

POLITICAS DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO

1. Presentación.

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURIDICA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO en ejercicio de sus funciones relacionadas con brindar soporte jurídico para el establecimiento de políticas, objetivos y estrategias, así como en la interpretación de normas constitucionales y legales, para garantizar de forma adecuada y oportuna las acciones y decisiones de la E.S.E y tramitar lo relacionado con procesos judiciales, administrativos, y acciones de tutela se permite presentar a consideración la POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, partiendo de los siguientes antecedentes y marco conceptual:

1.- Mediante Ordenanza No. 539 del 26 de octubre del 2021 se autorizó a la Gobernadora del Departamento del Atlántico para crear una Empresa Social del Estado del Orden Departamental, y para suprimir y liquidar las siguientes E.S.E.: (i) Hospital Departamental Juan Domínguez Romero E.S.E. Soledad, NIT 802009766-3, (ii) Hospital Universitario CARI ESE, NIT 800253167-9, (iii) ESE Hospital Niño Jesús de Barranquilla, NIT 802006728-1 y (iv) ESE Hospital Departamental de Sabanalarga, NIT 890103127-9.

En el artículo décimo de la Ordenanza No. 539 de 2021, se estableció que la autorización concedida para suprimir y liquidar las E.S.E. del orden departamental será ejercida con plena garantía de los derechos laborales adquiridos, tanto individuales como colectivos, de trabajadores oficiales, empleados de carrera administrativa y del personal nombrado en provisionalidad, respetando todas las convenciones colectivas de trabajo y acuerdos laborales vigentes, de manera que se garantice la continuidad de estos trabajadores y empleados en la nueva Empresa Social del Estado del orden departamental.

2. Por medio del Decreto Ordenanzal No. 372 del 27 de octubre del 2021, se creó la Empresa Social del Estado Universitaria del Atlántico como una entidad pública descentralizada de categoría especial, del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaría Departamental de Salud del Atlántico, integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

3. Mediante los Decretos Ordenanzaes Nos. 420, No.421, 422 y 423 de 2021 expedidos por el Secretario General Encargado de las Funciones de Gobernador del Departamento del Atlántico, publicado en la Gaceta No. 8650 de 2021, se suprimieron los **HOSPITAL UNIVERSITARIO CARI ESE** (Hoy en liquidación) NIT 800253167-9, **NIÑO JESÚS DE BARRANQUILLA ESE** (Hoy en liquidación) NIT 802.006.728-1, **DEPARTAMENTAL DE SABANALARGA ESE** (Hoy en liquidación) NIT 890.103.127-9 y **HOSPITAL DEPARTAMENTAL JUAN DOMÍNGUEZ ROMERO DE SOLEDAD ESE** (Hoy en liquidación), respectivamente.

4. La **E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO** identificada con Nit No. 901.536.799-5, como integrante de la Red Hospitalaria del Departamento presta los servicios de salud dentro del sistema general de seguridad social en salud, en las distintas especialidades médicas en el segundo y tercer nivel de atención y complejidad, con vocación universitaria, conforme a las normas legales que rigen la actividad de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Atendiendo los lineamientos realizados por la ANDJE a las entidades públicas del orden nacional que carezcan de litigiosidad, en el sentido que deben formular su política de prevención del daño antijurídico, a

partir de los posibles riesgos de daño con ocasión del cumplimiento de las funciones administrativas y misionales, se hace necesario que la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO construya directrices en materia de prevención del daño antijurídico y defensa judicial, con el propósito de evitar hechos y condiciones productores de daños antijurídicos y que con ello se pretendan reclamaciones en el marco de la responsabilidad civil y con lo cual eventualmente se podría afectar el patrimonio de la entidad.

Como quiera que la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO es una empresa social del estado prestadora de servicios de salud, las políticas de prevención se deben adoptar en todos los servicios asistenciales y administrativos, toda vez que un actuar con alto grado de prudencia y diligencia, evita en todo momento conductas omisivas, o no soportadas en los protocolos de atención. La prestación del servicio de salud debe estar enmarcada en la realización de la operación administrativa, asistencial y logística en todos los niveles de complejidad que conduzcan a la prestación del servicio de salud cumpliendo con altos estándares de calidad. En cumplimiento de sus objetivos también desarrollará procesos de docencia contribuyendo con ello a la formación del recurso humano en salud de alto nivel profesional y tecnológico.

La institucionalización de LA POLITICA comprende la expedición de un acto administrativo mediante el cual se adopten las políticas de prevención del daño antijurídico, para que esta se convierta en una más de las políticas que la Entidad aplica en cumplimiento de su objeto misional convirtiéndose en parte de las acciones cotidianas de los servidores públicos de la Entidad.

Con ello, además de cumplir con la normatividad se busca promover el desarrollo de una cultura proactiva de la gestión del daño antijurídico al interior de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, mediante la identificación de los hechos generadores de daño antijurídico que incluya una completa indagación sobre las deficiencias administrativas o misionales de la Entidad, las cuales podrían generar reclamaciones en su contra, en procura de reducir los riesgos y costos de enfrentar un proceso judicial.

2. Introducción.

Atendiendo las recomendaciones dadas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en especial lo dispuesto por la Circular Externa No. 5 del 27 de septiembre de 2019, mediante el presente documento se pretende establecer la base para la adopción de la política de prevención del daño antijurídico en la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, señalando las causas generadoras del mismo al interior de la entidad, así como, en líneas generales, delinear los parámetros preventivos para, evitar actuaciones de las distintas áreas que puedan lesionar de bienes jurídicamente tutelados.

En este sentido, para alcanzar una gestión efectiva y oportuna respecto a las acciones judiciales que sean presentadas en contra de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, la Oficina Asesora Jurídica requiere del insumo de las distintas áreas vinculadas con el tema objeto de los eventuales litigios, realizando un pronunciamiento en torno a los hechos y puntos claves planteados en la respectiva acción judicial o solicitud de conciliación, incluyendo el suministro de las pruebas que obren en su poder. Lo anterior, bajo la premisa de que la información la conocen de primera mano los funcionarios de cada dependencia en razón a los temas propios de su competencia.

Corresponde al Comité de Conciliación de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, de acuerdo con lo establecido en el artículo en el artículo 2.2.4.3.1.2.2. del Decreto 1069 de 2015, el *“análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.”*

3. Objetivos.

3.1. Objetivo General:

Prevenir y Reducir los eventos generadores de daño antijurídico mediante la formulación, institucionalización y evaluación de acciones preventivas que redunden en el manejo eficiente de los recursos para la sostenibilidad financiera de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO y para una adecuada y oportuna prestación de servicios de salud a la población.

3.2. Objetivos Específicos:

Establecer los parámetros de carácter preventivo a seguir, con la finalidad de evitar la configuración de responsabilidad patrimonial de la entidad debido a la producción de daño antijurídico.

-Delinear las directrices para la prevención del daño antijurídico a través de la identificación de las causas generales de la actividad litigiosa, propendiendo por su prevención, disminución y mitigación.

-Realizar los estudios jurídicos y su respectiva actualización sobre temas de alto impacto en lo jurídico al interior de la empresa.

- Definir estrategias para procurar prever, en la medida de lo posible, las fallas administrativas con incidencia en lo jurídico y prevenir potenciales litigios.

-. Cuando se verifique la causación de daño antijurídico por parte de la entidad, adoptar las acciones necesarias para minimizar su daño.

4. Alcance.

La política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial tiene como alcance los procesos adelantados por las diferentes dependencias de la entidad, quienes deberán ajustar sus actuaciones en concordancia con el presente documento.

5. Enunciado de la Política.

ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO se compromete a promover el desarrollo de una cultura proactiva de la gestión del daño antijurídico, mediante la identificación de los hechos generadores, que incluya una completa indagación sobre las deficiencias de la entidad, que puedan generar reclamaciones en su contra y fallos desfavorables.

6. Ejes principales de la política de defensa y prevención del daño antijurídico.

La política de defensa judicial se estructura en estrategias coordinadas y unificadas, orientadas al seguimiento de procesos judiciales, elaboración de estadísticas confiables respecto a los índices de litigiosidad, asesoría a las diferentes dependencias relacionada con asuntos de impacto jurídico, investigación jurídica, y organización del archivo de actuaciones judiciales y administrativas de competencia de la Oficina Asesora Jurídica.

La dirección, planificación, coordinación y gestión para evitar, mitigar o enfrentar con eficacia las diferentes acciones judiciales y extrajudiciales que tengan efectos patrimoniales o morales, por las causales definidas en la Constitución Política, la ley o en los convenios o tratados internacionales, especialmente en materia de Derechos Humanos, será encabezada por la Oficina Asesora Jurídica de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

Las dependencias de Subgerencia Técnico Científica, Subgerencia Corporativa, Dirección de Contratación, Dirección Financiera, Jefe de Oficina de Calidad, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Directores Técnicos CACE, CACR, Líderes de Proceso, y miembros del Comité de Conciliación, serán especialmente responsables de velar que sus actuaciones se ciñan a la presente política.

En cuanto a la prevención del daño antijurídico, la política se sustenta en la eficiencia en el desarrollo de estrategias y actividades de carácter preventivo, así como en la verificación de los requisitos legales en las relaciones de la empresa con terceros.

7. Naturaleza Jurídica, Misión y Visión de la entidad.

Mediante Ordenanza No. 539 del 26 de octubre del 2021 se autorizó a la Gobernadora del Departamento del Atlántico para crear una Empresa Social del Estado del Orden Departamental, y para suprimir y liquidar las siguientes E.S.E.: (i) Hospital Departamental Juan Domínguez Romero E.S.E. Soledad, NIT 802009766-3, (ii) Hospital Universitario CARI ESE, NIT 800253167-9, (iii) ESE Hospital Niño Jesús de Barranquilla, NIT 802006728-1 y (iv) ESE Hospital Departamental de Sabanalarga, NIT 890103127-9. En virtud de la autorización otorgada por la Asamblea Departamental, se profirió el Decreto Ordenanza No. 372 del 27 de octubre del 2021, mediante el cual se creó la Empresa Social del Estado Universitaria del Atlántico como una entidad pública descentralizada de categoría especial, del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaría Departamental de Salud del Atlántico, integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO tiene como visión 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.

Por su parte, la visión de la entidad es ser siempre la institución 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, la región y el país, a partir de procesos de atención, innovación en el servicio, investigación y formación del talento humano en salud.

8. Contexto Normativo del Daño Antijurídico

La Constitución Política de 1991 establece la responsabilidad patrimonial del Estado, refrendada normativamente dentro del ordenamiento jurídico superior como cláusula general de conformidad con la cual *“El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas. En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquel deberá repetir contra éste”*. (Art. 90).

Es entonces en este contexto normativo que cobra relevancia la prevención del daño antijurídico como política de la administración pública, al punto que su formulación e implementación constituyen un deber funcional asignado a la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

El Decreto 1716 de 2009 compilado en el Decreto 1069 del 26 de mayo de 2015, dispone que las normas sobre comités de conciliación son de obligatorio cumplimiento para las entidades de derecho público, los organismos públicos del orden nacional, departamental, distrital, los municipios que sean capital de departamento y los entes descentralizados de estos mismos niveles (Art. 15); normas dentro de las cuales se encuentra precisamente la que señala al Comité como instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad, correspondiéndole por tanto cumplir con la función de formular y ejecutar dichas políticas.

Lo anterior permite entender el mandato legal a cargo de las entidades públicas del orden departamental de centrar sus esfuerzos en la labor preventiva, puesto que ésta contribuye a prevenir la litigiosidad a partir del mejoramiento de la gestión de los intereses y asuntos públicos que puedan llegar a ser generadores de eventos

de responsabilidad patrimonial. A partir de lo anterior, procederemos a presentar las políticas de prevención del daño antijurídico, sobre las causas de litigios recurrentes en el sector salud y las condenas resueltas en contra de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

9. Normatividad que soporta la política

- Artículo 90 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 446 de 1998.
- Decreto 111 de 1996.
- Ley 640 de 2001.
- Ley 1444 de 2011.
- Decreto 4085 de 2011.
- Decreto 1716 de 2009, por el cual se reglamenta el artículo 13 de la Ley 1285 de 2009, el artículo 75 de la Ley 446 de 1998 y del Capítulo V de la Ley 640 de 2001. Decreto 1069 de 2015.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012.
- Ley 2080 de 2020
- Ordenanza 0539 de 2021
- Decreto Ordenanzal 0372 de 2021.
- Decreto 1069 de 2015.
- Circular 006 de 2016 ANDJE
- Circular Externa No. 007 de 11 de septiembre de 2014 de la ANDJE.
- Circular Externa No. 05 del 27 de septiembre de 2019.

10. Definiciones a tener en cuenta para el entendimiento de la Política

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de situaciones potenciales no deseables.

ACCIÓN JUDICIAL: Poder reconocido a los sujetos de derecho, de dirigirse a la jurisdicción del estado en procura de la protección de sus intereses legítimos.

MEDIO DE CONTROL DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO: A través de la cual una persona que ha sido lesionada por un acto de la administración, puede solicitar en defensa de su interés particular y concreto, la nulidad del mismo por ser contrario a las normas superiores, y que se le restablezca en su derecho conculcado, desconocido o menoscabado.

MEDIO DE CONTROL DE REPARACION DIRECTA: Es la posibilidad que tiene aquel que ha sufrido un daño antijurídico de obtener el resarcimiento del mismo, por medio del Juez contencioso administrativo.

CONDENA: Es la sentencia desfavorable que un Juez o un tribunal impone dentro de un juicio.

CONTRATO REALIDAD: Configuración del contrato de trabajo por reunir los 3 elementos esenciales descritos en el Código Sustantivo del Trabajo, resultando avante el principio de primacía de la realidad sobre las formalidades.

CONCILIACION: Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

DEMANDA: Principal actuación procesal por la que se inicia un proceso.

DAÑO ANTIJURIDICO: Perjuicio causado por infracción a las leyes, sin que el lesionado tenga el deber de soportarlo.

JUDICIAL: En un juicio, proceso que se sigue ante las diferentes jurisdicciones.

