en mesas de trabajo con cada uno de los responsables. Se anexa registros de asistencia y los mapas de riesgo vigencia 2021.
	Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente riesgos de corrupción)	X	100%	Se realiza seguimiento a los mapas de riesgos participando en las mesas de trabajo. Se realiza seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano,

Recomendaciones mapa de riesgos de corrupción:

- Determinar la naturaleza de los controles:
 - **Preventivos:** se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

- **Defectivos:** aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo

- 2. Monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, brindando insumos importantes a la Oficina de Control Interno para poder verificar si los controles propuestos son eficaces o no.

En esta fase de Seguimiento se deberá:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

Componente No. 02: Racionalización de Trámites

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento: 12 mayo de 2021				Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividad cumplidas	% de avance	
Componente No. 02: Racionalización de Trámites	Revisar y actualizar el inventario interno de trámites institucionales	X	100%	Red Salud Armenia cuenta con 4 trámites inscripto pero no se ha realizado a automatización de tramites
	Actualizar los trámites inscritos en el SUIT		0,00%	No tiene actividades programadas en este periodo
	Socializar con el cliente interno, los trámites aprobado en el SUIT		0,00%	No tiene actividades programadas en este periodo
	Realizar automatización de los trámites aprobados en el SUIT		0,00%	No tiene actividades programadas en este periodo
	Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente racionalización de Trámites)	x	100%	En este periodo la Oficina Asesora de Control Interno realizo seguimiento al inventario de los tramites inscritos, pero no a las otras acciones puesto que no tiene actividades programadas en este periodo

La política de **racionalización** tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los **trámites** y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, que mejoren la ejecución del mismo, todo lo anterior en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a los requerimientos procedimentales y operacionales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Es importante aclarar que el alcance de las alternativas de racionalización de trámites podrá variar dependiendo de algunos factores externos y restricciones de presupuesto, limitaciones de recursos humanos, restricciones normativas, entre otras

Durante el primer cuatrimestre de 2021, no se presentaron avances relacionados con la Racionalización de Trámites, se verificó en la página Web Trámites1.suit.gov.co del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, donde se evidencia el estado actual de los trámites. A la fecha del informe no se cuenta con un inventario interno completo de los trámites institucionales y

los que están inscriptos en el SUIT no operan en debida forma.

Los trámites que están inscriptos del SUIT son:

- Certificado de defunción.
- Solicitud de Historia Clínica.

Los que están trámite de inscripción o aprobación son:

- Certificado de nacido vivo.
- Asignación de citas médicas

Recomendaciones racionalización de trámites:

- 1.** Nombrar un responsable de la identificación y elaboración del inventario interno de los trámites institucionales, con el objeto implementar acciones que conlleven al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la E.S.E. garantizando transparencia y eficacia, así mismo, este responsable debe elaborar todo el proceso, planear los objetivos y estrategias de acuerdo con los lineamientos normativos y administrativos; así como los requerimientos de los clientes y usuarios. Hacer, corresponde a la ejecución de lo planeado. Verificar, se comprueba la ejecución de lo planeado, se realiza seguimiento a lo implementado, medición y evaluación de los resultados. Actuar, definir acciones de mejoramiento, se corrigen problemas identificados, se estandarizan las modificaciones, se monitorea y se generan las mejoras.
- 2.** Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, que sean operantes, dichas acciones o medidas de carácter legal deberán estar encaminadas para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, entre ellos:
 - Eliminación de trámites
 - Eliminación por norma
 - Traslado de competencia otra entidad
 - Fusión de trámites
 - Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

3. Implementar Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros procedimientos administrativos, tener en cuenta los más destacados como:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Socializar ampliamente los trámites implementados con la comunidad en general, donde tengan claridad de los pasos a seguir en cada uno de ellos, realizar seguimientos a la operatividad de cada uno para los respectivos ajustes.

Componente No. 03: Rendición de Cuentas.

