

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO

Versión 3  
Enero 2023

Página 1 de 12

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. MARCO NORMATIVO
2. MARCO CONCEPTUAL
3. DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.
4. OBJETIVOS.
5. COMPONENTES DEL PLAN
  - 5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
    - 5.1.1. Política de administración de riesgos de corrupción
    - 5.1.2. Mapa de riesgos de corrupción.
    - 5.1.3.
  - 5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.
  - 5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.
  - 5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
  - 5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, entidad pública descentralizada de categoría especial, del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaria Departamental de Salud del Atlántico, integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se encuentra comprometida con las normas, valores y principios éticos que rigen el accionar de la institución y de sus servidores públicos, presenta en el siguiente documento “EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023” para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la ley 1474 del 2011 y ser usado como una herramienta básica de eje transversal a toda la organización para la lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano.

Con este plan se busca fortalecer una cultura encaminada al mejoramiento en la calidad del servicio que la entidad ofrece a la comunidad, conjugada con una excelente gestión pública clara y transparente de frente a su cliente interno y externo y sus órganos competentes de control, brindando y garantizando todos los espacios necesarios para la participación ciudadana y la vigilancia de los recursos y su gestión pública. Pretendiendo así generar confianza en el ciudadano frente a los funcionarios que prestan sus servicios en la ESE, desarrollando estrategias que permitan que los procesos de la entidad fluyan con celeridad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

A su vez el plan construido, pretende atender los requerimientos y lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, tendiente a crear comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad. El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO se desarrolla en las dimensiones de orientación a resultados, excelencia y calidad, articulación interinstitucional, toma de decisiones basada en evidencias, aprendizaje e innovación, integridad y confianza.

EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO consta de cinco componentes, mediante los cuales brinda sus estrategias para cumplir con sus objetivos trazados ante los riesgos de corrupción como son:

- *Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos de corrupción*
- *Racionalización de trámites*
- *Rendición de cuentas,*
- *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*
- *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e incluye iniciativas adicionales.*

## 1. MARCO NORMATIVO

El contenido y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATALNTICO está enmarcado en el siguiente esquema normativo:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	DECRETO 2641 DE 2012 (diciembre 17) Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011	Art 1, 2 y 3	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012	Todo	Decreto Anti trámites las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9 Literal g)	Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Responsabilidad Disciplinaria del Servidor Público	Ley 734 de 2.002 Código único disciplinario	Toda	La función disciplinaria garantiza que la conducta de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas se adecue a los fines y funciones del Estado, con acciones encaminadas a prevenir y corregir comportamientos que los transgredan.
Código de ética y Buen Gobierno	ESE Hospital Niño de Barranquilla	Institucional	Catálogo de conductas de los servidores públicos de la ESE Hospital Niño Jesús de Barranquilla
Integración de los Sistemas de Gestión	Ley 1753 de 2015 Plan Nacional de Desarrollo	Art. 133	Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Modelo de Planeación y Gestión MIPG	Decreto 1499 de 2017	Todo	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
-------------------------------------	----------------------	------	--

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### DEFINICION

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.

**Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

**Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo

**Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento<sup>1</sup>

**Modelo Integrado de Planeación y de Gestión:** Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo.

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC

Se creó con el artículo 73 del Estatuto Anticorrupción y se concibe como una herramienta para la prevención de la corrupción en el que cada entidad del nivel nacional, departamental y municipal, plasma anualmente su apuesta institucional de lucha contra la corrupción. La metodología para su elaboración está contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, realizada por la Secretaria de Transparencia, en articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento

<sup>1</sup> Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64

Nacional de Planeación DNP. El Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía (PAAC) lo componen: mapa de riesgos de corrupción, estrategia antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales que estimen conveniente incluir las entidades.

### **Mapa de Riesgos de Corrupción - MRC**

Es una herramienta para la prevención de la corrupción. Se concibe como el conjunto de actividades que le permiten a una entidad identificar, analizar evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción. La metodología para la elaboración del MRC está contenida en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) y la Secretaria de Transparencia.

**Riesgo:** La posibilidad de ocurrencia de un hecho o evento que afecte negativamente el cumplimiento de los objetivos del sistema de salud o sus procesos, generando afectaciones en términos económicos, reputacionales, legales, de mercado, de estados de salud o incluso de pérdida de vidas.

