


PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL O PUBLICA (PTEE- PTEP)


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CAMU SANTA
TERESITA LORICA - CÓRDOBA

Un programa de transparencia y ética empresarial es un conjunto estructurado de políticas, prácticas, procesos y herramientas implementadas por una organización para fomentar y garantizar la integridad, la transparencia, el cumplimiento normativo y los principios éticos en todas sus actividades, relaciones y decisiones.

Este programa busca prevenir, detectar y gestionar conductas indebidas, como la corrupción, el fraude, el conflicto de interés o cualquier comportamiento contrario a la ética empresarial, promoviendo una cultura organizacional basada en la honestidad, la responsabilidad y el respeto a las normas legales y sociales.

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024



	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

1. INTRODUCCIÓN

En un entorno de globalización mundial, los países deben procurar por tener un ambiente económico estable y carente de distorsiones para que los negocios o transacciones nacionales e internacionales se cumplan de forma tal que los competidores puedan acceder libremente a cualquier mercado.


Igualmente, es de especial importancia el cuidado y buen uso de los recursos públicos, y la correcta administración pública, de manera que se cumpla con las finalidades de Estado establecidas en la Constitución Política y las Leyes.

Dicho ambiente económico estable y carente de distorsiones previene desequilibrios en la oferta y la demanda de bienes y servicios. En efecto, la posibilidad de que existan relaciones desiguales entre los participantes de un mercado puede originarse por la carencia de controles adecuados para prevenir y detectar prácticas corruptas.

De conformidad con lo establecido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, las diversas modalidades de corrupción, así como la percepción que de ellas se tienen, pueden eliminar la confianza en los gobiernos, las empresas y los mercados.

Asimismo, la tolerancia a la corrupción por parte del Estado y del tejido social empresarial da lugar a que las personas jurídicas y empresas renuncien a la innovación y a la libre competencia, para darle paso a prácticas corruptas y actos de ilegalidad en su actividad empresarial.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente


	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

De otro lado, debe evitarse, por todos los medios posibles, que los funcionarios puedan verse inclinados a desviar sus funciones para promover sus propios intereses, en desmedro de los ciudadanos y la comunidad en general. Como es sabido, estas circunstancias pueden tener consecuencias muy negativas respecto del crecimiento y desarrollo económico. Por lo tanto, la lucha contra la corrupción fortalece la confianza en las instituciones, las industrias y los mercados, así como a la economía del país.

Durante las últimas décadas, Colombia ha desplegado esfuerzos significativos tendientes a evitar la corrupción. En este contexto, el país ha celebrado diversos acuerdos internacionales que fueron aprobados por el Congreso de la República, tales como la Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos en 1997, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción - UNCAC - en 2005 y la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales en 2012.

Desde la adopción del enfoque de la Supervisión Basada en Riesgos, la Superintendencia Nacional de Salud viene trabajando en la promoción de buenas prácticas empresariales, incluyendo códigos de ética y conducta, así como medidas que aportan a la transparencia e incentivan la autorregulación, autocontrol y autogestión. Teniendo en cuenta lo anterior y la importancia de evitar cualquier acto de corrupción, opacidad o fraude al interior de las organizaciones vigiladas por la Superintendencia Nacional de Salud, se han emitido lineamientos a través de las Circulares Externas: 009 de 2016, 007 de 2017, 003 de 2018, 004 de 2018 y 20211700000005-5 de 2021; así mismo la Secretaría de Transparencia de la

REALIZADO Asesor de Gerencia	REVISADO Control Interno	APROBADO Gerente
--	------------------------------------	----------------------------

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024


Presidencia de la República ha venido incentivando un conjunto de normas en materia de prevención de la corrupción

Con el objeto de Implementar herramientas que contribuyan a la sanción y la prevención de los actos de corrupción, así como fomentar la cultura de la legalidad, la corresponsabilidad, la integridad y el buen manejo de los recursos públicos, se adicionó el artículo 34-7 de la Ley 1474 de 2011, a través del artículo 9 de la Ley 2195 de 2022, “Artículo 34-7 “PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL, obliga a “Las personas jurídicas sujetas a su inspección, vigilancia o control adoptar programas de transparencia y ética empresarial que incluyan mecanismos y normas internas de auditoría”.