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento: mayo 12 de 2021.				Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividad cumplidas	% de avance	
Componente No. 03: Rendición de Cuentas	Publicar en la página web el informe de Gestión de la vigencia 2020.	X	100%	Se elabora el informe de gestión para la vigencia 2020 y se publica en la página WEB institucional antes del 31 de enero de 2021. Se anexa correo electrónico solicitud publicación y pantallazo de publicación del mismo.
	Reportar a la Superintendencia Nacional de Salud, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, de la vigencia anterior.	X	100%	Se realiza el reporte a la Supersalud de la fecha y lugar de programación de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2020, se realiza el cargue del archivo GT003 correspondiente al reporte de la misma, se anexa el pantallazo del cargue.
	Publicar en la página web institucional, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.	X	100%	Se realiza la publicación en la página WEB institucional de la fecha de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, dicha publicación se realiza el día 09 de abril de 2021, se anexa el pantallazo del cargue en la página WEB.
	Realizar convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas a través de página web y todos los canales de comunicación de la ESE.			La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas se realizará en el mes de mayo, debido a que se debe realizar un mes antes.
	Difundir en la página web institucional, el informe que se rendirá a la ciudadanía, en la audiencia pública			La difusión del informe que se rendirá a la ciudadanía se realizará en el mes de mayo, ya que se debe publicar un mes antes.
	Promover el diálogo con los ciudadanos a través de 2 reuniones realizadas por el Gerente, una con los usuarios y otra con las instituciones educativas con las que se tenga convenio docencia servicio.			Esta actividad se realizará en el mes de mayo.

	Llevar a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas			La audiencia pública de rendición de cuentas se llevara a cabo el día 19 de junio a las 9 de la mañana en la UIS.
	Elaborar y aplicar las encuestas de la Rendición Pública de Cuentas			Esta actividad se realizará el día de la audiencia pública de rendición de cuentas.
	Publicar en la página web institucional el acta de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.			Esta actividad se realizará posterior a la audiencia pública de rendición de cuentas
	Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción)	X	100%	Se realiza seguimiento cuatrimestral los primeros días después del Cuatrimestre evaluado, en este caso enero - abril de 2021, sobre las acciones programadas en el periodo.

Recomendaciones rendición de cuentas:

Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:

1. Dar cumplimiento a la actividad programada como "Promover el diálogo con los ciudadanos a través de 2 reuniones realizadas por el Gerente, una con los usuarios y otra con las instituciones educativas con las que se tenga convenio docencia servicio", la cual no ha sido realizada en el primer cuatrimestre de la vigencia puesto que esta programadas para el mes de mayo de 2021.
2. Realizar la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla. Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.
3. A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

4. Elaborar y aplicar las encuestas de la Rendición Pública de Cuentas, que sirva como base para realizar las mejoras en los procesos con las sugerencias que haya lugar.

Componente No. 04: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Institución cuenta con un mecanismo de participación ciudadana con el objetivo de constituir los espacios de participación con la comunidad brindando una adecuada atención al Ciudadano, garantizando la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas y reclamos, en el marco del cumplimiento de los principios Constitucionales.

La entidad dispone de una Oficina de Atención al Usuario, la cual depende de la Subgerencia Científica y funciona con tres (3) personas, dos (2) de ellas vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, una profesional, Líder de Oficina con disponibilidad de tiempo completo y una Contratista formada en Trabajo Social, quien apoya actividades de la Oficina y realiza la atención de consulta en los diferentes servicios y programas de la entidad.

Componente No. 04: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento: 12 de mayo 2021.				
Componente	Actividades programadas	Actividad es cumplida s	% de avanc e	Observaciones
Componente No. 04: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción.	X	100%	La medición del nivel de satisfacción se efectúa de forma trimestral. Durante el primer trimestre se aplicaron 669 encuesta a los usuarios en los diferentes servicios obteniendo un 97% de satisfacción global.
	Presentar el resultado trimestral de las encuestas de satisfacción en Comité de Calidad.	X	100%	Se presentaron los resultados de la medición del nivel de satisfacción correspondiente al primer trimestre de la vigencia, en el comité de