**Riesgo de corrupción y opacidad:** Posibilidad de ocurrencia de pérdidas ocasionadas por una conducta o comportamiento de acción corrupta y omisión opaca de una o varias personas que genera afectaciones en términos económicos, reputacionales, legales, de mercado, de estados de salud o incluso de pérdida de vidas / Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Probabilidad.** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

**Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**El riesgo inherente:** Se define como el riesgo existente antes de establecer los controles, como si no hubiesen adoptado acciones para alterar el impacto o la probabilidad de los riesgos.

**Controles:** Los controles son las medidas adoptadas para mitigar el impacto y/o reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos

**Tramite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

### 3. DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO

Nuestra estrategia tiene como fundamento el compromiso de realizar una gestión eficaz y eficiente orientada a la seguridad y a la satisfacción de nuestros pacientes y sus familiares, trabajadores y ciudadanos del Departamento del Atlántico y la Región Caribe.

EN la E.S.E. Universitaria del Atlántico - UNA nos dirigimos a una gestión de servicios de salud que contribuyan al mantenimiento y mejora de la salud del Departamento del Atlántico y la Región Caribe, también contribuyendo a la formación, desarrollo y actualización del talento humano en salud integrando funciones de investigación y docencia en salud.

#### MISIÓN:

Mejorar la salud de la población del Departamento del Atlántico y de la región Caribe; a través de la prestación integral de servicios de salud con altos estándares de calidad a partir de la prestación de servicios de alta complejidad, la humanización del servicio y la formación del talento humano en salud de la región.

### **Visión:**

Ser siempre, la entidad de salud pública reconocida por los Atlanticenses, por brindar una solución inclusiva caracterizada por su calidad, idoneidad y sostenibilidad, aportando a la mejora social de las personas, de la región y el país, a partir de procesos de atención, innovación en el servicio, investigación y formación del talento humano en salud.

### **VALORES INSTITUCIONALES:**

#### **RESPETO:**

Construimos relaciones basadas en el reconocimiento del otro y en el respeto de su identidad y dignidad humana.

#### **INTEGRIDAD:**

Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento de acuerdo con los principios éticos y actuar de buena fe, honestidad intelectual y equidad. Cuidamos la ética de cada una de nuestras acciones, que desarrollamos con rectitud y honestidad.

#### **COMPROMISO:**

Nos orientamos hacia la comunidad, decididos a generar valor social a través de la asistencia y la docencia.

Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.

#### **TRANSPARENCIA:**

Compartimos información en forma clara y efectiva, respetando el derecho de todos los individuos a estar informados.

#### **CONFIANZA:**

Creemos en las relaciones basadas en la confianza, procurando brindar un servicio de alta calidad médica.

#### **IDONEIDAD:**

Trabajamos con el profesionalismo y el conocimiento en cuidados de la salud.

#### 4. OBJETIVOS DEL PLAN

##### **General:**

Establecer una herramienta práctica para la dirección de la entidad , que le permita distinguir , prevenir y controlar la ocurrencia posible de eventos o situaciones de corrupción en la institución y sus funcionarios, mediante la documentación de procesos de control que le permitan garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera están vinculados con la entidad , ya sea a nivel de cliente interno, externo, la comunidad y el Estado.

Asi mismo determinar las estrategias que permitan optimizar día a día su atención frente al ciudadano en la prestación de sus servicios habilitados por la ESE

##### **Específicos:**

- Fortalecer los controles documentados para los riesgos de corrupción en la gestión institucional
- Aplicación de los valores y principio éticos de la E.S.E en cada uno de sus procesos.
- Asegurarle a la población en general la disponibilidad de la información en forma oportuna y eficaz.
- Fortalecer el espíritu ético de los funcionarios a fin de que todas sus acciones se hagan siempre fundamentados con los principios contemplados en el código de ética y buen gobierno como son: universalidad, calidad, protección integral, autocontrol, eficiencia, transparencia, participación social, unidad, adicionando la autonomía, independencia y responsabilidad social, para que el accionar sea libre de presiones e injerencias creando confianza entre los ciudadanos.
- Adoptar estrategias para hacer frente a la corrupción orientadas hacia la transparencia.
- Garantizar que las acciones se realicen con responsabilidad social e independencia sin injerencias que nublen los procesos originando confianza a los ciudadanos.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO comprometida en garantizar en el cumplimiento de las acciones administrativas y operativas, la aplicación de sus valores éticos y cumplimiento de lo señalado en la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” ha diseñado la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para aplicación de manera permanente.