INDEMNIZACION: Resarcimiento económico del daño o perjuicio causado.

IMPUTABLE: Atribuir, enlazar una causa a un efecto, y colocar a esa causa como la responsable de las consecuencias dañinas ocasionadas.

PREJUDICIAL: Que precede a un juicio.

LEGALIDAD: Es todo aquello que se realiza dentro del marco de la ley escrita.

LITIGIOSIDAD: Sometido a pleito o disputa.

SENTENCIA: El término es utilizado para hacer referencia al fallo dictado por un tribunal o un juez y a la declaración que deriva de un proceso judicial. En este sentido, una sentencia es una resolución de carácter jurídico que permite dar por finalizado una contienda.

11. Plataforma estratégica

La Política de Prevención del Daño Antijurídico en la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO se articula con la visión, en el sentido de posicionarnos institucionalmente por la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, en un proceso dinámico de capacitación y formación de talento humano en salud y con desarrollo sostenible

11.1 Objetivo estratégico al que le apunta Objetivo estratégico No.1: "Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible"

12.Contexto y metodología general de la Política de Defensa Jurídica y Prevención del Daño Antijurídico.

Teniendo en cuenta que a la fecha la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO no se encuentra vinculada a proceso judicial alguno ante la jurisdicción ordinaria o administrativa en calidad de parte, en la construcción de la política se tomó como insumo las acciones judiciales instauradas en contra de algunos de los hospitales (hoy en liquidación) que fueron suprimidos y que como sede de atención de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO se constituyeron como centros de atención especializada y regional.

La fuente de las acciones judiciales en contra de los Hospitales Niño Jesús de Barranquilla, y Universitario Cari, empresas sociales del estado hoy en liquidación, constituyen un parámetro eficiente para proyectar una política inicial de prevención de daño litigioso. (anexo)

Al analizar los principales motivos que dieron lugar a las acciones judiciales entabladas en contra de los diferentes hospitales (hoy en liquidación), se concluye que el principal motivo de litigiosidad es la falta de pago de las obligaciones contenidas en documentos que prestan mérito ejecutivo por ser claros, expresos y exigibles, en especial por facturas relacionados con el suministro de bienes y servicios utilizados para la prestación de los servicios de salud y el inicio de acciones relacionados con la falla del servicio en materia de prestación de servicio de salud.

Para enervar la presentación de acciones ejecutivas, se requiere el fortalecimiento de procesos internos encaminados a realizar las glosas correspondientes de cada factura dentro del término de ley y a efectuar el pago oportuno de las obligaciones contraídas por el ente hospitalario, con el fin de reducir las erogaciones por intereses de mora, gastos procesales, honorarios de abogados y demás partidas que implican esta clase de procesos. Dentro de estas acciones se complementa la gestión financiera de mejoramiento de flujo de caja con el fin de cumplir las obligaciones adquiridas.

En cuanto a las acciones de reparación directa por falla del servicio de salud, el riesgo se debe aminorar a través del seguimiento del cumplimiento del protocolo médico, contemplado en normas que rigen la prestación del servicio de salud, guías y protocolos de manejo; la verificación de atención oportuna, el suministro de información completa y veraz para la obtención de consentimiento informado y el diligenciamiento completo de las historias clínicas.

Para evitar los litigios por acciones de contrato realidad, se recomienda claridad en cuanto a la forma que en se prestan los servicios por parte de los contratistas, lo cual incluye lineamientos claros respecto a la forma en que se ha de cumplir el objeto contractual, sin que configuren órdenes respecto al horario, subordinación y lugar en que se presten los servicios, salvo que de la naturaleza de los mismos se desprenda que estos deben suministrarse en locaciones específicas. De igual manera se debe recordar de la normatividad que rige el carácter excepcional de la contratación de prestación de servicios.

Referente a las acciones constitucionales, las recomendaciones se encaminan a la prestación efectiva del servicio de salud, de manera oportuna, procurando no trasladar al usuario las gestiones administrativas que deben adelantarse con las empresas promotoras de salud o los entes territoriales, y cumplimiento de respuesta a los derechos de petición, según el caso.

13. Metodología específica y recomendaciones para la prevención del daño antijurídico y una eficaz política de defensa.

Con el fin de desarrollar la política de prevención del daño antijurídico, el Comité de Conciliación de la entidad, de manera directa, de acuerdo con las funciones que le corresponden según el numeral primero del artículo 120 de la ley 2220 de 2022 o por medio de la conformación de un grupo o mesa de trabajo interdisciplinaria que responda ante dicho comité, deberá adoptar, a forma de guía, las siguiente metodología o recomendaciones:

13.1. Determinar los casos en que la entidad haya sido condenada, las situaciones que han suscitado las solicitudes conciliación judicial y extrajudicial, y los motivos que hayan generado reclamaciones administrativas susceptibles de ser ventiladas ante la justicia.

13.2. Establecer un período para analizar las situaciones del acápite anterior, con fechas de corte mínimas, establecidas por el comité de conciliación.

13.3. Elaborar una matriz o fichas técnicas en donde consten los casos o situaciones que representen un patrón o cuando menos asuntos reiterativos con base en las sentencias o laudos condenatorios contra la entidad, decisiones donde el comité haya decidido conciliar total o parcialmente ante las pretensiones del convocante, reclamaciones en la etapa precontractual, contractual o postcontractual, derechos fundamentales que se reputen como vulnerados en acciones de tutela y demás situaciones que por su frecuencia ameriten su focalización.

13.4. Como siguiente paso de la metodología, el comité de conciliación a través de uno de sus miembros o la mesa de trabajo o grupo que este designe, deberá:

13.5. Identificar la causa o falla que da origen a la reclamación, convocatoria a conciliación o condena, según el caso.

13.6. Efectuar análisis de las causas.

13.7. Identificar las dependencias en donde ocurre la causa o falla del servicio o el procedimiento que está fallando al interior de la entidad, según el caso.

13.8. El comité de conciliación, a través de uno de sus miembros o de un tercero que este designe, presentará informe a la gerencia en donde haga se resuman las situaciones que constituyen un patrón o se vislumbren como reiterativas, incluyendo las actuaciones en donde se hayan presentado los errores o fallas del servicio y/o de los procesos internos de la entidad con repercusión en lo jurídico.

13.9. Una vez efectuada la identificación, análisis e información pertinente, el Comité de Conciliación a través de alguno de sus miembros o la mesa de trabajo o grupo interdisciplinario que este conforme, deberá elaborar el respectivo plan

de acción o alternativas de soluciones a seguir dentro del marco de la presente política de defensa y prevención del daño antijurídico, el cual deberá contener los errores o fallas cometidas al interior de la entidad, debiendo contener como mínimo lo siguiente:

13.10. Medidas que puedan resolver o mitigar la causa del error que cause o pueda causar responsabilidad de la entidad.

13.11. Un estimado del impacto patrimonial de la falla o error.

13.12 Si el plan de acción o alternativas de soluciones requiere actuaciones que se prolonguen en el tiempo, un cronograma estimado de estas.

13.13. Los resultados que se esperan con el plan de acción o alternativas de soluciones.

13.14. Las áreas responsables o involucradas en el plan de acción o alternativas a soluciones.

13.15. Cuando el plan de acción o alternativas de solución haya sido elaborado, ya sea por alguno de los miembros del Comité de Conciliación o por la mesa de trabajo o grupo de trabajo que este haya designado, se deberá poner en conocimiento al pleno del Comité de Conciliación, órgano que deberá adelantar las siguientes actuaciones:

13.16. Discutir y analizar el plan de acción o alternativas de solución puestos a su consideración.

13.17.. Adoptar el respectivo plan de acción o alternativas de solución dentro del marco de la presente política o efectuar las sugerencias o aclaraciones del caso.

13.18. Adelantar las gestiones técnicas, administrativas o presupuestales que sean necesarias de acuerdo con el plan de acción o alternativas de solución puesto a su consideración en el marco de la política de defensa y prevención del daño antijurídico.

13.19. Oficiar o requerir a las dependencias involucradas en el plan de acción o alternativas de solución, para que tomen las medidas preventivas o correctivas del caso.

13.20. El Comité de Conciliación realizará el seguimiento y evaluación de los planes de acción o alternativas de solución puestos a su consideración, para lo cual podrá solicitar la rendición de informes por parte de las dependencias involucradas.

14. Socialización de la política de prevención del daño antijurídico.

Para consolidar la política de prevención del daño antijurídico, el Comité de Conciliación o quien este designe, podrá optar por alguna(s) de las siguientes acciones con el fin de ponerlas al alcance de los funcionarios, contratistas y terceros vinculados a la entidad, en lenguaje claro y sencillo:

14.1. Crear consejos, “tips”, recomendaciones, recordatorios, guías y demás similares, que podrán ser comunicadas a través de los correos institucionales o carteleras visibles de manera periódica.

14.2. Poner en conocimiento de las dependencias correspondientes de los fallos judiciales, jurisprudencias, leyes y demás normativa que pudiera tener algún tipo de incidencia relacionada con las actividades de estas.

14.3. Difundir las medidas que deban adoptarse con el fin de adecuar las actuaciones de las dependencias de la entidad dentro del marco jurídico aplicable.

15. IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE LAS CAUSAS PROBABLES DE DEMANDAS Y ACCIONES JUDICIALES EN CONTRA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

15.1 En la Etapa Pre-Contractual:

- En la revisión de la necesidad de contratación se deberá aplicar los criterios de igualdad, temporalidad y excepcionalidad en los servicios requeridos partiendo de la necesidad de continuidad de la prestación del servicio de salud.
- Las obligaciones de los contratistas se redactarán respetando los criterios de autonomía e independencia en la prestación de los servicios.
- Verificar la inexistencia de disponibilidad de cargos por proveer en la planta, no disponibilidad de profesionales con la experticia necesaria.

15.2. En la Etapa Contractual:

- La supervisión del contrato se realizará por medio empleados públicos, evitando incurrir en actos como órdenes directas, llamados de atención, aprobación de permisos, requerimiento de actividades por fuera de las obligaciones contractuales.
- Mejorar los procesos de socialización de los procedimientos y protocolos médicos a través de canales institucionales (actos administrativos, circulares, correos, carteleros, reuniones, etc)
- Debe garantizarse que el contratista desarrolle su función respetando su autonomía e independencia desde el punto de vista técnico y científico salvo en la coordinación de procesos asistenciales en los cuales la Subgerencia Técnico científica debe realizar control y seguimiento de la prestación del servicio de salud con calidad.
- Ajustes en las cláusulas contractuales con el fin de evitar generar vínculo laboral.
- Socialización de protocolos de atención y guías de manejo.
- Capacitación a los supervisores de contrato para evitar configurar una subordinación laboral.

15.3 FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: Reparación Directa por Falta o Falla en el Servicio y la Pérdida de Oportunidad.

- Aplicación de las guías y Protocolos médicos definidos por la entidad, autoridades nacionales e internacionales en cada procedimiento.
- Prestar los servicios de salud ofertados y habilitados por la entidad, con Pertinencia, Accesibilidad, Calidad, Oportunidad, Continuidad y Seguridad.
- Avanzar en el cumplimiento de las normas técnicas de habilitación y de los servicios de salud ofertados en el portafolio de la entidad.
- Diligenciamiento correcto y completo de la Historia Clínica de los pacientes.
- Diligenciamiento correcto y completo del consentimiento informado.
- Cumplimiento oportuno y eficiente de las normas de referencia y contrareferencia
- Mantener vigente la Póliza de Responsabilidad Profesional Clínicas y Hospitales.
- Verificar vigencia de pólizas de responsabilidad civil extracontractual de los profesionales de la salud.
- Garantizar la atención inicial de urgencias de los pacientes que lleguen a cualquiera de los centros de atención especializada de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

15.4 Acción In Rem Verso por Acreencias no Pagadas.

- Estricto cumplimiento del Estatuto de Contratación de la ESE y de las normas que rigen la contratación de las ESEs dictadas por el Ministerio de Salud (Resolución 5185 de 2015 y demás normas que la adicione, modifique o derogue) y principios que rigen la Función Pública.

- Cancelación oportuna de las obligaciones y adquisición de obligaciones en el marco contractual y presupuestal sin que exceda.

- Prevenir y evitar la ocurrencia de hechos cumplidos mediante órdenes de la entidad o la anuencia de esta respecto a actividades a de contratistas sin que medio el respectivo contrato.

15.5 Acciones ejecutivas por Acreencias no Pagadas.

- Realizar dentro del tiempo oportuno la auditoría a las facturas libradas con cargo a la entidad con el fin efectuar los reclamos o rechazos que correspondan dentro de los términos establecidos en el artículo 773 del Código de Comercio, artículo 2.2.2.5.4 del Decreto 1074 de 2015 o la respectiva glosa, en caso de ser procedente, según lo ordenado por el artículo 57 de la ley 1438 de 2011 y demás normas que las adiciones, modifiquen o deroguen.

- Disponer de lo necesario para la extinción por pago de todas las obligaciones reconocidas por la entidad, previo a la acción judicial.

- Cumplir en los tiempos establecidos, todas las obligaciones a cargo de la en aras de evitar el reconocimiento y pago de intereses y perjuicios.

En el evento que se presenten circunstancias de no pago, originadas en el debilitamiento del flujo de caja que impida cancelar todas las obligaciones, la ESE debe explorar todos los mecanismos de manejo de controversias contractuales de manera anticipada, con el fin de llegar a arreglos que permitan la solución de las obligaciones y eviten el incremento financiero de las mismas.