				calidad llevado a cabo el 16 de abril de 2021.
	Realizar apertura de buzones una vez a la semana en todos los puntos de atención	X	100%	se realizó apertura de los 10 buzones de sugerencias, 5 en los centros de salud y 5 en el Hospital del Sur, de las cuales se realizaron la totalidad de las actas
	Diligenciar matriz AP-AU-FO-003 Recepción e Informe PQRSD	X	100%	Durante el Cuatrimestre evaluado se ha diligenciado la Matriz de Recepción e Informe de PQRS, recepcionado y tramitado 51 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias - PQRSD
	Elaborar y presentar informe mensual de PQRSD, al Comité de Ética	X	100%	Durante el periodo Enero - Abril de 2021, mensualmente se presentó ante el Comité de Ética el informe de las PQRSD
	Socializar en todas las áreas y servicios de la ESE, el plegable de derechos y deberes de los usuarios	X	100%	La socialización de Derechos y Deberes se efectúa de forma trimestral, durante el primer trimestre de 2021 se realizó socialización en todas las sedes de la Red a 208 usuarios.
	Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano)	X	100%	Se realiza seguimiento cuatrimestral los primeros días después del Cuatrimestre evaluado, en este caso enero - abril de 2021

Recomendaciones para mejorar la atención al ciudadano:

1. La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.
2. Fortalecer de los canales de atención:
 - Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.

- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
 - Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
3. Formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
 - Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
 - Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
 - Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
 - Establecer un sistema de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
4. Formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites como:
- Incorporar en el reglamento interno mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
 - Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
 - Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.

Componente No. 05: mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento: 12 mayo de 2021				Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividad cumplidas	% de avance	
Componente No. 05: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Publicar y actualizar contenidos acorde a la información requerida por la norma y que debe estar publicada en la página web institucional.	X	33,33%	Atendiendo la obligación de hacer visible la gestión pública, en el cuatrimestre enero a abril la Oficina de Control Interno elaboró y publicó ocho (8) informes.
	Elaborar y ejecutar Plan de Acción, para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.	X	33,33%	Se ha emitido las recomendaciones a la gerencia para que designe una persona en cuanto a la automatización de procesos para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014
	Diligenciamiento y cargue Matriz de Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014.			El diligenciamiento y cargue de la Matriz de Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014. le corresponde a proceso de mercadeo, en el periodo de seguimiento no tiene acciones programadas
	Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información)	X	33,33%	Se realizó seguimiento a las acciones planteadas en el primer cuatrimestre Atendiendo la obligación de hacer visible la gestión pública en el cuatrimestre enero a abril de 2021

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional, Red Salud Armenia E.S.E., cuenta en su página web con el Link Transparencia y acceso a la información pública (<http://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/contenido-index-id-11.htm>).

Visibilización: Atendiendo la obligación de hacer visible la gestión pública, en el cuatrimestre enero – abril del 2021 la Oficina de Control Interno elaboró y publicó diez (10) informes, entre ellos:

- Reporte Evaluación Control Interno Contable –CHIP (Contaduría General de la Nación).
- Rendición de la cuenta Contraloría Municipal de Armenia
- Seguimiento Mapas de Riesgo de gestión bienes y servicios, cartera, control interno contable, talento humano, sistemas, jurídica, calidad, planeación.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Seguimiento y publicación de avances de los planes de Mejoramiento Contraloría Municipal.
- Seguimiento y publicación de avances de los planes de Mejora internos de gestión
- Seguimiento a la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
- Consolidación del Informe de Austeridad en el Gasto Público.

Recomendaciones Generales:

1. Promocionar y divulgar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dentro de su estrategia de rendición de cuentas.
2. Incorporar en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC vigencia 2021, el Componente iniciativas que la entidad considere necesarias para combatir la corrupción, se sugiere el Código de Ética con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.
3. Implementar un software que permita la recepción y trámite de las PQRSD, con el objetivo de cumplir con las normas legales, evitar la congestión administrativa y que le permita al usuario realizar seguimiento al trámite de su inconformidad, en aras de adelantar acciones encaminadas al proceso de acreditación.

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las



modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo, los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

CONCLUSIÓN

Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

Atentamente,

Douglas Noel Quiceno Montoya
Jefe de la Oficina Asesora Control Interno
Red salud Armenia E.S.E