2. DEFINICIONES

- **Activos Totales:** son todos los activos, corrientes y no corrientes, reconocidos en el estado de situación financiera que corresponden a los recursos económicos presentes controlados por la ESE
- **Auditoría de Cumplimiento:** es la revisión sistemática, crítica y periódica respecto de la debida implementación y ejecución del PTEE.
- **Canal de Denuncias:** es el sistema de reporte en línea de denuncias sobre corrupción, dispuesto por las entidades
- **Contratista:** se refiere, en el contexto de un negocio o transacción, a cualquier tercero que preste servicios a una Empresa o que tenga con ésta una relación jurídica contractual de cualquier naturaleza. Los Contratistas pueden incluir, entre otros, a proveedores, intermediarios,


REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

agentes, distribuidores, asesores, consultores y a personas que sean parte en contratos de colaboración, uniones temporales o consorcios, o de riesgo compartido con la ESE.


- **Corrupción:** para efectos de este Capítulo, serán todas las conductas encaminadas a que una ESE se beneficie, o busque un beneficio o interés, o sea usada como medio en, la comisión de delitos contra la administración pública o el patrimonio público o en la comisión de conductas de Soborno Transnacional.
- **Debida Diligencia:** alude, en el contexto del PTEE, al proceso de revisión y evaluación constante y periódico que debe realizar la Entidad Obligada de acuerdo a los Riesgos de Corrupción a la que se encuentre expuestas.
- **Empleado:** es el individuo que se obliga a prestar un servicio personal bajo vinculación laboral o prestación de servicios a una Empresa o a cualquiera de sus Sociedades Subordinadas.
- **Entidad Supervisada:** es la Entidad Obligada o Entidad Adoptante que debe dar cumplimiento o que voluntariamente acoge, respectivamente, lo previsto en la circular externa 202215100000053-5 DE 2022 05-08-2022.
- **Recurso público:** Para efectos del capítulo de riesgos fiscales, entiéndase como recurso público, los dineros comprometidos y ejecutados en ejercicio de la función pública. Ejemplos: Los recursos de inversión y recursos de funcionamiento de cada entidad; los recursos generados por actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, por parte de entidades estatales; los recursos parafiscales; los recursos que resultan del ejercicio de funciones públicas por particulares.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024


- **Riesgo:** Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- **Gestor público:** Es todo aquel que participa, concurre, incide o contribuye directa o indirectamente en el manejo o administración de bienes, recursos o intereses patrimoniales de naturaleza pública, sean o no gestores fiscales, por lo tanto, son todos los gestores públicos y no sólo los que desarrollan gestión fiscal, los llamados a prevenir riesgos fiscales”3. A título de ejemplo, además de los gestores fiscales, son gestores públicos, entre otros (sin perjuicio de las particularidades de cada entidad): los contratistas, los interventores, los supervisores y en general todos los servidores públicos.
- **Factores de Riesgo:** son los posibles elementos o causas generadoras del Riesgo C/ST para cualquier Entidad Supervisada.
- **Matriz de Riesgo:** es la herramienta que le permite a la Entidad Supervisada identificar los Riesgos de Corrupción o los Riesgos de Soborno Transnacional.
- **Matriz de Riesgos de Corrupción:** es la herramienta que le permite a la Entidad Supervisada identificar los Riesgos de Corrupción a los que puede estar expuesta.
- **Matriz de Riesgos de Soborno Transnacional:** es la herramienta que le permite a la Entidad Supervisada identificar los Riesgos de Soborno Transnacional a los que puede estar expuesta.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- **Negocios o Transacciones Internacionales:** por negocio o transacción internacional se entiende, negocios o transacciones de cualquier naturaleza con personas naturales o jurídicas extranjeras de derecho público o privado.
- **Persona Políticamente Expuesta o PEP:** corresponde a la definición establecida en el artículo 2.1.4.2.3. del Decreto 1081 de 2015, modificado por el artículo 2° del Decreto 830 del 26 de julio de 2021.
- **Políticas de Cumplimiento:** son las políticas generales que adopta la Entidad Supervisada para llevar a cabo sus negocios y operaciones de manera ética, transparente y honesta; y esté en condiciones de identificar, detectar, prevenir y atenuar los Riesgos de Corrupción o Riesgos de Soborno Transnacional.
- **Programa de Transparencia y Ética Empresarial o PTEE:** es el documento que recoge la Política de Cumplimiento, los procedimientos específicos a cargo del Oficial de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento la Política de Cumplimiento, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción o los Riesgos de Soborno Transnacional que puedan afectar a una Entidad Supervisada, conforme a la Matriz de Riesgo.
- **Riesgos de Corrupción:** es la posibilidad de que, por acción u omisión, se desvíen los propósitos de la administración pública o se afecte el patrimonio público hacia un beneficio privado.
- **Riesgo fiscal:** Es el efecto dañoso sobre los recursos públicos y/o los bienes y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial. (ver conceptos de recursos públicos, bien público e Intereses patrimoniales de naturaleza pública).