### PRIMER COMPONENTE:

#### 5.1.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

##### Política de Administración de Riesgos de Corrupción

La administración de los riesgos de corrupción en la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO se realizará mediante la actualización y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción, la cual será liderada por el profesional del área de planeación de la entidad y tendrá el respaldo y compromiso de la alta dirección para gestionar y hacer cumplir las estrategias que en él se establezcan.

La metodología avalada para la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción será la de reuniones de trabajo con todos los líderes de los procesos y con el apoyo de la oficina de gestión de calidad en las que se explicará la metodología que la entidad adoptó para la identificación de los riesgos de corrupción.

Esta metodología es la establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2 de 2015 publicada en la página del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAF.<sup>1</sup>

El mapa de riesgos de corrupción institucional se revisará y actualizará anualmente, el primer trimestre de cada año, además de establecer las acciones, responsables, tiempo e indicadores para el seguimiento en la mitigación de los riesgos que pueden causar impacto en la entidad.

De acuerdo con la periodicidad establecida para los indicadores asociados se alimentarán los datos necesarios y se realizara seguimiento a los resultados establecidos. Con el apoyo del

<sup>1</sup>

[http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183\\_144e1f18c82da db04a676425b0c8971b.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183_144e1f18c82da db04a676425b0c8971b.pdf)

proceso de calidad y el asesor de la oficina jurídica, se hará seguimiento a la materialización o no de los riesgos, incluyendo este punto como obligatorio dentro del informe de revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.

El mapa de riesgos de corrupción se publicará en la página web de la institución, junto con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la oficina de control interno será la dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del plan.

#### 4.1.2. Mapa de Riesgos

Matriz de riesgos de corrupción. Se procede a realizar la revisión y actualización de acuerdo con la semaforización proyectada y será publicado adjunto a este documento.

## SEGUNDO COMPONENTE

### 5.1.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La Política de Racionalización de tramites de la E.S.E busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la institución, por lo que la E.S.E Adelanta las acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las acciones de racionalización están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y las páginas web institucional.

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO ha definido dentro de su política de racionalización de trámites, que velará para que los procedimientos que deba realizar nuestro ciudadano frente a un trámite en la entidad, puedan hacerlo de manera ágil y sencilla, mediante la implementación de mecanismos que permitan mejorar las comunicaciones con ellos.

#### **Principios De política pública de racionalización de trámites en la E.S.E:**

1. Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.

2. Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

3. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.<sup>1</sup>

La política está compuesta por cuatro fases:

- 1ª) Identificación de trámites,
- 2ª) Priorización de trámites,
- 3ª) Racionalización de trámites
- 4ª) Interoperabilidad.

## IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES,

Si bien, en la E.S.E existen procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación y control que posibilitan su funcionamiento y el logro de sus objetivos, resulta relevante insistir en que es en los procesos misionales donde se aporta principalmente a la generación de valor público, por lo que, para alcanzar la eficacia y eficiencia en este resultado, **es necesario la racionalización (mejoramiento)** de trámites.

En el desarrollo de esta Fase durante la vigencia 2022 se adelantó la fase inicial de levantamiento del inventario de Trámites y otros procedimientos administrativos que deben ser registrarlos en el Sistema único de Información y Tramites <sup>2</sup> el cual nos permitirá cumplir la con implementación de la primera fase de la Política de Racionalización detallado en los siguientes componentes:

Para cada trámite debe identificar:

- Responsables
- Acción específica de racionalización.
- Descripción de la situación actual.