15.6. Conclusiones de la identificación, clasificación y prevención de las causas probables de demandas y acciones judiciales en contra de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO:

Del análisis anterior, se puede concluir que las causas principales generadoras de demandas en contra de las Empresas Sociales del Estado hoy suprimidas y cuyos servicios corresponde prestar en la actualidad a la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, corresponden a la configuración del contrato realidad, motivada en la necesidad institucional de suscribir Ordenes de Prestación de Servicios con personas naturales para dar cumplimiento con el objeto misional, que requiere entre otras continuidad, situación que dado el volumen de las OPS y las labores desempeñadas por los contratistas al estar ubicados en el componente misional, han generado un alto porcentaje de demandas en contra, donde ha cobrado fuerza el principio de “primacía de la realidad sobre las formas”, establecido en la Constitución Política de Colombia; la falta de prestación de los servicios o la falla en el suministros de los mismos; la frustración de expectativas legítimas a las que puede aspirar un paciente para conservar su salud y calidad de vida, que en términos del Consejo de Estado, se trata de la pérdida de oportunidad en el servicio de salud, definido como título autónomo de imputación, y perjuicio autónomo, empleado cuando la causa no es eficiente para establecer un nexo de causalidad entre el hecho generador y el daño. (Consejo de Estado, Sección Tercera – Subsección “B”, Sentencia del 5 de abril de 2017, Exp. 17001-23-31-000-2000-00645-01(25706) – Consejero Ponente Ramiro Pazos Guerrero); la falta de medicamentos, e insumos, eventos adversos, diligenciamiento defectuoso de la Historia Clínica, ausencia de consentimiento informado o diligenciamiento defectuoso del mismo, inobservancia de las guías y protocolos médicos definidos por la entidad, el Ministerio Nacional de Salud.

Estas causales, que son persistentes en el sector salud, deben ser mitigadas por medio de las acciones de prevención señaladas en el presente documento.

16. POLÍTICAS DE DEFENSA RESPECTO A LAS CAUSALES MÁS COMUNES DE LITIGIOSIDAD.

16.1. POLITICA DE DEFENSA PARA DEMANDAS POR CONTRATO REALIDAD.

Conforme al Manual de contratación adoptado por la ESE., de acuerdo con la Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Resolución 5185 de 2013 expedida por el Ministerio de Salud, Estatuto de Contratación contenido en el Acuerdo 009 de 2021 la contratación estatal tiene como fin, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución dichos fines.

De conformidad con el numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 en concordancia con el artículo 2.5.3.8.4.3.2. del Decreto 780 de 2016, en materia contractual la Empresa Social del Estado se regirá por normas de derecho privado, pero podrán, discrecionalmente, utilizar las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

La Ley 1438 de 2011 *“Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”*, en el inciso primero del artículo 76, estableció como deber del Ministerio de Salud

y de la Protección Social, señalar los lineamientos para que la adopción del estatuto de contratación por parte de la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado.

En consideración, resulta pertinente fijar como políticas dentro de los procesos contractuales que adelante la Entidad, las siguientes:

- La supervisión del contrato deberá entregar las actas, y documentos que en la medida de lo posible, se demuestre la autonomía e independencia profesional del contratista. El no cumplimiento del principio de exclusividad. De igual forma, evitar actos como; órdenes directas, llamados de atención, aprobación de permisos, requerimiento de actividades por fuera de las obligaciones contractuales.
- Debe garantizarse que el contratista desarrolle su función respetando su autonomía e independencia desde el punto de vista técnico y científico.
- Actualización cuando sea necesario, del Manual de Contratación adoptado por la entidad.
- Realización de charlas de capacitación y actualización a los supervisores de OPS con el fin de dar lineamientos para el manejo de la supervisión.
- Reunión semestral con los profesionales del derecho que asumen la defensa de la entidad, con el fin de fijar directrices y estrategias que permitan adoptar parámetros de defensa y el seguimiento a los procesos.
- Cuando se reciban peticiones o reclamaciones relativas a supuesta prestaciones laborales de los contratistas o ex contratistas, se deberá comparar la fecha en la que se presentan las mismas con las de los actos, decisiones, operación u omisión en las que se fundamenta la solicitud, con el fin de establecer si ha generado la caducidad o las mismas se encuentran prescritas.
- En cuanto a la defensa técnica, los apoderados deberán atacar con pruebas los argumentos de la demanda con el fin de desvirtuar la configuración de los elementos del contrato laboral y defender a la entidad con la interposición de todos los recurso o acciones que la Ley otorga, con plena observancia de los `pronunciamientos de las Altas Cortes de la República de Colombia.

Tener en cuenta la argumentación jurídica planteada en sede gubernativa por parte del demandante en razón a que debe guardar coherencia con lo planteado en la demanda.

16.2 POLÍTICA DE DEFENSA POR FALTA O FALLA DEL SERVICIO DE SALUD Y DE LA PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD.

Respecto de las demandas por responsabilidad médica, considera pertinente tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Adelantar un mayor control sobre el cumplimiento de las guías de atención de enfermedades, de los protocolos y de los manuales de procedimientos quirúrgicos existentes, mejorarlos de ser necesario y democratizar su conocimiento, con el fin de involucrar a todos los actores hospitalarios, en el cumplimiento de dicho objetivo.
- ✓ Actualizar de manera permanente a los profesionales de la salud, en conocimiento médicos y/o exigir una educación médica continua, para garantizar que todas las intervenciones quirúrgicas se efectúen con bases científicas sólidas, acordes con los continuos avances médicos. En este sentido deberán efectuar de forma constante una socialización de las experiencias médicas, realizando acciones para la divulgación de las mismas, con los datos y conclusiones más relevantes.
- ✓ Los médicos deberán ser alertados en el sentido de realizar las intervenciones quirúrgicas con los medios e instrumentos mínimos requeridos, salvo los casos de emergencia.
- ✓ Efectuar chequeos y revisiones a los equipos médicos para garantizar que los mismos se encuentran en condiciones óptimas para la atención del paciente.
- ✓ Implementar mecanismos para probar la solidez de las decisiones que se toman respecto de una cirugía, sugiriendo la participación colegiada en la adopción de decisiones críticas.
- ✓ Prestar los servicios de salud ofertados por la entidad, con Pertinencia, Accesibilidad, Calidad, Oportunidad, Continuidad y Seguridad.
- ✓ Avanzar en el cumplimiento de las normas técnicas de habilitación y de los servicios de salud ofertados en el portafolio de la entidad.
- ✓ Diligenciamiento correcto y completo de la Historia Clínica y del consentimiento informado de los pacientes.
- ✓ Mantener la vigencia y amparos de las pólizas de responsabilidad profesional clínicas y hospitales de la ESE y de los contratistas cuyos contratos desarrollan objetos misionales.

17. POLITICA DE DEFENSA SOBRE PROCEDENCIA DEL LLAMAMIENTO EN GARANTIA CON FINES DE REPETICIÓN y SIN FINES DE REPETICION.

Respecto a las acciones a tomar cuando se presenten las causales de llamamiento en garantía, se consideran pertinentes las siguientes

- Esta actividad señala que los apoderados a cargo de los casos deben realizar el estudio en los formatos definidos por la OFICINA ASESORA JURIDICA, a efectos de determinar la procedencia del llamamiento en garantía con fines de repetición.
- El apoderado a cargo de cada caso deberá hacer un análisis jurídico con el fin de determinar la procedencia o no de llamar en garantía al equipo médico que atendió el paciente siempre y cuando se vislumbren los presupuestos procesales para ello, y analizar su riesgo, dado que el llamado en garantía en su defensa podría atribuir responsabilidad a la institución por no contar con el personal suficiente, insumos etc., siendo por ello necesario se analice la posibilidad de vincular al proceso al personal de salud que hubiera atendido al paciente en calidad de testigo para que coadyuve el caso.

-El apoderado debe presentar el análisis del caso realizado por la SUBGERENCIA TECNICO CIENTIFICA ante el COMITE DE CONCILIACION, instancia que analizará la situación y decidirá respecto de la conveniencia del llamamiento en garantía o del ejercicio de la acción de repetición en los términos de ley.

-El Comité de Conciliación deberá realizar los estudios pertinentes para determinar la procedencia de la acción de repetición. Para ello, el ordenador del gasto, al día siguiente al pago total o al pago de la última cuota efectuado por la entidad pública, de una conciliación, condena o de cualquier otro crédito surgido por concepto de la responsabilidad patrimonial de la entidad, deberá remitir el acto administrativo y sus antecedentes al Comité de Conciliación, para que en un término no superior a cuatro (4) meses se adopte la decisión motivada de iniciar o no el proceso de repetición y se presente la correspondiente demanda, cuando la misma resulte procedente, dentro de los dos (2) meses siguientes a la decisión.

- Deberá verificarse la existencia de póliza de seguro que cubran los hechos sobre los que se demande la responsabilidad de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, con el fin de hacer el respectivo llamamiento en garantía en los términos del artículo 64 y subsiguientes del Código General del Proceso.

-Tener en cuenta lo establecido en el artículo 19 de la Ley 678 de 2001, modificado por el artículo 44 de la Ley 2195 de 2022, el cual señala que dentro de los procesos de responsabilidad en contra del Estado, la entidad pública directamente perjudicada o el Ministerio Público, puede solicitar que se vincule al agente identificado como aquel que desplegó la acción u omisión causa del daño respecto del cual se reclama la responsabilidad del Estado, para que en el mismo proceso se decida la responsabilidad de la administración y la del funcionario.

17.1 POLITICA PARA DAR INICIO A LA ACCIÓN DE REPETICIÓN.

En materia de acción de repetición, deberán tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:

-La legitimación para interponer la acción de repetición radica, por regla general, en la entidad pública directamente perjudicada con el pago de una suma de dinero como consecuencia de una condena, conciliación o cualquier otra forma de solución de un conflicto, a través del Comité de Conciliación

- El Comité de Conciliación, junto con los apoderados a cargo de los casos, deberán hacer el estudio de los fallos judiciales en firme y ejecutoriados proferidos en contra de ESE y en caso de darse los requisitos establecidos por la Ley 678 de 2001 y 1437 de 2011, como son que ESE haya cancelado la condena, que se haya probado en el proceso el dolo o culpa grave del funcionario o exfuncionario, presentar al comité de conciliación un análisis jurídico de cada caso con el fin de determinar la procedencia o no de dar inicio a la acción de repetición contra quien dio lugar a ello, en procura del reintegro del monto de la indemnización asumida por la entidad.

-El Comité de Conciliación deberá tener en cuenta que tiene un plazo no superior a los seis (6) meses siguientes al pago total o al pago de la última cuota efectuado por la entidad, para ejercitar la acción de repetición como consecuencia de una condena, conciliación o cualquier otra forma de solución de un conflicto permitida por la ley y que el término de caducidad de la misma es de cinco (5) años contados a partir del día siguiente de la fecha del pago, o, a más tardar desde el vencimiento del plazo con que cuenta la administración para el pago de condenas de conformidad con lo previsto en el artículo 192 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de acuerdo con la reforma introducida por el artículo 42 de la Ley 2195 de 2022.

De conformidad con la Resolución que integra el COMITÉ, la Gerencia, el Gerente, al día siguiente al pago total o al pago de la última cuota efectuado por la entidad pública, de una conciliación, condena o de cualquier otro crédito surgido por concepto de la responsabilidad patrimonial de la entidad, deberá remitir el acto administrativo y sus antecedentes al Comité de Conciliación, para que en un término no superior a cuatro (4) meses se adopte la decisión motivada de iniciar o no el proceso de repetición y se presente la correspondiente demanda, cuando la misma resulte procedente, dentro de los dos (2) meses siguientes a la decisión.

Esta acción no se extingue cuando en un proceso judicial se concilie respecto de la pretensión patrimonial ejercida contra el Estado, pues debe seguirse el proceso para que se resuelva lo relativo a la obligación del llamado en garantía con fines de repetición –si se empleó la figura de llamamiento en garantía- a efectos de reembolsar al Estado las sumas de dinero respectivas.

-Para que el Comité de Conciliación estudie la pertinencia de la acción de repetición se deberá (i) Remitir del Acto Administrativo del pago y los antecedentes del caso al Comité de Conciliación; (ii) Asignar del Acto Administrativo de pago y antecedentes al profesional de defensa judicial; (iii) Proyectar del caso y elaborar la ficha técnica de Acción de Repetición; (iv) Convocar al Comité de Conciliación.

-Una vez el Comité de Conciliación haya sido convocado y tenga conocimiento sobre los hechos que dan origen a la eventual acción de repetición, dentro de la sesión respectiva se deberá agotar el siguiente proceso de deliberación: (i) Acreditación de la existencia de condena judicial o acuerdo conciliatorio que imponga una obligación a cargo de la entidad estatal; (ii) Acreditación del pago de la indemnización/condena por parte de la entidad; (iii) Determinación de la calidad del demandado como agente, ex agente del Estado demandado o particular en ejercicio de función pública; (iv) Calificación provisional de la conducta del agente estatal determinante del daño como dolosa o gravemente culposa; (v) Identificar el nexo causal de la conducta del (los) agente(s) estatal(es) con el daño antijurídico; (vi) Revisar los términos de caducidad y tomar medidas necesarias para que no caduque; (vii) Decisión del Comité de Conciliación sobre la procedencia de la acción de repetición

18. EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO Y PAGO DE SENTENCIAS.

Sobre el pago de condenas en conta de la entidad, se deben observar los siguientes aspectos:

- ESE., debe dar estricto cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y demás normas concordantes, para el pago de las sentencias condenatorias, con el fin de evitar la generación de intereses moratorios y el detrimento patrimonial (un plazo máximo de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de la ejecutoria de la sentencia).

Para lo cual se procederá de la siguiente manera:

- Una vez ejecutoriada la decisión que imponga una obligación de dar, hacer o hacer, el apoderado de la institución deberá trasladar a la Dirección Financiera y/o a quien corresponda, la (s) sentencia (s) con los respectivos anexos si los hubiera, para su cumplimiento. Debe tenerse en cuenta que cumplidos tres (3) meses desde la ejecutoria de la providencia que imponga o liquide una condena o de la que apruebe una conciliación, sin que los beneficiarios hayan acudido ante la entidad responsable para hacerla efectiva, cesará la causación de intereses desde entonces hasta cuando se presente la solicitud.

- La Dirección Financiera deberá informar a la Oficina Asesora Jurídica sobre la disponibilidad presupuestal para el pago de sentencias judiciales, y promoverá el cumplimiento de dichas obligaciones según el orden en que hubieren sido radicadas las cuentas de cobro por parte de los demandantes.