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

3. MARCO NORMATIVO

3.1 Normas y Estándares Internacionales


En desarrollo de los esfuerzos significativos desplegados por Colombia para combatir la Corrupción, se ha adoptado un marco legal internacional entre el que se incluye las siguientes convenciones y convenios:

- a. La Convención para Combatir el Cohecho de servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales;
- b. La Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos- OEA;
- c. El Convenio Penal sobre la Corrupción del Consejo de Europa;
- d. El Convenio Civil sobre la Corrupción del Consejo de Europa;
- e. La Convención de la Unión Africana para prevenir y combatir la corrupción; y f. La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC).

Algunos de los anteriores instrumentos promueven expresamente la adopción de programas de cumplimiento y códigos de conducta por parte de las empresas. Así, por ejemplo, la recomendación de la OCDE para combatir el cohecho extranjero, adoptada en 2009, insta a los países miembros que alienten a las empresas a desarrollar y adoptar controles internos adecuados, así como programas o medidas de ética y cumplimiento con el fin de evitar y detectar el cohecho de funcionarios públicos extranjeros.


3.2 Normas Nacionales

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- artículo 34-7 de la Ley 1474 de 2011, a través del artículo 9 de la Ley 2195 de 2022, “Artículo 34-7 “PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL, obliga a “Las personas jurídicas sujetas a su inspección, vigilancia o control adoptar programas de transparencia y ética empresarial que incluyan mecanismos y normas internas de auditoría”.
- Circular externa 20211700000005-5 DE 2021. Instrucciones generales relativas al subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (sicof) y modificaciones a las circulares externas 018 de 2015, 009 de 2016, 007 de 2017 y 003 de 2018.
- Decreto ley 019 de 2012 decreto antitrámites. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos, y trámites innecesarios existentes en la administración pública
- Ley 1757 de 2015 promoción y protección al derecho de participación ciudadana. arts 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del programa de transparencia y ética publica
- Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso a la información pública. Art. 9. Literal g) debe de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- Circular externa 2022151000000053-5 DE 2022. Lineamientos respecto al programa de transparencia y ética empresarial, modificaciones a las circulares externas 007 de 2017 y 003 de 2018 en lo relativo a la implementación de mejores prácticas organizacionales – código de conducta y de buen gobierno.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- Decreto 1122 de 2024 Presidencia de la Republica. Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública

4. Programas de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE

5. COMPONENTE TRANSVERSAL

6.1 Compromiso - Declaración

En la Empresa Social del Estado Camu Santa Teresita de Lorica, Córdoba, la gerencia reafirma su compromiso inquebrantable con la integridad, promoviendo una cultura organizacional fundamentada en los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.


Nos comprometemos a:

Fomentar la Honestidad: Garantizar que todas las decisiones y acciones institucionales sean realizadas con total transparencia y rectitud, rechazando cualquier conducta que vulnere la confianza ciudadana.

Promover el Respeto: Tratar con dignidad y equidad a todos los usuarios, servidores públicos, contratistas y demás actores, propiciando un entorno laboral inclusivo y libre de discriminación.

Fortalecer el Compromiso: Cumplir con nuestra misión institucional de prestar servicios de salud con calidad, velando por el interés público por encima de los intereses personales o privados.

REALIZADO Asesor de Gerencia	REVISADO Control Interno	APROBADO Gerente
--	------------------------------------	----------------------------

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

Actuar con Diligencia: Gestionar de manera eficiente los recursos públicos, asegurando su correcta administración, y actuando con prontitud y responsabilidad en la toma de decisiones.

Aplicar la Justicia: Garantizar que todos los procesos internos y externos sean guiados por principios de equidad, objetividad y apego a las normas legales, sancionando cualquier acto de corrupción o fraude.

Para mitigar la corrupción y el fraude, implementaremos estrictos mecanismos de control interno, capacitación continua en ética pública, y canales efectivos de denuncia que garanticen la confidencialidad y la protección de los denunciantes.

Con este compromiso, reafirmamos nuestra responsabilidad de ser una institución ejemplar al servicio de la comunidad, promoviendo un entorno transparente, ético y justo para todos.

6.2 Objetivos


6.2.1 General

Promover una gestión institucional transparente, ética y eficiente en la Empresa Social del Estado Camu Santa Teresita de Lórica, Córdoba, fortaleciendo la cultura de integridad basada en los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, para prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción y fraude, garantizando la confianza y el bienestar de la comunidad a la que servimos.