---

<sup>1</sup> Artículo 38. Decreto 19 del 2012

<sup>2</sup> Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3- Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

- Descripción de la mejora a implementar.
- Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

## PRIORIZACION DE TRAMITES

La variable a analizar externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo

### Criterios a priorizar:

Trámites que generan mayor valor al usuario
Trámite insignia de la entidad
Trámites de gran impacto para la ciudadanía
Trámites con mayor número de errores y/o devoluciones
Trámites con mayor tiempo de ciclo
Trámites con mayor frecuencia de solicitud
Trámites con mayores costos para el usuario y/o entidad

Con el mejoramiento de los sistemas de información de la ESE, sus redes de datos, disponibilidad de la página Web institucional y otros instrumentos tecnológicos, se podrá racionalizar y dinamizar los trámites al interior, de tal manera que los procedimientos administrativos se dinamicen y se pueda responder al ciudadano en:

Garantizar al ciudadano medios a través del cual pueda realizar la solicitud de citas médicas. Los medios disponibles actualmente son:

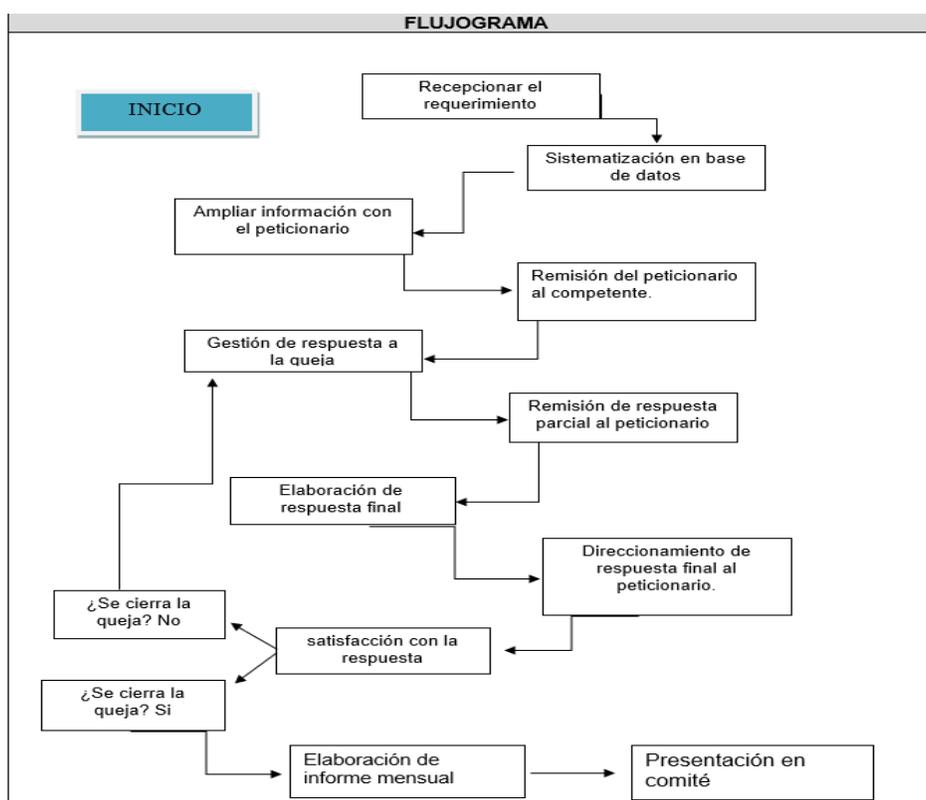
- La línea telefónica (+57) 605 3319538 **extensiones 3131 – 3146 - 3145**

Garantizar al ciudadano el acceso a su historia clínica, solicitando una copia de esta, pero cumpliendo ciertos requisitos de ley, de acuerdo a la normatividad colombiana que es cautelosa en la protección y confidencialidad de la información del paciente, es por esto, que de acuerdo a la



Una vez radicada el usuario puede realizar el seguimiento y la gestión dada. Ya que una vez su solicitud ha sido recibida, se le dará un número de caso por medio del cual podrá hacerle seguimiento.

La E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO - UNA realizará seguimiento a cada caso, con el fin de garantizar que la respuesta brindada sea oportuna y de acuerdo con los términos establecidos por la ley y en relación a la atención de la solicitud.



### **Estrategias y/o actividades:**

- Racionalizar los trámites requeridos por la institución para la prestación de servicios.
- Sensibilizar 1 vez al año las responsabilidades de los jefes de área en la entrega de información oportuna y las sanciones legales producto de la no entrega de la información como insumo para la elaboración de informes.
- Apoyar la gestión institucional a través de asesorías efectivas y confiables que soporten la toma acertada de decisiones y apunten a disminuir los riesgos de los diferentes procesos.