- Las condenas judiciales en abstracto y acuerdos conciliatorios celebrados en sede administrativa o judicial, que versen sobre la declaratoria de derechos laborales, incluidos los de aplicación del principio de Primacía de la Realidad sobre las Formas, serán liquidados por la Dirección de Talento Humano, de conformidad con el ordenamiento jurídico y la providencia que lo ordene.

- Las demás condenas judiciales que señalen valor cierto en dinero, así como el cálculo de los intereses causados desde la fecha de ejecutoria, estará a cargo de la Dirección Financiera, con plena observancia de los artículos 192 y 195 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

✓ Informada la disponibilidad presupuestal para el pago de la sentencia judicial, la Oficina Asesora Jurídica tramitará la expedición del certificado de Disponibilidad Presupuestal, y elaborará el acto administrativo que ordene el pago de la acreencia; solicitará la expedición del certificado de Registro Presupuestal. Finalmente, radicará una solicitud de cumplimiento en la oficina de Tesorería de la entidad, previo el trámite de causación contable.

–Realizado el pago, la Dirección Financiera remitirá a la Oficina Asesora Jurídica los soportes del mismo, a efectos que se informe al Despacho judicial competente, el cumplimiento de la decisión.

19. POLITICA SOBRE DEFENSA TECNICA.

El equipo de abogados a cargo de la defensa técnica de ESE. bajo la coordinación técnica de la OFICINA ASESORA JURIDICA de la ESE, deberá dar cumplimiento a las acciones referidas a continuación:

–Debe verificarse que todas las demandas de reparación directa hayan agotado el requisito de procedibilidad de conciliación. De advertirse la carencia, se promoverá la excepción de falta agotamiento de requisito de procedibilidad o las excepciones a que hubiere a lugar.

–Verificación de cumplimiento términos, con el fin de determinar la caducidad de la acción.

–En sede de conciliación y recibida la solicitud, se procederá a solicitar ante la subgerencia de prestaciones de servicio de salud, citación del comité técnico científico para el análisis de los hechos que integran la Litis, por medio del cual se obtenga un concepto razonable sobre la posible situación que generó el daño antijurídico, apoyada en argumentos técnicos y científicos.

–El abogado a cargo del caso, si lo considera pertinente, podrá formular un cuestionario sobre los hechos que generen dificultad probatoria o necesiten ser aclarados durante el curso de la conciliación extrajudicial.

–En casos de gran trascendencia, de importancia departamental o de gran impacto, se solicitará apoyo a la Secretaría jurídica del Departamento del Atlántico, para obtener conceptos jurídicos sobre el caso y analizar las posibles alternativas de defensa.

–La Jefatura de la Oficina Asesora realizará la búsqueda de antecedentes, con el fin de obtener informe del área asistencial respecto de antecedentes del caso, y deberá verificar el nombre del personal médico que atendió al paciente y sobre el cual se alega la presunta deficiencia o falla en la atención, buscando en lo posible un dialogo directo con él, cuando desde el punto de vista legal, existan dudas en el concepto médico emitido.

La subgerencia Técnico Científica deberá remitir copia del análisis de caso de mortalidad, si existiere y toda la información relacionada con la solicitud de conciliación prejudicial o cualquier petición referida a la demanda.

–Cuando exista un número de demandas notablemente mayor dirigidas hacia un servicio médico particular (medicina interna, ortopedia, cirugía general, cirugía vascular, ginecoobstetricia, etc.), el abogado y la secretaria técnica del Comité de Conciliación lo informarán a la Subgerencia Técnico-Científica de la ESE., identificando la etapa en la que más inconformidad existe por el usuario:

1. Diagnóstico de la enfermedad
2. Conducta médica y tratamiento de la patología
3. Egreso hospitalario y seguimiento externo

– Se solicitará al líder o coordinador del servicio revisar los procesos y procedimientos en la etapa que genera dificultad, al mismo tiempo que se le requerirá sobre las posibles soluciones que considere pertinentes. Para ello se le invitara a la sesión del Comité de Conciliación.

-Contra las decisiones judiciales desfavorables para la Entidad, los apoderados deberán interponer los recursos que la Ley otorga, caso contrario, en el evento que la no interposición de recursos no estuviere justificada se harán acreedores a las acciones que la Ley contempla.

-El abogado del caso, deberá llamar en garantía a la empresa aseguradora que haya aceptado el mandato de asegurar a través de la modalidad de "Clínicas y Hospitales" y de "Responsabilidad Civil Extracontractual" la responsabilidad surgida por la atención en salud brindada por la ESE a sus pacientes, en todos los puntos asistenciales que componen la entidad, dentro de los términos de vigencia y amparo de las garantías.

-Actuar en defensa de la entidad dentro de los términos fijados por la Ley

-Presentar informes a la oficina Asesora Jurídica de los procesos a cargo, el cual contenga entre otras las acciones adelantadas, estado actual etc.

-Los mismos aspectos se tendrán en cuenta en la defensa técnica respecto de otras acciones judiciales o medios de control, iniciados en contra de la ESE

-En tratándose de la defensa técnica en los procesos de Nulidad y Restablecimiento del Derecho por Contrato Realidad, se deberá verificar la imparcialidad de los testigos con los cuales se pretende demostrar la subordinación, así como la calidad de contratista de los supervisores.

-Solicitar que la Subgerencia Técnico-Científica rinda un concepto y análisis técnico respecto de la atención dispensada a los usuarios por cuya causa se demanda a la entidad, estableciendo los nombres y ubicación de los profesionales que pueden actuar como testigos de la ESE recomendando un dictamen pericial, en los casos a que haya lugar con el fin que la autoridad judicial le dé el trámite correspondiente dentro de la jurisdicción.

20. POLITICAS SOBRE MATERIAS SOMETIDAS A CONCILIACION:

Adoptar como políticas de prevención del Daño Antijurídico y de Defensa Judicial para el HOSPITAL UNIVERSITARIO CARI E.S.E., las formuladas por el Comité de Conciliación, la cuales estarán enmarcada dentro de los siguientes lineamientos y actividades generales:

- a) La Secretaría Técnica, presenta a los miembros del Comité los principales apartes de la Circular Externa No. 07 de 11 de septiembre de 2014 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica –ANDJE-, sobre los lineamientos jurisprudenciales en materia de conciliación judicial y extrajudicial en lo contencioso administrativo.
- b) Se debe sustentar la posición institucional por parte de la Subgerencia Técnico-Científica, Subgerencia Corporativa, Oficina Asesora Jurídica o los líderes del proceso confiado en la administración, con fundamento en normas, la jurisprudencia constitucional y la contencioso administrativa. Las más altas corporaciones judiciales han realizado diversos e importantes pronunciamientos en los que, además de precisar la naturaleza y características de este mecanismo, se ha definido el alcance de algunas normas relativas a la conciliación y se han fijado parámetros para la interpretación de las mismas, para lo cual se deberán revisar las Circulares expedidas por la ANDJE.
- c) En todo caso se debe trasladar a las áreas técnicas y/o administrativas competentes, el libelo de la solicitud de conciliación extrajudicial y/o demanda y las pruebas a fin de que rindan un informe pomenorizado de la veracidad de los hechos, planteen la existencia y remisión de pruebas documentales, propuesta de servidores públicos o contratistas que puedan rendir testimonio, libre y espontáneo sobre los hechos de la demanda, o sobre la estructuración de la defensa de la ESE.
- d) Tener en cuenta al responder las solicitudes la Ley DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Al estructurar la respuesta debe la ESE tener en cuenta los términos del artículo 5.º de la Ley 1581 de 2012 (Ley

Estatutaria de Protección de Datos Personales - [LEDPD]), define los datos sensibles como

aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Además, la norma en mención proporciona una lista no taxativa de algunos datos personales que revisten la característica de ser sensibles, colocando dentro de ellos los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos de las personas, no dejando duda de que información referente a los antecedentes neonatales, obstétricos o quirúrgicos del paciente, sus hábitos de vida, adicciones, consumo de tóxicos, alergias, enfermedades, antecedentes sociales y profesionales y cualquier otro dato personal relacionado con la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, así como las características genéticas heredadas y el análisis de muestras biológicas, incluidos todos ellos en la historia clínica tradicional, son sensibles y revisten el carácter de reservados, pues orbitan de forma exclusiva, en principio, a la esfera privada e íntima del individuo.

21. ACTUALIZACION DE POLITICAS EN RELACION CON LA ATENCION DE PROCESOS EJECUTIVOS INSTAURADOS EN CONTRA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.

ESTRATEGIAS DE DEFENSA PARA CONTESTACION DE DEMANDA DE PROCESOS INSTAURADOS EN CONTRA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO EN EJERCICIO DE ACCIONES PARA EL RECAUDO EJECUTIVO DE OBLIGACIONES A CARGO DE LA ESE:

RUTA RECOMENDADA PARA CONTESTACION DE DEMANDA DE PROCESOS INSTAURADOS EN CONTRA DE LA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO en ejercicio de acciones para el recaudo ejecutivo de obligaciones a cargo De la ESE

1. La Oficina Jurídica precisará conjuntamente con el apoderado al que se asignará el proceso, la fecha de contestación de demanda y fecha de alarma para realizar el seguimiento partiendo de la fecha de notificación personal del mandamiento de pago y los términos previstos en el auto en concordancia con la ley. El apoderado asume la responsabilidad de cumplir con la fecha de contestación de demanda y/o interposición de recursos en el momento en que se asigna el proceso, aunque no medie poder especial, por cuanto debe requerirlo oportunamente a la ESE.
2. Una vez se reciba la notificación se incluirá el proceso en los listados de control y seguimiento de la Oficina Jurídica y se estructura la carpeta para seguimiento.
3. Elaborar poder para asignar el proceso al apoderado que debe verificar que la demanda y sus anexos estén completos y verificar la viabilidad de interponer recursos en contra del mandamiento de pago y en contra del decreto de medidas cautelares si lo hubiere.
4. El apoderado liderará la búsqueda y solicitud de antecedentes administrativos y solicitará el apoyo de la Oficina Jurídica. Además se tendrá en cuenta las siguientes:
 - a. Dentro de las etapas necesarias se encuentra la de verificar el cumplimiento de los requisitos del TITULO EJECUTIVO cuyo recaudo se impetra.
 - b. Verificar si el proceso se inicia dentro de la jurisdicción adecuada. Interponer los recursos en contra del mandamiento si a ello hubiere lugar.
 - c. Verificación de pagos, descartar facturación repetida en procesos judiciales para ello solicitar información al área financiera para que de manera formal se cuenta con la EVIDENCIA.
 - d. Defensa de inembargabilidad de recursos/ revisión de facturas y verificación la existencia de otros procesos iniciados por el mismo demandante.

- e. Estructuración de carpetas de control interno de la oficina, organizando en cuaderno separado todo lo relacionado con medidas cautelares y acumulaciones de procesos.
- f. Búsqueda de Contratos; Saldos vigentes que adeuda la ESE/ Pagos y constancia de egresos, actas de compensación de obligaciones, cruce de cuentas y demás aspectos necesarios para el éxito de la gestión encomendada
- g. Elaboración de comunicaciones si se requiere información de otras áreas de la institución.
- h. Los demás que el apoderado considere conducentes.
- 5. Contestar demanda y generar los informes que se requieran para el control y seguimiento.
- 6. En los listados de control de procesos en materia de procesos EJECUTIVO se incluye columna que relaciona los NUMEROS DE FACTURAS, VALOR DE FACTURAS incluidas en la demanda.
- 7. Las demás actuaciones que en derecho se requieran para la atención de la gestión encomendada.
- 8. Ingresar PROCESO JUDICIAL EN SIHO de acuerdo con las parametrizaciones del sistema de información (SIHO) y realizar seguimiento.”
- 9. Realizar provisión contable de manera conjunta con la Dirección Financiera de acuerdo con el riesgo de éxito o pérdida del proceso judicial. (probable, remoto o posible) de acuerdo con los lineamientos de la AGENCIA DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO

22. ACTUALIZACION DE POLITICAS DE PREVENCION DE DAÑO ANTIJURIDICO relacionada con la oportuna respuesta definitiva y de fondo de los derechos de petición que se instaura en contra de la ESE (Actualización realizada 24 de JUNIO de 2024 - Comité de Conciliación Acta No.29 de 2024).

22.1. IMPORTANCIA DE LA ATENCION DE LOS DERECHOS DE PETICION.

El derecho de petición es necesario para el Estado por ser el principal canal de comunicación entre la administración y la ciudadanía. Hoy en día los particulares que tienen a su cargo funciones públicas o administrativas que el Estado les ha delegado en su favor, también están obligados a responder peticiones.

Es imprescindible conocer el origen, los cambios y la evolución del derecho de petición en Colombia; el derecho de petición en Colombia, por definición de nuestra Constitución es un derecho fundamental, al cual debe considerársele como el principal mecanismo con el que contamos los ciudadanos para acceder a las ramas poder público. El derecho de petición es necesario para el Estado por ser el principal canal de comunicación entre la administración y la ciudadanía. Hoy en día los particulares que tienen a su cargo funciones públicas o administrativas que el Estado les ha delegado en su favor, también están obligados a responder peticiones.

22.2. NORMAS RELATIVAS QUE APLICAN EN LA REGLAMENTACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN:

Artículo 74. (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 13: Ley 1755 de 2015 *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de

abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto..."

Por su parte, el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014, dispone lo referente al principio de máxima publicidad:

"Artículo 2o. PRINCIPIO DE MÁXIMA PUBLICIDAD PARA TITULAR UNIVERSAL. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley."

El artículo 3 de la ley en comento, prevé dentro de los principios que regulan la transparencia y acceso a la información pública, los siguientes:

"Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley. (...)

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo. Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros."

El artículo 4 ibidem establece:

"Artículo 4°. Concepto del derecho. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y

proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.”

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos. (...)

El artículo 7 de la precitada ley indica lo concerniente a la disponibilidad de la información:

“Artículo 7o. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten. PARÁGRAFO. Se permite en todo caso la retransmisión de televisión por internet cuando el contenido sea información pública de entidades del Estado o noticias al respecto...”