6.2.2 Objetivos Específicos

Fortalecer la Cultura de Integridad:

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- Promover valores éticos y un entorno de trabajo basado en la honestidad y la transparencia.
- Establecer y comunicar un código de conducta claro que refleje los principios éticos de la organización

Prevención de la Corrupción, Opacidad y Fraude:

- Desarrollar mecanismos para identificar y mitigar los riesgos de corrupción, opacidad y fraude.
- Implementar controles internos sólidos y realizar evaluaciones periódicas de riesgos para identificar áreas vulnerables.

Facilitar la Denuncia de Irregularidades:

- Establecer canales seguros y confidenciales para que los empleados y otras partes interesadas puedan reportar conductas inapropiadas sin temor a represalias.


Capacitar y Concientizar a los Empleados:

- Ofrecer programas de capacitación continua sobre ética empresarial, políticas anticorrupción y procedimientos para la detección y gestión del fraude.
- Desarrollar campañas de concientización para reforzar la importancia de la transparencia y la ética.

Monitorear y Evaluar el Cumplimiento:

- Implementar sistemas de monitoreo y auditorías internas para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del PTEE.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- Evaluar periódicamente la efectividad del programa y realizar ajustes necesarios para mejorar su implementación.

6.3 Alcance del PTEE

El programa de transparencia y ética empresarial de la Empresa Social del Estado Camu Santa Teresita abarca a todos los actores internos y externos que interactúan con la institución, promoviendo una cultura de integridad, honestidad y responsabilidad en todos los niveles.

- **Junta Directiva:**

Garantizar la adopción y supervisión de políticas institucionales basadas en principios éticos y de transparencia.

Asegurar que las decisiones estratégicas promuevan el interés público y se alineen con las normativas legales vigentes.

- **Gerencia:**

Liderar con el ejemplo, promoviendo prácticas éticas en todas las operaciones institucionales.


Implementar mecanismos efectivos para la prevención, detección y sanción de actos de corrupción, fraude o conflictos de interés.

- **Servidores Públicos y Colaboradores:**

Actuar con profesionalismo, imparcialidad y diligencia, respetando los principios éticos institucionales.

Cumplir con las normas legales y los procedimientos internos en el ejercicio de sus funciones.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- **Contratistas y Proveedores:**

Adoptar estándares éticos y de transparencia en la prestación de servicios y suministro de bienes a la institución.

Garantizar relaciones comerciales basadas en la legalidad, equidad y respeto mutuo.

- **Gobierno:**

Colaborar de manera abierta y transparente con las entidades gubernamentales en el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias.

Garantizar la rendición de cuentas sobre la gestión de recursos públicos asignados.

- **Comunidad y Usuarios:**

Brindar servicios de salud con calidad, equidad y respeto a los derechos fundamentales de la población.

Fomentar canales de comunicación efectivos y transparentes para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.


- **Cobertura y Aplicación:**

El programa se extiende a todas las actividades, decisiones y relaciones institucionales, asegurando que:

Se implementen políticas claras de control interno para prevenir riesgos de corrupción.

Todos los actores vinculados con la institución conozcan y apliquen los principios éticos y de transparencia.

REALIZADO Asesor de Gerencia	REVISADO Control Interno	APROBADO Gerente
--	------------------------------------	----------------------------

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

Existan mecanismos de capacitación continua para sensibilizar a las partes interesadas sobre la importancia de la ética en la gestión pública.

Con este alcance, la E.S.E. Camu Santa Teresita reafirma su compromiso con la construcción de un entorno ético, transparente y confiable al servicio de la comunidad de San Antero y las regiones aledañas

6.4 Planeación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial o Pública (PTEE)

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

Direccionamiento Estratégico

VISIÓN

MISIÓN

POLITICA DE CALIDAD



Procesos

Mapa de procesos

Riesgos de corrupción

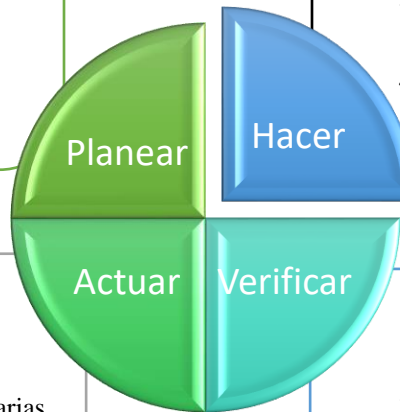
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA EMPRESARIAL - PTEE

Objetivo: Promover una gestión institucional transparente, ética y eficiente en la Empresa Social del Estado Camu Santa Teresita de Lórica, Córdoba, fortaleciendo la cultura de integridad basada en los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, para prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción y fraude, garantizando la confianza y el bienestar de la comunidad a la que servimos.