## **TERCER COMPONENTE**

### **5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, comprometida con la transparencia y con la generación de espacios activos donde el ciudadano pueda participar en la gestión pública que adelanta la entidad, ha establecido como medio para la presentación de su gestión el mecanismo de la “rendición de cuentas”.

- La institución realizará la rendición de cuentas de la vigencia 2022 de acuerdo a lo establecido por la normatividad . Esta se hará a través de invitación pública a todos los grupos de interés de la institución, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Se publicará en la página web de la entidad el cronograma de la rendición de cuentas de la vigencia 2022 con su acto administrativo de adopción.
- El informe de la rendición de cuentas se publicará en la página web de la institución, con el resultado de todas las solicitudes y observaciones de la comunidad.
- Dentro de la mecánica de la rendición de cuentas es posibles que se presentes algunas sugerencias y/o observaciones, las cuales deberán quedar registrados en el informe de la rendición de cuentas y serán tenidos en cuenta para el desarrollo de los proyectos y planes presentados por la institución.

#### **CUARTO COMPONENTE:**

##### **5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Con el fin de incentivar , garantizar y seguir generando los espacios de la participación ciudadana se seguirá fortaleciendo y mejorando los siguientes instrumentos:

- Se actualizará periódicamente y de acuerdo con la necesidad la página web institucional <https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co> con información permanente de los planes, programas y proyectos que adelanta la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, así como su divulgación en sus redes sociales, Twitter: @somoseseuna y Facebook: <https://www.facebook.com/somoseseuna>, Instagram: <https://www.instagram.com/somoseseuna>
- Una vez radicadas las quejas, reclamos y sugerencias en los canales dispuestos, serán clasificadas por la oficina de atención al usuario, evaluadas y presentadas a las subgerencias administrativa y científica para ser resueltas en compañía de las dependencias involucradas en la queja o reclamo.
- La persona líder del proceso de atención al ciudadano será la responsable de hacer seguimiento a que se dé respuesta oportuna y buscar las soluciones respectivas.
- Realizar campañas de sensibilización con el acompañamiento de gestión Humana al cliente interno.

#### **QUINTO COMPONENTE**

##### **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

- Se presentará a través de la página web de la ESE, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para que sea conocido y comprendido por los funcionarios de la Entidad y sus sedes, además por la comunidad en general.
- La ESE garantizara que todos los procesos contractuales, se harán según el estatuto de contratación de la institución y de acuerdo con las normas y leyes que reglamenten la materia

y su publicación oportunamente en la página web de la institución, carteleras de la institución, y el SECOP si así lo amerita.

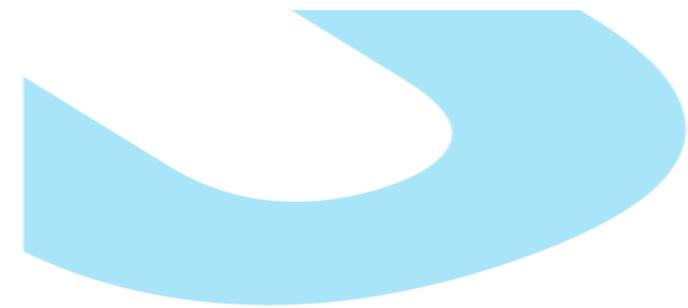
- Se publicará de manera semestral en las carteleras de la institución, como en la página web, los estados financieros de la entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.
- Se presentará a más tardar cada 31 de enero de cada año en la página web de la entidad el plan de acción en donde se especificarán los objetivos, estrategias, proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
- Se dará gestión a las peticiones presentadas por la página web de la entidad, correos institucionales, ventanilla única de correspondencia y/o buzones físicos de sugerencias.

El presente plan se actualiza en su estrategia según el informe de seguimiento de la oficina de control interno de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO en cumplimiento de acuerdo al capítulo VI, artículo 73, de políticas institucionales y pedagógicas con lo previsto en la ley 1474 del 2011 en donde se ajusta la estrategia anual de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dado en Barranquilla, Atlántico a los 31 días del mes de enero del 2023.