Ahora, los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, frente a las excepciones aplicables al acceso a información, contemplan: *“Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos: a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad. c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.*

Parágrafo. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional;*
- b) La seguridad pública;*
- c) Las relaciones internacionales;*
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;*
- e) **El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;***
- f) La administración efectiva de la justicia;*
- g) **Los derechos de la infancia y la adolescencia;***
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;*
- i) **La salud pública.***

*Parágrafo. **Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.***

A esta excepción se adiciona la derivada de la historia clínica y los datos consignados en los procesos de atención.

El artículo 21 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 3 del Decreto 1494 de 2015 indica sobre la divulgación parcial:

“ARTÍCULO 21. DIVULGACIÓN PARCIAL Y OTRAS REGLAS. En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción contenida en la presente ley, debe hacerse

una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción deberá ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia.

Ninguna autoridad pública puede negarse a indicar si un documento obra o no en su poder o negar la divulgación de un documento, salvo que el daño causado al interés protegido sea mayor al interés público de obtener acceso a la información. Las excepciones de acceso a la información contenidas en la presente ley no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, y en todo caso deberán protegerse los derechos de las víctimas de dichas violaciones.”

Es importante resaltar que, la Corte Constitucional en Sentencia C-274 de 2013 al estudiar la constitucionalidad del artículo 18 del proyecto de Ley Estatutaria número 228 de 2012 Cámara, 156 de 2011 Senado, hoy Ley 1712 de 2017, expresó:

“Uno de los límites admisibles al derecho de acceso a la información pública proviene de la necesidad de protección de otros derechos fundamentales que puedan ser afectados por el acceso y difusión de tal información. Tal es el caso de los datos personales que sólo pertenecen a su titular y cuya divulgación podría afectar un derecho legítimo de este último como el derecho a la intimidad, o de los secretos comerciales, industriales y profesionales, cuyo acceso puede afectar el ejercicio de las libertades económicas. También se ha autorizado restringir el acceso a la información pública cuando su divulgación o acceso pueda poner en peligro la vida, la integridad o la seguridad de las personas.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015, todas las autoridades tienen la obligación de reglamentar el trámite interno frente a las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, **con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.**

De otra parte, indicó el Ministerio de Salud, la Ley 1474 del 2011 dispuso la obligación para toda entidad pública de contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

22.3 ASIGNACION DE FUNCIONES a la OFICINA ASESORA JURIDICA:

Compilar la información necesaria para dar respuesta a las peticiones que presente la comunidad en general, y a los requerimientos de autoridades administrativas, sin perjuicio que continúe dando soporte al trámite de las solicitudes de historia clínica dentro del procedimiento adoptado por el área de Calidad de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO cuando a ello hubiere lugar.

La competencia del JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURIDICA respecto de la función asignada comprende:

“...La función de compilar la información necesaria para dar respuesta a las peticiones que presente la comunidad en general, y requerimientos de autoridades administrativas, sin perjuicio que continúe dando soporte al trámite de las solicitudes de historia clínica dentro del procedimiento adoptado por el área de Calidad de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO cuando a ello hubiere lugar...”

Requerir a todas las áreas funcionales y a los servidores públicos de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, la documentación, certificaciones, pruebas y demás elementos informativos necesarios fin que se cumpla con la respuesta de fondo al petionario y con la oportunidad legal debida.

Se pone de presente que la responsabilidad individual del servidor público que no entregue oportunamente la información dará lugar a asumir las consecuencias que se deriven del incumplimiento en los términos de respuesta de los derechos de petición que se instauren ante la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO de conformidad con la Ley Estatutaria 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

22.4. LINEAMIENTOS TRANSVERSALES PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PETICIONES.

En este contexto jurídico, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo sobre la misma.

En ejercicio de dicho derecho, se pueden presentar peticiones de interés general o particular y en ellas se puede solicitar, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio y otros fines, los cuales vienen a constituir las modalidades del ejercicio del derecho de petición, enunciadas a continuación: I.) en interés general, II.) en interés particular, III.) de información, IV.) de documentos, V.) consulta, VI.) consulta a bases de datos, VII.) reclamo en materia de datos personales, VIII.) queja, IX.) reclamo, X.) denuncia, XI.) recursos, XII.) petición entre autoridades, XIII.

Es importante resaltar que jurisprudencialmente se ha señalado la existencia de la *presunción del derecho de petición*, la cual hace relación a que, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Ahora bien, frente al peticionario, el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, fija unos requisitos mínimos para interponer las peticiones; asimismo, el artículo 17 de la citada norma, dispone que una vez radicada la petición, si se evidencia que está incompleta o que es necesario que el peticionario realice una gestión de trámite para dar respuesta de fondo, se dará un término de diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, término en el cual si no la allega se entenderá por desistida, a menos que antes de vencer el plazo solicite prórroga.

En este contexto, la Corte Constitucional ha previsto que la garantía del derecho de petición no se agota con la simple resolución de la solicitud, de allí que ha definido el núcleo esencial y los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, los cuales deben servir de guía en la atención de los distintos tipos de solicitudes.

El núcleo esencial se conforma por los siguientes elementos:

1. Oportunidad: consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.
2. Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con estas condiciones:
 - 2.1. Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - 2.2. Precisión: la respuesta debe atender directamente lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas y evitando información impertinente.
 - 2.3. Congruencia: la respuesta debe abarcar la materia objeto de petición y estar conforme con lo solicitado.
3. Comunicación o notificación de la decisión: es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que, dado el caso, esta puede ser controvertirla.

Aunado a lo anterior, en sentencia T-479 de 2013, la Corte Constitucional sostuvo algunos aspectos esenciales para la atención al derecho en comento los cuales fueron recogidos sustancialmente en la Ley 1755 de 2015, y que se pueden resumir en: I.) la necesidad de dar una respuesta de fondo, clara y congruente, y II.) la respuesta que debe ser oportuna se debe poner efectivamente en conocimiento del solicitante.

Por otro lado, es de vital importancia que frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), se verifique si la entidad ante la que fue radicada es la competente para dar respuesta a las mismas, de tal suerte que de no ser así; deberá en el término de cinco (5) días hábiles proceder a dar el traslado correspondiente, de conformidad con lo reglado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y dicho trámite debe ser informado al peticionario.

Asimismo, teniendo en cuenta lo preceptuado en las normas citadas, respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, se establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también se indican los términos especiales para la resolución de algunas peticiones, **términos que se cuentan en días hábiles, y a partir del día (hábil) siguiente a la radicación o recepción**, como se indica en el siguiente cuadro

Modalidad	Objeto	Término	Norma
Petición de interés general y/o particular	Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad. Petición en interés particular: cuando se solicita que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Consulta	Son peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55.
Petición de documentos y de Información	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26.
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55.
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011.
Denuncia por actos de corrupción interna	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76.

En este sentido, es pertinente aclarar que, frente a las peticiones presentadas por las autoridades, estas deben ser atendidas dentro de los plazos señalados de manera especial en la Ley 1755 de 2015 o la norma que le sea aplicable dependiendo del tipo de autoridad de que se trate, como se indica a continuación:

Modalidad	Objeto	Término	Norma
Petición entre autoridades	Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad. Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.	Ley 1755 de 2015, artículo 30.
Solicitud de organismos de control y entidades Jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Dichas entidades son: - La Contraloría Departamental - La Procuraduría General de la Nación. - La Personería - La Superintendencias Nacional de Salud - Autoridades judiciales.	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.	Ley 1437 de 2011

23. ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO relacionada con las acciones que buscan proteger los derechos de la entidad, su patrimonio económico y la calificación de riesgo procesal que se deriven de los procesos judiciales instaurados en contra de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO (Actualización realizada 17 de DICIEMBRE de 2024 - Comité de Conciliación Acta No.42 de 2024).

23.1. CONSIDERACIÓN FRENTE A LA ADOPCIÓN DE METODOLOGÍA PARA CALCULAR LAS OBLIGACIONES DE LA ESE EN PROCESOS JUDICIALES:

Teniendo presente que la política de defensa judicial configura tácticas por medio de las cuales se evitan riesgos de pérdidas para la **ESE UNA**, se hace necesario adoptar dentro de la política de prevención del daño antijurídico, la metodología para calcular las obligaciones en procesos judiciales con el fin de calificar el riesgo procesal y calcular las obligaciones contingentes y con ello realizar el principio de planeación que permita que la **ESE**, tenga previsiones presupuestales para programar el pago de una eventual sentencias derivadas de procesos judiciales en donde se actúe en calidad de demandado.

Conforme a lo establecido en la Resolución No.431 de 28 de julio de 2023, proferida por la ANDJE, en materia de protección del patrimonio económico de la **ESE**, se hace necesaria la incorporación de las siguientes directrices:

- 23.1.1.** La determinación del valor de las pretensiones de los procesos judiciales instaurados en contra de la **ESE UNA**.
- 23.1.2.** El ajuste del valor de las pretensiones de los procesos judiciales instaurados en contra de la **ESE UNA**.
- 23.1.3.** El cálculo del valor de las obligaciones contingentes derivadas de los procesos judiciales instaurados en contra de la **ESE UNA**.
- 23.1.4.** La calificación del riesgo procesal de los procesos judiciales instaurados en contra de la **ESE UNA**.

Respecto a las acciones a tomar, la Oficina Asesora Jurídica velará por la realización de la provisión contable de todos los procesos judiciales que tengan pretensiones económicas en contra de la **ESE**, sin importar la fuente de la Obligación; teniendo en cuenta que en aquellos casos en que no se hubiere pactado un interés moratorio, se debe aplica la tasa

prevista por la ley 80 de 1993. Se deja constancia que a la fecha la **ESE**, no ha pactado interese moratorios con los contratistas que hayan iniciado acciones ejecutivas.

En la actualidad la institución se encuentra notificada de los siguientes procesos ejecutivos:

Radicado	Demandante	Valor del mandamiento de pago
08001333301420230024800	Multiservicio Integral y Aseo MIA SAS	\$1.225.997.454,00
08001333300220230016400	Servicios de Integrados NP SA	\$1.508.607.829.00
08001333300820240003100	Multiservicio Integral y Aseo MIA SAS	\$960.298.956.00
08001333301520240009400	Serviconi Ltda	\$1.580.795.872.00
08001333301520240014400	Servicios Integrados N.P. SAS	\$871.976.017.00
08001315301520240027000	Unión Temporal Ayudas Diagnósticas del Atlántico	Demanda Inicial \$714.672.509.00 Demanda Acumulación: \$5.425.357.227.00
41001310500120240034200	Centro Especializado De Urología S.A.S.	\$523.569.619.00

23.2. NORMAS RELATIVAS QUE SE APLICARAN EN LA PROVISIÓN CONTABLE DE INTERESES MORATORIOS:

Artículo 3 de Resolución No.431 de 28 de julio de 2023, expedida por la **AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**, por medio de la cual, se adopta una metodología de reconocido valor técnico para el cálculo de la obligación contingente de los procesos judiciales, conciliaciones extrajudiciales y trámites arbitrales que se adelanta contra la entidad y deban ser registrados en el sistema eKOGUI.

(...)

Artículo 3º, Metodología para el cálculo de la obligación contingente de las conciliaciones extrajudiciales. La metodología para la determinación de la obligación contingente relacionada con las conciliaciones extrajudiciales debe ser realizada una vez el/la apoderado/a que tiene a cargo el estudio de la solicitud de conciliación elabora la ficha técnica del caso y en ella recomienda, al Comité conciliar el caso concreto.

Los/las apoderado/as encargados de analizar la solicitud de conciliación son los responsables de efectuar la calificación del riesgo procesal y calcular la obligación contingente. El resultado del valor de la obligación contingente debe ser informado al área financiera.

Parágrafo 1: La metodología consta de cinco pasos en los que debe actuar el/la apoderado/a del proceso. Estos pasos son: 1) determinar el valor de las pretensiones, 2) ajustar el valor de las pretensiones, 3) cuantificar la probabilidad de pérdida del eventual proceso; 4) calcular el valor de la obligación contingente; y 5) registrar el valor estimado de la obligación contingente.

La Ley 80 de 1993, expedida por el CONGRESO DE COLOMBIA, por medio de la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública en su artículo 4to se contemplan los derechos y deberes de las entidades estatales, así:

“...Artículo 4: De los Derechos y Deberes de las Entidades Estatales. Para la consecución de los fines de que trata el artículo anterior, las entidades estatales:

(..) “...8o. Adoptarán las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de proponer en los casos en que se hubiere realizado licitación o concurso, o de contratar en los casos de contratación directa. Para ello utilizarán los mecanismos de ajuste y revisión de precios, acudirán a los procedimientos de revisión y corrección de tales mecanismos si fracasan los supuestos o hipótesis para la ejecución y pactarán intereses moratorios.

Sin perjuicio de la actualización o revisión de precios, en caso de no haberse pactado intereses moratorios, se aplicará la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado... (subraya fuera de texto)

A su turno, el **Decreto 1510 de 2013, artículo 35** prescribe:

ARTÍCULO 2.2.1.1.2.4.2. De la determinación de los intereses moratorios. Para determinar el valor histórico actualizado a que se refiere el artículo 4, numeral 8 de la Ley 80 de 1993, se aplicará a la suma debida por cada año de mora el incremento del índice de precios al consumidor entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año anterior. En el evento de que no haya transcurrido un año completo o se trate de fracciones de año, la actualización se hará en proporción a los días transcurridos.

Resulta forzoso citar el **Artículo 1617 del Código Civil** el cual prescribe que si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a las reglas siguientes:

“...”

1a.) Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario; quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes en ciertos casos.

El interés legal se fija en seis por ciento anual.

2a.) El acreedor no tiene necesidad de justificar perjuicios cuando solo cobra intereses; basta el hecho del retardo.

3a.) Los intereses atrasados no producen interés.

4a.) La regla anterior se aplica a toda especie de rentas, cánones y pensiones periódicas...”