Componentes: Transversal-Programatico

1. Compromiso-declaración
2. Alcance
3. Objetivos
4. Estrategia o mecanismo de formación para el personal de la organización
5. Estrategia o mecanismo de comunicación para grupo de interés externos

1. Planes de Tratamiento ante controles no efectivos
2. Incentivos y Medidas Disciplinarias o Correctivas
3. Refuerzo de Capacitaciones y Socializaciones (Plan de inducción y Reinducción)



1. Estrategia institucional contra la corrupción en materia de gestión del riesgo
2. Estrategia institucional contra la corrupción en materia de redes y articulación
3. Estrategia institucional contra la corrupción en materia de cultura de la legalidad y estado abierto
4. estrategia institucional contra la corrupción en materia de cultura de la legalidad y estado abierto

1. Monitoreo a controles de Riesgos
2. Evaluación del Cumplimiento del PTEE
3. Responsable de la administración, supervisión y monitoreo
4. Responsable de la auditoría del PTEE
5. Programa de Auditoria

REPORTES

Entes de Control

Junta directiva

Gerencia

6.5 Administración, Monitoreo y Supervisión del PTEE

La administración, monitoreo y supervisión estará a cargo de los siguientes:

Administración: jefe de Talento Humano

Monitoreo: Líderes de Procesos

Supervisión: Comité institucional de gestión y desempeño

6.6 Responsabilidades


Con el propósito de asegurar un correcto funcionamiento del PTEE del Camu Santa Teresita, los órganos de administración, dirección y control de la Organización, así como todos los colaboradores, tendrán la responsabilidad de cumplir cabalmente con las Políticas y Lineamientos. Adicionalmente, tendrán las siguientes responsabilidades a cargo:

Junta de Directiva:

- a. Aprobar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

Gerente

- a. Velar por el compromiso dirigido a la prevención del riesgo de Corrupción a nivel del equipo directivo, así como de cualquier otra práctica corrupta, de forma tal que la entidad pueda llevar a cabo sus actividades de manera ética, transparente y honesta.
- b. Aprobar un presupuesto con recursos que soporten las actividades de prevención del riesgo de corrupción en la Organización.
- c. Presentar a la Junta Directiva, para aprobación, la propuesta del PTEE presentado por el Administrador del PTEE
- d. Presentar a la Junta Directiva las políticas y medidas propuestas por el Administrador del PTEE, encaminadas a implementar acciones para el

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024


fortalecimiento continuo de una cultura ética, transparente, de lucha contra la corrupción

Administrador del PTEE

- a. Presentar con el gerente, para aprobación de la junta socios, la propuesta del PTEE.
- b. Proponer las políticas y medidas al gerente encaminadas a implementar acciones para el fortalecimiento continuo de una cultura ética, transparente, de lucha contra la corrupción, opacidad, fraude.
- c. Presentar, por lo menos una vez al año, informes a la junta directiva. Como mínimo, los reportes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del PTEE y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, demostrar los resultados de esta gestión.
- d. Velar porque el PTEE se articule con la Política de Riesgo
- e. Velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del PTEE
- f. Garantizar la implementación de canales apropiados para permitir que cualquier persona informe, de manera confidencial y segura, acerca de presuntos incumplimientos del PTEE y posibles actividades sospechosas relacionadas con corrupción
- g. Verificar la debida aplicación de la política de protección a denunciantes que la entidad haya establecido.
- h. Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación del PTEE.
- i. Realizar la evaluación del cumplimiento del PTEE como mínimo una vez al año.

Monitoreo - Colaboradores- Servidores Públicos

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- a. Aplicar las políticas y medidas propuestas por el Administrador del PTEE, encaminadas a implementar acciones para el fortalecimiento continuo de una cultura ética, transparente, de lucha contra la corrupción, opacidad, fraude.
- b. Participar activamente de los Entrenamientos, Campañas de comunicación y sensibilización en el PTEE.
- c. Identificar Riesgos de Corrupción en los procesos a su cargo y notificarlos al Administrador del PTEE para su respectivo análisis conjunto.
- d. Definir e implementar controles para los riesgos de Corrupción identificados
- e. Denunciar cualquier situación, transacción y operación que evidencie que esté en contra de las políticas definidas en el PTEE y/o que ponga en riesgo a la Organización de actos de Corrupción.
- f. Implementar el PTEE


Supervisor del PTEE – Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Formular el PTEE y sus modificaciones
- Velar por la correcta administración del PTEE
- monitorear el cumplimiento general del PTEE

Control Interno - Auditoría

- a. Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las políticas y medidas encaminadas a implementar acciones para el fortalecimiento continuo de una cultura ética, transparente, de lucha contra la corrupción, opacidad, fraude.
- b. Determinar las deficiencias del PTEE y sus posibles soluciones e informar los resultados de la evaluación al gerente y a la Junta Directiva.