JAVIER CORMANE FANDIÑO.  
**Gerente E.S.E Universitaria del Atlántico**

ROSMERY WEHEDEKING  
**Jefe Oficina de planeación**



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO



1  
Reina Vez

Calle 57 #23-100, Barranquilla, Col.  
Email: [eseuniversitariaatlantico@gmail.com](mailto:eseuniversitariaatlantico@gmail.com)  
Teléfono: (5) 3309000 Ext 4117



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO



### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	AVANCE DE ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
<b>POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>	Presentación ante comité Institucional de Gestión y desempeño  Publicación a través de la página web de la ESE, el plan anticorrupción aprobado en comité de gestión y desempeño		Enero 1-2023	Enero 31 del 2023		
<b>CONSTRUCCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN MAPA DE RIESGOS</b>	Revisión y Actualización del Mapa de Anticorrupción de la entidad		Febrero 1 del 2023	Abril 15 del 2023		
<b>CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>	Publicar en Página web de la entidad el Mapa de riesgos consolidado		Abril 30 del 2023	Abril 30 del 2023		
<b>MONITOREO Y REVISIÓN</b>	Realizar revisión al cumplimiento de los controles establecidos en la política de riesgo y de corrupción		Mayo 15-2023	Dic 15-2023		
<b>SEGUIMIENTO</b>	Seguimiento de la oficina de Control Interno de la ESE.		Mayo 15-2023	Dic 31 -2023		

### COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	AVANCE DE ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
<b>Política de Racionalización de Trámites</b>	Diseñar y adoptar la política Racionalización de Tramites de la ESE.		Febrero 1 del 2023	Marzo 30 del 2023		

<b>Revisar y actualizar Inventario de trámites y procedimientos administrativos de la ESE</b>	revisar los trámites identificados en vigencia anterior y se actualizarán de acuerdo con las necesidades de la entidad y los usuarios		Febrero 15 del 2023	Abril 15 del 2023		
<b>Inscripción de los tramites de la ESE en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.</b>	realizar la inscripción de los tramites de la ESE en el portal de la Función Pública		Abril 15 del 2023	Abril 30 del 2023		
<b>Socialización de los tramites, canales y procedimientos a emplear a los usuarios de la ESE</b>	Realizar actividades de socialización a la comunidad y grupos de interés, sobre los tramites que adelanta la ESE y los canales disponibles para su solicitud.		Mayo 1 del 2023	Mayo 30 del 2023		
<b>Evaluación al proceso de los tramites identificados</b>	Identificar las acciones de mejora a implementar para la racionalización de los tramites priorizados		Junio 1 del 2023	Dic 15 del 2023		

### COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	AVANCE DE ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	Proporcionar a la ciudadanía la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano ,mediante el reporte en el portal de Supersalud y en la pág web de la ESE, la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas, así como metodología a seguir.		Febrero 15 del 2023	Abril 15 del 2023		
<b>Información de Calidad y lenguaje comprensible</b>	Generar el informe de rendición de cuentas		Abril 30 del 2023	Mayo 30 del 2023		
<b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Realizar la Audiencia pública de rendición de cuentas		Julio del 2023	Julio 2023		
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional</b>	Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la audiencia pública de rendición de cuentas y del informe presentado.		Julio 2023			

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	AVANCE DE ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
<b>Canales para el registro de PQRSD</b>	Definir y divulgar los canales con los que cuenta la ESE, para el acopio de PQRSD del ciudadano.					
<b>Atención a PQRSD</b>	Caracterizar las PQRSD, darles tratamiento					
<b>Atención a PQRSD</b>	Evaluar las PQRSD en el comité de ética cuando estas no puedan ser atendidas de manera inmediata por la oficina de SIAU.					

**COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

Dando cumplimiento al principio de transparencia y acceso a la información, la ESE Universitaria del Atlántico, ha dispuesto en su página web, en el microsito de transparencia la información relacionada con:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	AVANCE DE ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
<b>Publicidad y Transparencia</b>	Publicación de los planes institucionales		Enero 31 del 2023	Enero 31 del 2023		
<b>Acceso a la información</b>	Publicación de las convocatorias publicas		Enero 1 del 2023	Diciembre 31 del 2023		
<b>Canales de Acceso a la Información</b>	Fortalecer la Página web institucional disponible, con información de interés para el ciudadano		Enero 1 del 2023	Diciembre 31 del 2023		



Calle 57 #23-100, Barranquilla, Col.  
Email: [eseuniversitariaatlantico@gmail.com](mailto:eseuniversitariaatlantico@gmail.com)  
Teléfono: (5) 3309000 Ext 4117



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