23.3 COMPETENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA:

Reunir la información necesaria para la realización de provisión contable, la cual, se debe remitir a la Dirección Financiera de la **ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO**, para que se proceda a registrar contablemente la provisión y a dar el apoyo necesario en la definición de dicha provisión contable; con el fin de proteger el patrimonio público de la **ESE**. De acuerdo con lo dispuesto se resalta que, se requiere conjuntamente la intervención de las áreas de Contratación, Supervisores y Financieras de la entidad para dotar de herramientas a la oficina Asesora Jurídica.

De otra parte, en relación a las funciones asignadas, y en pro de la efectividad de la política en cuanto al no incrementó las deudas de la **ESE**; se debe promover la Gestión de pagos de sentencias, conciliaciones y obligaciones cuyo recaudo ejecutivo se encuentren amparados con un mandamiento de pago expedido por una autoridad judicial ó sumas de dinero reconocidas en providencias que impongan o liquiden una condena, o que aprueben una conciliación. En este sentido, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Determinación del valor de las pretensiones.

b).Ajuste del valor de las pretensiones y cálculo del valor de la obligación contingente, teniendo en cuenta que los procesos son de naturaleza ejecutiva, en los cuales se cobran intereses en lugar de indexación sobre el capital contenido en los aducidos títulos de recaudo, en uso de la prerrogativa dada por el parágrafo del artículo 9° de la Resolución No. 431 de 2023.

Por lo cual, se procederá según los lineamientos de la Agencia de Defensa Jurídica del Estado, por lo que resulta pertinente fijar la metodología en cinco (5) pasos, los cuales son:

1.Determinar el valor de las pretensiones.

2. Ajustar el valor de las pretensiones.
3. Cuantificar la probabilidad de la pérdida eventual del proceso.
4. Calcular el valor de la obligación contingente.
5. Registrar el valor estimado de la obligación contingente.

23.4 ACCIONES QUE BUSCAN PROTEGER LOS DERECHOS DE LA ENTIDAD, SU PATRIMONIO Y LOS PRINCIPIOS QUE LA SUSTENTAN:

Respecto a las acciones a implementar, para evitar deterioro del **PATRIMONIO PÚBLICO** y la orientación a la **GESTIÓN DE PAGO** de sentencias, autos que decreten mandamientos de pago, de acuerdo con la normatividad expedida por la Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado, conforme a lo dispuesto en el Manual para la Elaboración de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico, se proponen establecer las siguientes acciones:

23.4.1: IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE LOS POSIBLES CONFLICTOS, esta acción se implementará identificando los puntos que generan problemas al no prever las provisiones contables de los procesos judiciales instaurados en contra de la **ESE UNA**, dentro del presupuesto anual de la entidad.

23.4.2: ENLISTAR LAS POSIBLES CAUSAS DE PROBLEMAS: Esto es con el fin de tener claridad relevancia de los riesgos que asumiría la entidad ante la ausencia de provisiones contables de los procesos judiciales que se encuentren en contra de la misma, toda vez que teniendo una proyección económica se podría costar la posible pretensión que debería asumir la entidad, y así facilitar la contabilización de la misma en cuanto a la formulación de información financiera, ante una eventual fallo en contra de la entidad, que represente un desembolso de recursos para la misma y no poder cumplir el fallo condenatorio.

En este sentido, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 2.1. La ausencia de provisiones contables pueden ser costosos para la entidad y dar lugar a:
- 2.2 Sanciones que afectan las finanzas de la entidad
- 2.3. Sanciones que afectan las finanzas de la entidad por inaplicación de resoluciones judiciales
- 2.4. Daño reputacional en cuanto a las percepciones públicas debido al incumplimiento de obligaciones judiciales
- 2.5. Sanción disciplinaria a los funcionarios que no cumplan con el deber legal de realizar la provisión contable.

23.4.3: IDENTIFICAR LAS CAUSAS PRIMARIAS DEL PROBLEMA: La identificación de la causa primaria se orienta a realizar una revisión de las pretensiones de las demandas incoadas en contra de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO que generaría una sentencia adversa con efectos económicos. Ejemplo: incumplimiento del deber de cancelar los contratos; de prestar el servicio de salud en forma adecuada cumpliendo con todos los estándares de calidad del servicio de salud.

23.4.4: DISEÑAR LAS MEDIDAS PARA CORREGIR EL PROBLEMA: La Oficina Asesora Jurídica deberá:

- 1: Identificar de manera oportuna los procesos en estado activo en contra de la entidad que deben provisionarse.
- 2: Calificar el riesgo e incorporar la provisión contable de cada uno de los procesos judiciales a su cargo.
- 3: Adoptar y cumplir con la metodología, por lo cual se debe realizar un cálculo que abarca también el numeral 4° del párrafo del artículo 3°, de la citada Resolución, tomando como base el valor determinado de las pretensiones, para

luego aplicar el interés legal civil (Tasa del 6% anual artículo 1617 C.C.), desde la fecha de expedición del mandamiento ejecutivo hasta la fecha de corte.

Lo anterior, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

-Valor determinado de las pretensiones (Capital).

-Intereses que eventualmente se causen a partir de la expedición del mandamiento de pago hasta la fecha de elaboración del informe proyectando el cálculo aplicando desde el 6% hasta el 12% anual (dependiendo el nivel de riesgo) desde la fecha de proferimiento del mandamiento ejecutivo hasta la fecha de corte.

- Valor registro:

Acciones de reparación directa: cuantía de la demanda.

Acciones ejecutivas: Proyección de intereses moratorios

Conciliación: Monto del valor conciliado.

4: PARÁMETROS DE MEDICIÓN:

- Riesgo de pérdida del proceso por relevancia jurídica de las razones de hecho y de derecho expuestas por el demandante.
- Riesgos de pérdida del proceso asociados a la contundencia, congruencia y pertinencia de los medios probatorios que soportan la demanda.
- Presencia de riesgos procesales y extraprocesales.
- Riesgo de pérdida del proceso asociado al nivel de jurisprudencia.

5: Notificar de manera oportuna al área Financiera de la **ESE UNA**, la provisión contable de los procesos vigentes en contra de la entidad, con el fin de que cuantifiquen los valores correspondientes en el tiempo, ante la probabilidad de pérdida eventual de un proceso, en relación a su cuantía y/o vencimiento.

Es importante resaltar que del análisis realizado acerca del cálculo de probabilidad de pérdida de un eventual proceso el Comité de Conciliación, se encuentra en el deber de realizar las revisiones respectivas del mismo antes de ser presentado al área Financiera, para el registro de cuentas por pagar como provisión contable o pasivo contingente.

23.4.5: IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS: En aras de implementar medidas correctivas, la Oficina Asesora Jurídica deberá establecer las acciones y/o medidas correctivas, verificando la eficacia de las mismas. La **ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO** podrá contratar profesionales de apoyo para que se establezcan manuales, reglamentos relacionados con la temática que hoy se adopta.

23.4.6: COMPROBAR LOS RESULTADOS: Teniendo presente el objetivo de evaluar los resultados, la entidad podrá hacer uso de herramientas como análisis de datos jurídicos y financieros, evaluaciones de impacto en los objetivos procesales y financieros, complementar estudios de comparación de antes y después de la implementación de la metodología de provisión contable, como de igual manera el análisis de costos y beneficios de la misma a cargo de la entidad, midiendo de manera objetiva las obligaciones en procesos judiciales, calificar el riesgo procesal y calcular las obligaciones contingentes.

Es menester que la entidad cuente con la disponibilidad del presupuesto, a través de certificados de disponibilidad (CDP), que eviten el incremento de deudas de la **ESE** en aquellos asuntos que hubieren sido sometidos a conciliación; y adicionalmente debe contar con registro de provisiones contables con los cuales se pueda dar cumplimiento a pagos de sentencias, conciliaciones y obligaciones cuyo recaudo ejecutivo están amparadas con un mandamiento de pago expedido por una autoridad judicial.

23.4.7: INSTITUCIONALIZAR LAS NUEVAS MEDIDAS: En la institucionalización de las nuevas medidas que deberá adoptar la entidad, frente a la metodología de provisión contable, la Oficina Asesora Jurídica deberá implementar las estructuras, mecanismos de control y gestión en el objeto procesal, esto es con el propósito de calificar el riesgo e incorporar dicha provisión contable de cada uno de los procesos judiciales a su cargo para el fortalecimiento en el desempeño institucional frente una eventual condena y/o cumplimiento de sentencia.

En este sentido, las adopción de las acciones se encaminan al objetivo de la **POLÍTICA DE DEFENSA Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO**, en cuanto a la protección del patrimonio público la **ESE UNA**, al evitar el incremento de las deudas, con la adopción de la metodología plasmada en la Resolución No.431 de 28 de julio de 2023 proferida por el ANDJE, para la adecuada y oportuna proyección de intereses moratorios de los procesos judiciales instaurados en contra de la entidad, que ampare una eventual condena.

24. ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO relacionada con las acciones que buscan proteger los derechos de la entidad, su patrimonio económico y la gestión del COMITÉ DE CONCILIACIÓN como AGENTE DE ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE DEFENSA (Actualización realizada 27 de junio de 2025 - Comité de Conciliación Acta No.56 de 2025).

24.1COMITÉ DE CONCILIACIÓN: AGENTE DE ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE DEFENSA:

La Ley 2220 de 2022 (*"Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones"*), la que a su vez deroga parcialmente la Ley 446 de 1998, señaló las normas que se aplicarán a la conciliación judicial en asuntos de lo contencioso administrativo, advirtiendo que tales disposiciones son de obligatorio cumplimiento *"para las entidades de derecho público, los organismos públicos del orden nacional, departamental, distrital, los municipios que sean capital de departamento y los entes descentralizados de estos mismos niveles"*

De conformidad con lo dispuesto en la norma mencionada la Gerencia de la ESE UNIVERSITARIA DELATLANTICO expidió la Resolución N.º 0060 de enero 24 de 2022 *"Por la cual se integra el Comité de Conciliación de la ESE Universitaria del Atlántico"*

24.1.1 OBJETIVO

De manera continua, se tiene como propósito actualizar y revisar la Política de Defensa Jurídica de la E.S.E. Universitaria del Atlántico durante la vigencia 2025, la que está compuesta de una serie de directrices y lineamientos generales en materia de defensa extrajudicial y judicial, con el fin de abonar en la prevención y mitigación de situaciones anómalas o irregulares que impacten la responsabilidad estatal y, en últimas, propender por la protección de los intereses institucionales.

24.1.2 ALCANCE DE LA POLÍTICA

La Política de Defensa Jurídica, como unas de las 19 políticas del MIPG, es el principal ingrediente en la defensa de los intereses jurídicos de la institución y deviene en un cuerpo de consulta permanente, junto con la Política de Prevención del Daño Antijurídico, en la prevención y mitigación de riesgos jurídicos de índole extrajudicial o judicial; por lo que, necesariamente está dirigida y debe ser aplicada por todas las áreas, oficinas, dependencias, comités y en los procesos institucionales.

25 MARCO NORMATIVO

La ESE Universitaria del Atlántico, está regida por la Constitución Política (artículos 1, 2, 48, 49, 90, 209, 267, entre otros), las leyes 100 de 1993, 489 de 1998 y 1438 de 2011, los decretos 1876 de 1994, 139 de 1996, 357 de 2008 y 800 de

2008, Ley 1797 de 2016, Resoluciones 710 de 2012 y 5185 del 2013, Decreto 144 de 2023; Ordenanza 0539 de 2021, Decreto Ordenanza 0372 de 2021, Decreto 780 de 2016, y demás normas que la regulan.

26 LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE DEFENSA JURÍDICA

LA Oficina Asesora Jurídica de la ESE Universitaria del Atlántico, quien tiene a su cargo el proceso de defensa judicial en la entidad y el Comité Conciliación institucional, aplicando la metodología prolijada desde la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, con base en los resultados de identificación de causas comunes de litigios o situaciones de potencial riesgo de comprometer la responsabilidad de la E.S.E., formulan los siguientes lineamientos y directrices.

26.1 LINEAMIENTOS EXTRAJUDICIALES Y/O PREJUDICIALES

La etapa “extrajudicial” o “prejudicial”, en el íter de la Oficina Asesora jurídica, comprende todo el espacio anterior a la formulación de la acción litigiosa en contra de la E.S.E.; por lo cual, es el escenario con mayor potencial para la realización estatal de los fines de prevención e incluso de mitigación, del riesgo de configuración de cualquier daño o menoscabo con la entidad de comprometer la responsabilidad de la E.S.E., sus servidores y contratistas.

Durante este período extrajudicial se han priorizado los siguientes lineamientos:

- **En relación con TALENTO HUMANO EN SALUD**

- 1. Conocimiento y actualización continua.**

Todo el talento humano en salud de la ESE Universitaria del Atlántico deberán conocer y actualizarse permanentemente frente a las políticas institucionales, protocolos, guías e instructivos.

Para lo cual, es imperativo desde la vinculación contractual o reglamentaria del personal, se garantice la introducción y entrenamiento sobre las políticas institucionales, protocolos, guías e instructivos, esto en complemento de la propia formación laboral, técnica, tecnológica y/o profesional del servidor o contratista, al momento de su inicio de actividades en la E.S.E.

Sin lugar a dudas, el personal deberá, sin excepción, actualizarse en las políticas institucionales, protocolos, guías e instructivos, sirviéndose, en especial y sin limitarse, frente a las fuentes, de la plataforma de formación y gestión del conocimiento de la E.S.E.

De estas labores de gestión del conocimiento habrá de encargarse el área de Talento humano de la E.S.E., quien, de cara al régimen de vinculación, competencias funcionales y comportamentales, área y procesos de competencia del personal, diseñará el formato-contenido, con apoyo de los referentes, subgerentes y directores evaluará y hará seguimiento del nivel de capacitación, socialización a nivel institucional y formación continua del talento humano en salud.

- 2. Cumplimiento de la normatividad sanitaria y de atención en salud.**

Todo el talento humano en salud de la ESE Universitaria del Atlántico habrán de vigilar por el continuo cumplimiento de la normatividad sanitaria, y de atención en salud, aplicable a las competencias funcionales, cargo y obligaciones contractuales.