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

- c. Esta será llevada por el encargado del área de control interno, teniendo en cuenta las pautas de auditorías internas establecidas por la ESE

6.7 Inhabilidades Administrador PTEE

- Tener sanciones y/o antecedentes judiciales o penales en cualquier país.
- Estar inhabilitado para el ejercicio de funciones públicas.
- Tener procesos disciplinarios sin resolver al interior de la ESE.

6.8 Reportes Internos

Cada cuatro meses se hará un informe de cumplimiento y avance del PTEE por parte de la oficina de control interno, luego de un proceso de auditoría, Como mínimo los informes contendrán una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del PTEE y, de ser el caso, los planes de acción propuestos para las desviaciones encontradas y mejoras para el Programa.


La información e informes relacionados con el PTEE estarán disponible para los entes internos y externos, de conformidad con las funciones y procesos de control en los que estén involucrados.

El informe realizado está basado en los hallazgos encontrados en la auditoría interna realizada y sus conclusiones, teniendo en cuenta la implementación de los componentes de PTEE, entre ellos, si los riesgos de corrupción se han materializado o no.

El administrador del programa realizará un informe de cumplimiento del PTEE a la junta directiva

6.9 Estrategia o mecanismo de formación para el personal de la organización

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

6.9.1 Capacitación

E.S.E Camu Santa Teresita incluirá en el programa de capacitación anual, el PTEE y sus actualizaciones de acuerdo con la normatividad vigente. La capacitación contemplará a todos los colaboradores de la Organización. Toda persona que ingrese a la Organización recibirá capacitación en el PTEE en el proceso de inducción y como mecanismo refuerzo en los procesos de reinducción

6.10 Estrategia o mecanismo de comunicación para grupo de interés externos

La socialización para grupos externos del PTEE se realizará mediante la incorporación de este documento en la página web de la ESE.

6.11 AUDITORÍA Y MEJORA


El jefe de control interno garantizará que se realice la respectiva auditoría al PTEE, con el objetivo de garantizar su cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno.

Como fuente del proceso de monitoreo, se tendrán en cuenta los informes que suministren los órganos de control, entes reguladores y los responsables de las áreas misionales y de apoyo. Esta información resulta muy útil, en la medida que por intermedio de estos documentos se generan recomendaciones o se da cuenta de falencias detectadas en el sistema, y de nuevos riesgos a controlar.

7. COMPONENTE PROGRAMATICO ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN


7.1 Estrategia institucional contra la corrupción en materia de gestión del riesgo

REALIZADO Asesor de Gerencia	REVISADO Control Interno	APROBADO Gerente
--	------------------------------------	----------------------------


	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

Esta estrategia contempla los siguientes componentes:

- Política de gestión del Riesgo
- Procedimientos de gestión del riesgo
- Mapa de riesgos
- Procedimiento de debida diligencia
- Establecimiento de canal de denuncias y protección al denunciante

 E.S.E CAMU SANTA TERESITA PTEE -PLAN DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO							
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Actualizar política de administración de riesgos	Comunicaciones Internas (1) Política de riesgos diseñada (1)	Asesor de Control Interno - administrador del PTEE	1/01/2025	31/01/2025	
Contrucción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualizar mapa de riesgos de corrupción e integrarlo al mapa de riesgo integral	Mapa de riesgo integral(Corrupción) (1)	Planeación Oficina de Control Interno	1/01/2025	31/01/2025	
Consulta y divulgación	3.1.	1. Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web de la E.S.E 2. Realizar publicación en cartelera de la ESE	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)	Planeación(Gerencia)	1/01/2025	31/01/2025	
	3.2.	Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de la E.S.E para conocimiento y control al interior de la entidad	Socialización al Comité de Gestión y Desempeño institucional (1)	Planeación Oficina de Control Interno	1/02/2025	28/02/2025	
Monitoreo y Revisión	4.1.	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción (3)	Planeación(Gerencia)	5/05/2025	31/12/2025	
Seguimiento	5.1.	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento (3)	Oficina de Control Interno	5/05/2025	31/12/2025	
Seguimiento	6.1.	Aplicar el procedimiento de debida diligencia	Informe de Seguimiento mas de tres veces	Oficina de Control Interno	5/05/2025	31/12/2025	
Denuncias	7.1.	Establecer un canal de denuncias	Canal de denuncias	Oficina de Control Interno	5/05/2025	31/12/2025	

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente


	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024


7.2 Estrategia institucional contra la corrupción en materia de redes y articulación

Esta estrategia contempla los siguientes componentes:


- Comité institucional de gestión y desempeño como red interna para para discutir los temas relacionados con el seguimiento al programa de transparencia y ética empresarial (PTEE)
- Rendición de cuentas como mecanismo de red externa para asegurar los proceso de transparencia ante la comunidad y mitigar los riesgos de corrupción

REALIZADO Asesor de Gerencia	REVISADO Control Interno	APROBADO Gerente
--	------------------------------------	----------------------------


	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

 E.S.E CAMU SANTA TERESITA PTEE -PLAN DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO								
Componente 2: Estrategia Red Interna y Externa								
Subcomponente	ETAPAS	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Subcomponente 1 1. DIALOGO	1.1APRESTAMIENTO	1.1.1	Designación del área responsable de liderar la rendición de cuentas	Oficio designatorio de área líder de rendición de cuentas	Gerente	1/03/2025	10/03/2025	
		1.1.2	Conformación equipo líder de rendición de cuentas	Resolución de conformación equipo de rendición de cuentas	Gerente	10/03/2025	20/03/2025	
		1.1.3	Capacitación en rendición de cuentas	Una Capacitación en rendición de cuentas	Líder de proceso delegado por gerencia	10/03/2025	31/03/2025	
		1.1.4	Realización de autodiagnóstico de rendición de cuentas	Un autodiagnóstico realizado	Líder de proceso delegado por gerencia	29/03/2025	31/03/2025	
		1.1.5	Caracterización de grupos de interés	Una matriz con caracterización de grupos de interés	Líder de proceso delegado por gerencia	25/03/2025	10/04/2025	
		1.1.6	Análisis del entorno en materia de rendición de cuentas	Un análisis del entorno elaborado	Líder de proceso delegado por gerencia	1/04/2025	15/04/2025	
		1.1.7	Sensibilización en la institución sobre rendición de cuentas	Publicación en cartelera y pagina web de piezas comunicativas	Líder de proceso delegado por gerencia	1/04/2025	30/04/2025	

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

Subcomponente 2 2, RESPONSABILIDAD	2.1 DISEÑO	2.1.1	Definición de los Objetivos de la Rendición de Cuentas	Objetivo de la rendición de cuentas	Líder de proceso delegado por gerencia	20/03/2025	5/04/2025	
		2.1.2	Identificación de las etapas de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Publicación de etapas en el documento estrategia de rendición de cuentas	Equipo rendición de cuentas	20/03/2025	5/04/2025	
		2.1.3	Establecer responsables en cada actividad.	Responsable de cada actividad en cronograma	Equipo rendición de cuentas	20/03/2025	5/04/2025	
		2.1.4	Establecimiento del cronograma o estrategia de rendición de cuentas	Estructura, alcance y plan de trabajo de rendición de cuentas	Equipo rendición de cuentas	20/03/2025	5/04/2025	
		2.1.5	Establecimiento de la estrategia de comunicación del rendición de cuentas	Establecimiento de medios de comunicación	Gerente	20/03/2025	5/04/2025	
		2.1.6	Establecer los recursos que se requieren para la Rendición de Cuentas.	Matriz de recursos rendición de cuentas	Líder de proceso delegado por gerencia	20/03/2025	15/04/2025	
	2.2 PREPARACIÓN	2.2.1	Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Matriz de información por procesos	Equipo rendición de cuentas	20/04/2025	30/04/2025	
		2.2.2	Recolectar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Información por procesos	Líder de proceso delegado por gerencia	5/05/2025	15/05/2025	
		2.2.3	Preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro	Presentación de informe por procesos en diapositivas	Líder de proceso delegado por gerencia	16/05/2025	20/05/2025	
		2.2.4	Realizar convocatoria en medios masivos de comunicación para el proceso de rendición de cuentas	Convocatoria en página web	Gerente-Jefe de Sistemas	8/04/2025	20/05/2025	
				REVISADO				APROBADO
	Asesor de Gerencia		Control Interno			Gerente		