En este tópico la directriz institucional es enfática sobre la especial observancia de las regulaciones en cuanto: atención inicial de urgencias (Tiempos de *triage*, criterios y banderas de riesgo, escala ESI, etc.), consentimiento y disenso informado, altas seguras; altas voluntarias; esto por comportar, en una valoración cualitativa de la baja litigiosidad institucional (producción de servicios + egresos + procesos judiciales activos), áreas y materias con mayor incidencia jurídica, teniendo en cuenta las sentencias en contra de los hospitales departamentales en liquidación u oportunidades de mejora, fruto de los procesos formulados a la E.S.E.

La institución revisará, en el caso a caso, de acaecer un proceso jurídico, sin perjuicio de la acción disciplinaria a que hubiere lugar, la procedencia de acción de repetición o llamamiento en garantía con fines de repetición, contra los contratistas o servidores que llegaren a verse implicados en acciones, omisiones o extralimitaciones, fundamento de la reclamación o sentencia judicial que afecte la institución y sus pacientes.

Se imparten como recomendaciones:

- A la Subgerencia Técnico-Científica de manera mancomunada con la Dirección de Talento Humano: se prioricen, en los seguimientos de actualización en políticas y en la gestión y comunidad de conocimiento institucional, los temas señalados, esto a fin de profundizar en un programa preventivo, desde la formación, de potenciales causas de riesgos jurídicos. (periodo agosto-noviembre de 2025)
- Al área de Calidad: se notifiquen, inmediatamente a su conocimiento, al a la Subgerencia Técnico Científica y a la Oficina Asesora Jurídica, derivado del análisis de casos, auditorías internas o externas, de las posibles acciones, omisiones o extralimitaciones, atribuibles a personal de la salud (debidamente individualizados), sin distinción del tipo de vinculación, que versen sobre incumplimientos de la normatividad sanitaria y de atención en salud y/o comprometan la seguridad del paciente o su familia, así como la responsabilidad de la E.S.E. Para el caso de servidores públicos se deberá notificar inmediatamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario
- Al área de Atención al Usuario: se notifiquen, inmediatamente a su conocimiento, a la Subgerencia Técnico-Científica y al área de calidad, las quejas recurrentes contra personal de la salud (debidamente individualizados), sin distinción del tipo de vinculación, que versen sobre incumplimientos de la normatividad sanitaria y de atención en salud y/o comprometan la seguridad del paciente o su familia, así como la responsabilidad de la E.S.E.

3. Cultura de la seguridad y la gestión de riesgos.

Todo el talento humano en salud de la ESE Universitaria del Atlántico, en el marco de la prevención de riesgos en la atención en salud, habrán de propender por el desarrollo de una cultura de seguridad, activando los canales institucionales y notificando, tanto por intermedio del supervisor contractual o jefe inmediato, cualquier situación que pueda comprometer la responsabilidad institucional sea producto de la prestación de servicios salud o de cualquier dimensión estatal.

Dentro de los escalamientos puntuales que los servidores y contratistas pueden activar frente a las situaciones de riesgo o incluso por la comisión de presuntas faltas, se encuentran:

- Eventos de seguridad del paciente: Área de calidad.
- Denuncias por hechos de corrupción: Oficina de Control Interno.
- Protección de datos personales: Dirección TICS.

- Violencia y acoso laboral: Comité de Convivencia Laboral.
- Eventos de seguridad o actividades riesgosas del recurso humano: Comité de seguridad y Salud en el Trabajo.
- Quejas disciplinarias: Oficina Control Interno Disciplinario.

La institución por vía de comités, en cuanto a situaciones que comprometan la seguridad de pacientes o para fijar un manejo clínico o línea de acción administrativa, analizará de manera interdisciplinaria los casos avocados. La directriz en esta estepa está orientada al fortalecimiento de estas sedes de revisión y análisis, por medio del fomento de una cultura de seguridad y gestión de riesgos. La omisión de denuncia, por fuera de las excepciones de ley, configura una conducta sancionable por la legislación penal y disciplinaria.

- PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. Conocimiento y actualización continua.

Todo personal administrativo de apoyo a la gestión de la ESE Universitaria del Atlántico deberá conocer y actualizarse permanentemente frente a las políticas, procesos y procedimientos institucionales. Para lo cual, es imperativo desde la vinculación contractual o reglamentaria del personal, se garantice la introducción y entrenamiento sobre las políticas, procesos y procedimientos institucionales, esto en complemento de la propia formación laboral, técnica, tecnológica y/o profesional del servidor o contratista, al momento de su inicio de actividades en la E.S.E. Sin lugar a dudas, el personal deberá, sin excepción, actualizarse en las políticas, procesos y procedimientos institucionales, sirviéndose, en especial y sin limitarse, frente a las fuentes, de la plataforma de formación y gestión del conocimiento de la E.S.E.

De estas labores de gestión del conocimiento habrá de encargarse el área de gestión del talento humano de la E.S.E., quien, de cara al régimen de vinculación, competencias funcionales y comportamentales, área y procesos de competencia del personal, diseñará el formato-contenido, con apoyo de los referentes y jefes de proceso, evaluará y hará seguimiento del nivel de capacitación, socialización a nivel institucional y formación continua del personal administrativo y de apoyo a la gestión.

2. Cultura de la seguridad y la gestión de riesgos.

Todo el talento humano de la ESE Universitaria del Atlántico, en el marco de la prevención de riesgos, habrán de propender por el desarrollo de una cultura de seguridad, activando los canales institucionales y notificando tanto por intermedio del supervisor contractual o jefe inmediato, cualquier situación que pueda comprometer la responsabilidad institucional sea producto de la prestación de servicios salud o de cualquier dimensión estatal.

Dentro de los escalamientos puntuales que los servidores y contratistas pueden activar frente a las situaciones de riesgo o incluso por la comisión de presuntas faltas, se encuentran:

- Eventos de seguridad del paciente: área de calidad.
- Denuncias por hechos de corrupción: Oficina de Control Interno.
- Protección de datos personales: Oficina de gestión de la Información: Dirección TICS
- Violencia y acoso laboral: Comité de Convivencia Laboral.
- Quejas disciplinarias: Oficina de Control Disciplinario.
- Eventos de seguridad o actividades riesgosas del recurso humano: Comité de seguridad y Salud en el Trabajo.

La institución por vía de comités *ad hoc*, en cuanto a situaciones que comprometan la seguridad de pacientes o para

fijar un manejo clínico o línea de acción administrativa, analizará de manera interdisciplinaria los casos avocados.

Mediante el desarrollo de un proceso global que permita la identificación, evaluación y medición, control y seguimiento de los riesgos institucionales, la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO busca el efectivo funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo (SIGR), el cual está compuesto por una serie de políticas y procedimientos que establecen los niveles admisibles de riesgo dependiendo de la severidad de los mismos según su nivel de impacto sobre la organización.

La directriz en esta estepa está orientada al fortalecimiento de estas sedes de revisión y análisis, por medio del fomento de una cultura de seguridad y gestión de riesgos.

La omisión de denuncia, por fuera de las excepciones de ley, configura una conducta sancionable por la legislación penal y disciplinaria.

3. Contrato de prestación de servicios

La ESE Universitaria del Atlántico por intermedio de los supervisores e interventores contractuales, está llamada al respeto de la legislación laboral, por lo cual, de utilizar la modalidad de contrato de prestación de servicios, garantizará las condiciones de independencia técnica y administrativa de los contratistas.

Se imparten como recomendaciones:

- a. **Al área de CONTRATACION- SUBGERENCIA TECNICO CIENTIFICA Y SUBGERENCIA CORPORATIVA** al momento de gestionar o dar aval a contratos de prestación de servicios, conforme al estudio previo que se le presente, constatar que la necesidad sí corresponda con aquellas de las cuales, según Estatutos y Manual interno de contratación, se puedan suplir con aquel mecanismo.
- b. **Al ÁREA CONTRATACIÓN** por intermedio de su proceso de contratación: en cumplimiento de las previsiones reglamentarias en materia de contratación, en especial, Estatuto y Manual interno de contratación, al momento de la estructuración de las minutas contractuales deberán exigir garantías relacionadas con el pago de prestaciones sociales o acreencias laborales a las entidades jurídicas con las cuales se contrate la prestación de algún servicio o especialidad que, por no ser cubierta con el personal existente, al carecer del recurso idóneo o por cuanto la demanda de esa especialidad o servicio no amerita modificar la estructura de empleos, así resulta necesario; garantía que en todo caso, está sometida al análisis de riesgo del área solicitante de la contratación, y que así mismo deberá ser ampliada en los casos de adición y prórroga.
- c. **A LOS SUPERVISORES CONTRACTUALES:** A informar a los contratistas sobre los procesos y procedimientos de auditoría y radicación de cuentas; de la importancia de otorgar las garantías contractuales que exige la entidad para salvaguardar los intereses y patrimonio de los contratistas y de la entidad contratante.

DIRECTRICES EN MATERIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

La ESE Universitaria del Atlántico, consciente de la complejidad de la gestión judicial y los riesgos litigiosos provenientes del tipo de proceso, pretensiones, causa del reclamo y dinámica probatoria, por intermedio de las consideraciones y pautas del Comité de Conciliación, propugnando también el derrotero de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, fija los siguientes lineamientos y directrices, a estimarse al momento de estudiar las fórmulas de arreglo que se le presente, sin perjuicio de que, caso a caso, pueda apartarse, en últimas, en la decisión, de la línea trazada, bajo carga argumentativa.

Triple identidad con los supuestos de Sentencias de Unificación en el asunto abogado.

En plena coincidencia con lo previsto en el artículo 119 de la Ley 2220 de 2022, en los asuntos en los cuales exista alta probabilidad de condena, con fundamento en las pruebas allegadas y en los precedentes jurisprudenciales aplicables al caso, se deben analizar las pautas jurisprudenciales consolidadas y las sentencias de unificación de las altas cortes, de manera que se concilie en aquellos casos donde exista identidad de supuestos de hecho y de derecho respecto de la jurisprudencia reiterada.

Indebida legitimación.

En los eventos en los cuales sea palmaria la indebida legitimación, como directriz, será improcedente la conciliación en ese caso.

Caducidad de la acción o medio de control.

No se podrá conciliar en ningún caso en se haya configurado la caducidad de la acción o medio de control específico.

Preservación de relación contractual con entidades del SGSSS.

Para los casos en los cuales, existiendo voluntad de arreglo por las partes, tratándose específicamente de ERP, EPS o entidades que les asimilen, y existiendo grado de certeza sobre las consecuencias, las que comprometen el relacionamiento, flujo de recursos, contratación futura, no deseables, se habilita las vías de solución alternativa de conflictos, siendo estos mecanismos céleres, eficientes y económicos para dirimir, sin traumatismos mayores, conflictos suscitados con estas entidades.

Revocatoria de acto administrativo.

Cuando se advierta que el acto administrativo base del conflicto (caso de nulidad o nulidad y restablecimiento del derecho), i) viola de manera evidente la Constitución Política y/o la Ley, ii) no está conforme con el interés público o social, o ii) causa un agravio injustificado a una persona; habrá de considerarse en primera medida la revocatoria del acto administrativo demandado.

Daños derivados de la indebida prestación de servicios de salud:

En caso de suscitarse conflictos, producto de daños por prestación de servicios, existiendo alta probabilidad de condena, con fundamento en las pruebas allegadas y en la decantada jurisprudencia del Consejo de Estado en el tópico, se deben analizar las pautas jurisprudenciales consolidadas y las sentencias de las altas cortes, de manera que se analicen con profundidad, aceptándose o presentándose fórmula de arreglo solo los eventos donde la contingencia de pérdida se reputa como probable (mayor al 50%) dentro de los parámetros definidos en la ley, sin que ello implique allanamiento a la demanda.

- LINEAMIENTOS JUDICIALES

La etapa “judicial”, en el íter de Oficina Asesora Jurídica, comprende todo el espacio desde la formulación de la acción litigiosa en contra de la E.S.E. y hasta la emisión de sentencia y/o cumplimiento de la misma; por lo cual, es el escenario para la realización estatal del fin de mitigación del riesgo de configuración de cualquier daño o menoscabo, con la entidad de comprometer la responsabilidad de la E.S.E., sus servidores y contratistas. Es por antonomasia el campo de la defensa jurídica.