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024


Subcomponente 3 3. INFORMACIÓN	3.1 EJECUCIÓN	3.1.1	Realizar audiencia pública participativa	Audiencia pública participativa (1)	Gerencia y procesos de la entidad	22/05/2025	22/05/2025
		3.1.2	Aplicar encuestas de evaluación a los asistentes via presencial o web.	Encuestas realizadas	Equipo rendición de cuentas	25/05/2025	28/05/2025
	3.2 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	3.2.1	Elaborar informe de evaluación de la Rendición de Cuentas a partir de las encuestas	Informe de evaluación (1)	Asesor de Planeación - Asesor de Control Interno	29/05/2025	2/06/2025
		3.2.2	Elaboración y Publicación de los resultados de la audiencia publica de Rendición de Cuentas.	Informe de rendición de cuentas (1)	Oficina de Planeación y Control Interno	3/06/2025	15/06/2025
4. Red Interna	4.1 Implementación	4.1.1	Realizar seguimiento al Programa de Transparencia y Etica Empresarial en el comité institucional de gestión y desempeño	Informes (2)	Comité institucional de gestión y desempeño	2/02/2025	31/12/2025


7.3 Estrategia institucional contra la corrupción en materia de cultura de la legalidad y estado abierto

Esta estrategia contempla los siguientes componentes:


- Implementación de los informes establecidos en la ley 172 de 2014 sobre transparencia y derecho al acceso a la información publica
- Implementación del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- Implementación del código de integridad

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

							
E.S.E CAMU SANTA TERESITA PTEE -PLAN DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO							
Componente 3: Estrategia cultura de la legalidad y estado abierto							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1.	Aplicar matriz autodiagnostico ley 1712 de la procuraduría general de la nación	Matriz autodiagnostico diligenciada	Asesor de Control Interno	1/02/2025	30/05/2025	
	1.2	Avanzar en la publicación de la información que exige la ley 1712 de transparencia y acceso a la información pública	Avances de publicación de información en pagina web según matriz de autodiagnostico	Asesor de Control Interno - Gestión de TIC	30/05/2025	31/12/2025	
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1.	Garantizar que vinculo de PQRS en la pagina web de la institución funcione normalmente	Vinculo en pagina web de PQRS funcionado	Gestión de la información y publicidad	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Implementar sistema PQRS	Sistema PQRS implementado	Coordinador SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
	3.2	Implementar aplicativo Plan de Ejecución y seguimiento del PTEE	Aplicativo implementado	Gerencia	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 4 Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Relizar seguimiento al número de derechos de petición recibida y peticiones respondidas	Seguimiento trimestral	juridica	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 5 Cultura de legalidad	5.1	Socializar código de integridad al personal de la institución	80% personal capacitado	Jefe de talento humano	1/02/2025	30/08/2025	
	5.2	Realizar evaluación del conocimiento de los valores establecidos en el código de integridad	Promedio evaluación institucional >= 3,5	Jefe de talento humano- Gerencia	1/02/2025	30/09/2025	

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente


	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024


7.4 Estrategia institucional contra la corrupción en materia de iniciativas adicionales

Esta estrategia contempla los siguientes componentes:

- Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
- Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención
- Subcomponente 3: Talento Humano
- Subcomponente 4: Normativo y procedimental
- Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente

	FORMATO	VERSIÓN: 01
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE	GH-AT-014
	PROCESO DE GESTIÓN DE LA SALUD TALENTO HUMANO	FECHA:29/01/2024

 <p style="text-align: center;">E.S.E CAMU SANTA TERESITA PTEE - PLAN DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO</p>							
Componente 4: Iniciativas Adicionales							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Presentar informes de PQRS en cada reunión del comité de gestión y desempeño	Informes en el comité de gestión y desempeño (4)	Coordinador del SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
	1.2	Frente a las no conformidades presentadas por los ciudadanos, levantar acciones de mejora con el comité de gestión y desempeño	Acciones de mejoras	Coordinador del SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Promocionar en los diferentes medios de comunicación, los servicios que presta la E.S.E. destacando cuales son gratuitos	Piezas publicitarias	SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE	Actividades realizadas (2)	Coordinador de calidad- Jefe de Gestión del Talento Humano	1/02/2025	31/12/2025	
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano	Plan de capacitación que contenga una temática sobre cultura de servicio al ciudadano	Coordinador del SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión del usuario	Un procedimiento levantado del proceso de SIAU	Coordinador del SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Realizar encuestas de satisfacción del usuario	Encuestas realizadas	Coordinador del SIAU	1/02/2025	31/12/2025	
	5,2	Análizar los indicadores relacionados con satisfacción del usuario y establecer acciones correctivas cuando lo amerite	Aplicativo satisfacción del usuario actualizado cada mes con sus análisis	Coordinador del SIAU	1/02/2025	31/12/2025	

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Asesor de Gerencia	Control Interno	Gerente