En la ESE Universitaria del Atlántico, por intermedio del área jurídica y los abogados externos contratados, la defensa judicial y extrajudicial (para los eventos de autoridades administrativas o de policía) constituye una labor fundamental en la salvaguarda de los intereses institucionales; por lo cual, se imparten los siguientes lineamientos, los que deberán ser atendidos por aquellos en el ejercicio de sus funciones y obligaciones contractuales, además de los lineamientos impartidos por el COMITÉ DE CONCILIACION con anterioridad a la presente actualización, los apoderados deberán tener en cuenta:

- Tener en consideración los lineamientos y manuales de defensa expedidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE), cuando sean aplicables y pertinentes al caso.
- Aplicar y/o tener en consideración las Sentencias de Unificación del Consejo de Estado, precedente obligatorio y las pautas o líneas jurisprudenciales consolidadas, como parámetros para fortalecer la defensa de la entidad.
- Los apoderados judiciales deben prestar singular atención a: i) los presupuestos procesales de la demanda o medio de control; ii) contestación de la demanda, nulidades y formulación de excepciones; iii) audiencias del proceso; iv) alegatos de conclusión; v) sentencia de primer grado; vi) recursos contra las providencias; vii) trámite de segunda instancia, grado de revisión, casación, acción de tutela, etc.
- Los apoderados judiciales y equipo jurídico de la E.S.E. deberán abstenerse de incurrir en actuaciones temerarias de acuerdo con la Ley; previniendo, en todo caso, litigios innecesarios, inocuos o fraudulentos, facilitando, cuando sean procedentes, los mecanismos de solución alternativa de conflictos, de conformidad con las directrices y decisiones del Comité de Conciliación de la E.S.E.
- En los casos de requerir material probatorio por parte de alguna dependencia de la E.S.E., canalizar las solicitudes respectivas por intermedio del supervisor contractual.
- Rendir informes completos durante y a la terminación de los procesos judiciales al supervisor contractual.
- En la confección de minutas contractuales habrá de definirse el mecanismo de solución de conflictos, siendo directriz la inclusión, principalmente de cláusula compromisoria o pacto arbitral y en su defecto una cláusula escalonada dirigida a dirimir por vías alternas, a la acción judicial, las controversias contractuales.
- En la contestación de los eventuales procesos judiciales en los cuales medie contrato como fuente de la controversia, por parte del apoderado de la E.S.E., es inexorable el estudio exhaustivo de las estipulaciones contractuales, con miras a configurar y esgrimir la excepción de cláusula compromisoria, la excepción de falta de competencia, considerándose una conducta que afecta de forma grave la línea de defensa de la administración, sin previo concepto positivo de conveniencia del Comité de Conciliación, la renuncia (expresa o tácita) a la cláusula arbitral como consecuencia del accionar del apoderado judicial.
- En los procesos jurídicos (judiciales, fiscales o administrativos) donde exista un derecho legal o contractual, que vincula a E.S.E. con algún tercero implicado en la controversia y que permita su vinculación al pleito (entidad aseguradora, ERP-EPS, entidad pública o privada, entes territoriales-Nación, contratista o servidor público, o particulares, etc.), será obligatoria como herramienta y línea de defensa, el llamamiento en garantía del tercero al proceso.
- En los procesos jurídicos (judiciales, fiscales o administrativos) donde la E.S.E. haya constituido algún amparo o póliza con cobertura (a título de ejemplo de las categorías: clínicas y hospitales, responsabilidad civil extracontractual, daños materiales, manejo, servidores públicos, cumplimiento, etc.), será obligatorio el llamamiento en garantía a la entidad aseguradora.
- En los procesos o medios de control de reparación directa, en los relativos a controversias contractuales y en los de nulidad y restablecimiento del derecho, la E.S.E., por intermedio del apoderado judicial, como directriz de defensa, debe efectuar el llamamiento en garantía con fines

de repetición al agente estatal por cuya actuación se está adelantando el juicio de responsabilidad a la E.S.E., siempre que se cumplan los presupuestos legales para ello, decisión que debe ser comunicada al Comité de Conciliación, (servidor público, contratista, particulares que cumplen función pública), presentándose como elemento *sine qua non* prueba del actuar doloso o gravemente culposos de aquél.

- Esgrimir por parte del apoderado judicial en la contestación de la demanda las excepciones planteadas en la ley y en el desarrollo jurisprudencial, de culpa exclusiva de la víctima, hecho de un tercero, caso fortuito o fuerza mayor, procede solamente con previo concepto positivo del área funcional de la subgerencia técnico científica en los casos relacionados con la prestación de servicios de salud; comunicada previamente al Comité de Conciliación, en la medida que ese tipo de defensa puede conllevar una exoneración por parte de la E.S.E. al agente estatal o particular que preste funciones públicas (servidores públicos o contratista) que interviniesen en el hecho, actuación u operación estatal, lo que dificultaría la procedencia del llamamiento en garantía con fines de repetición.

SEGUIMIENTO

El Comité de Conciliación, en asocio con la Oficina Asesora Jurídica de la ESE Universitaria del Atlántico, realizarán el seguimiento de la presente política.

Por tal, se hará la respectiva socialización a los integrantes del comité y a los responsables, para verificar el cumplimiento de las directrices, recomendaciones y lineamientos.

APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN

Las presentes directrices y lineamientos fueron socializados y aprobados por el Comité de Conciliación de la ESE Universitaria del Atlántico, y se adoptan como Política General de Defensa Jurídica en la E.S.E. Este cuerpo documental será publicado en la sede electrónica de la E.S.E. y divulgado al interior de esta para cumplimiento, desarrollo y aplicación del mismo.

25.ACTUALIZACIÓN POLÍTICA DE PREVENCIÓN DAÑO ANTIJURÍDICO: REGLAMENTO DERECHO DE PETICIÓN: INTEGRACIÓN DE SIAU con la OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD y LA OFICINA ASESORA JURÍDICA PARA TRÁMITE DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS (PQRSD). Reunión COMITÉ DE CONCILIACIÓN. Acta 69 de 2025

ANTECEDENTES:

El Comité de Conciliación de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, realizó Actualización de Política de Prevención de Daño Antijurídico relacionada con la oportuna respuesta definitiva y de fondo de los derechos de petición que se instaura en contra de la ESE, actualización realizada el 24 de junio de 2024. Tal como consta en el Acta No 29 de 2024.

Los miembros del Comité de Conciliación se reunieron el 30 de diciembre de 2025, con el fin de realizar el análisis para la construcción de un Reglamento integral que incluya el procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas ante la entidad por terceros, además de la adopción de este a través de acto administrativo y su incorporación dentro de la POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO.

El Comité de Conciliación concluyó que, ante las falencias en algunos procesos internos que dan lugar a que la E.S.E. deba hacer uso de la potestad legal vertida en el artículo 21 del CPACA, en el sentido de solicitar prórroga del término para responder los derechos de petición por cuanto la **OFICINA ASESORA JURÍDICA**, no recibe oportunamente la información requerida a otras áreas; Se evidencia igualmente, que al analizar las acciones de tutela que han sido instauradas en contra de la ESE en la presente vigencia, en algunos casos existe conexidad de acciones de tutela por

presunta vulneración al derecho de petición, por lo que resulta viable que la Oficina Asesora Jurídica revise la conexión real de una política de defensa jurídica de la ESE con la aplicación efectiva de las normas que rigen el derecho de petición para la construcción de un REGLAMENTO el cual debe ser adoptado por medio de acto administrativo; teniendo en cuenta que se presentan problemáticas cuya solución requiere optimizar parámetros de atención y mejora de gestión institucional en el trámite de los derechos de petición.

La Oficina Asesora de Sistema Integrado de Gestión (SIG), tiene dentro de sus funciones la de Asesorar a la Gerencia y la Alta Dirección en la definición de políticas, directrices y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para asegurar su total alineación con la misión institucional y el marco legal del sector salud. De igual forma tiene asignada la función de diseñar y actualizar la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo manuales, procedimientos, formatos y demás instrumentos normativos, asegurando la coherencia y estandarización de los procesos institucionales.

En la actualidad la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, cuenta con la implementación del SISTEMA DE INFORMACIÓN y ATENCIÓN AL USUARIO, la cual representa una herramienta para mejorar la calidad de los servicios, gestionar quejas, peticiones, reclamos y sugerencias (PQRSS), y asegurar los derechos de los pacientes, funcionando como un canal directo para la comunicación entre usuarios e instituciones de salud. Para gestión de este sistema, la ESE adoptó un FORMATO PETICION-QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS CODIGO: FT-AU-001 VIGENCIA: abril 2024 VERSION: 05. Formato que debe ser revisado dentro de la mesa de trabajo como un componente dentro del proyecto de reglamento y en la construcción de los indicadores de gestión.

A su turno, la Oficina Asesora Jurídica, tiene dentro de sus funciones principales la de promover el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad y los procesos en los que participa la dependencia, como es el caso de los derechos de petición y requerimientos de autoridades administrativas y/o judiciales. Adicional a ello, debe continuar realizando la función delegada a la OFICINA ASESORA por medio de la Resolución Interna número 396 de 2022, en virtud de la cual es competente para compilar la información necesaria para dar respuesta a las peticiones que presente la comunidad en general y los requerimientos de autoridades administrativas de cualquier orden que sean puestas en conocimiento de la OFICINA ASESORA JURIDICA, sin perjuicio que las respuestas de peticiones se suscriban por la Gerencia o Representante legal de la ESE en virtud de sus propias funciones.

Es de señalar que, en el artículo 2° del Acuerdo 008 de 2021, por medio del cual la Junta Directiva de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la E.S.E, se establece que a cada uno de los servidores públicos de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, le corresponde valorar y atender las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.

Así las cosas, resulta forzoso concluir que, para estructurar un REGLAMENTO INTERNO de TRÁMITE DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS (PQRSD) deben confluir en la construcción del REGLAMENTO PARA TRÁMITE DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS (PQRSD) con participación de la OFICINA ASESORA JURIDICA, OFICINA ASESORA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) y el AREA DE ATENCION AL USUARIO que gestiona el SISTEMA DE INFORMACIÓN y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

En ese orden de ideas, el COMITÉ DE CONCILIACION traza una RUTA DE TRABAJO INICIAL, la cual debe ser robustecida con la aplicación de la normatividad que rige la materia y la sinergia de las diferentes áreas técnicas y administrativas de la ESE, por lo que se instruye que el producto final debe estar concluido a más tardar el 31 de MARZO de 2026 PARA PRESENTACIÓN Y SUSTENTACIÓN ANTE EL Comité de Conciliación

1. Programación y celebración de mesas de trabajo convocadas por la OFICINA ASESORA JURIDICA donde participen principalmente la Oficina Asesora de Sistema Integrado de Gestión (SIG, Oficina Asesora Jurídica y SIAU).

2. Introducir mecanismos concretos de seguimiento, referentes en los CACE y CACR de la ESE; definir indicadores de gestión para todas las áreas funcionales que generan información para atención oportuna de los derechos de petición, y quejas, reclamos, denuncias o sugerencias ante la ESE.
3. Estructuración y adopción de formatos, procesos y procedimientos de seguimiento de términos para la efectividad del derecho fundamental de petición a partir de los cuatro momentos que integran esta función: i) antes de la presentación de la petición; ii) generación de respuesta; iii) comunicación y notificación de la respuesta y iv) medición e indicadores de oportunidad de respuesta por parte de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.
4. Definición de mecanismos de socialización del REGLAMENTO, el cual debe incluir visitas y trabajo presencial en las diferentes sedes de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.

26. ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO relacionada con las FALLAS EN LOS PROCESOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, orientada a proteger los derechos de la entidad (Actualización realizada 24 de junio de 2026 - Comité de Conciliación Acta No. 90 de 2026).

1. OBJETIVO

Actualizar la Política de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico de la E.S.E. Universitaria del Atlántico, con el fin de establecer lineamientos, estrategias y mecanismos orientados a la identificación, prevención, mitigación y control de los riesgos jurídicos asociados a fallas en los procesos de referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención en salud, promoviendo el cumplimiento de la normatividad vigente, el fortalecimiento de la gestión institucional, la adecuada articulación entre los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la protección efectiva del derecho fundamental a la salud de los usuarios. Lo anterior, con el propósito de disminuir la ocurrencia de reclamaciones administrativas, acciones constitucionales, procesos judiciales y condenas patrimoniales en contra de la Entidad, mediante la adopción de medidas preventivas y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos relacionados con la atención de los pacientes.

2. ALCANCE DE LA POLITICA

La presente política es de obligatorio cumplimiento para todas las sedes, dependencias administrativas y personal asistencial y administrativo de la E.S.E. Universitaria del Atlántico que intervenga en los procesos de atención, remisión, aceptación, traslado, seguimiento y continuidad del tratamiento de los pacientes.

3. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

Constitución Política de Colombia, artículos 2, 48, 49, 90 y 209, Ley 100 de 1993, Ley 1437 de 2011, Ley 1438 de 2011, Ley 1564 de 2012, Ley Estatutaria 1751 de 2015, Decreto 780 de 2016, Resolución 3100 de 2019, Ley 2080 de 2021, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y Política de Prevención del Daño Antijurídico expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

4. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO JURÍDICO

Se identifica como riesgo jurídico principal la posible generación de responsabilidad patrimonial para la E.S.E. Universitaria del Atlántico, derivada de fallas en los procesos de referencia, contrarreferencia y en la continuidad de la atención en salud, las cuales pueden materializarse en las siguientes situaciones:

- 1.- Demoras injustificadas en la gestión de los procesos de referencia y contrarreferencia.
- 2.- Falta de continuidad en la prestación de los servicios de salud.
- 3.- Ausencia de seguimiento al paciente remitido.
- 4.- Pérdida de oportunidad en

la prestación de servicios. 5.- Falta de coordinación entre prestadores de servicios de salud. 6.- Deficiencias en el registro documental de las gestiones realizadas. 7.- Omisión en el acompañamiento al usuario durante el proceso de remisión. 8.- Deficiencias en la comunicación con las EPS y demás instituciones receptoras. 9.- Vulneración de los derechos fundamentales de los usuarios, especialmente el acceso efectivo, la continuidad, la oportunidad y la integralidad en la prestación de los servicios de salud. 10.- Incremento de acciones de tutela, reclamaciones administrativas, conciliaciones extrajudiciales, procesos de reparación directa y demandas por responsabilidad médica. 11.- Imposición de sanciones por parte de los organismos de inspección, vigilancia y control debido al incumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención.

Estas situaciones pueden generar acciones de tutela, incidentes de desacato, acciones de reparación directa, demandas por responsabilidad médica, investigaciones disciplinarias, fiscales y administrativas.

5. CAUSAS IDENTIFICADAS

Con fundamento en el análisis de los procesos judiciales, reclamaciones administrativas, acciones de tutela, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, (PQRSDF), y demás mecanismos de seguimiento institucional, se identifican como principales causas generadoras del riesgo jurídico las siguientes: a) Deficiente articulación entre referencia y contrarreferencia; b) Insuficiente seguimiento a pacientes remitidos; c) Registros clínicos incompletos; d) Falta de evidencia documental de las gestiones adelantadas; e) Retrasos en la respuesta de las EPS receptoras; f) Falta de protocolos estandarizados; g) Deficiencias en la comunicación entre áreas asistenciales y administrativas; h) Insuficiente capacitación del personal responsable.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La presente política tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Identificar los riesgos jurídicos asociados a los procesos de referencia, contrarreferencia y continuidad de la atención en salud.
- Implementar mecanismos de prevención orientados a reducir la ocurrencia de fallas asistenciales y administrativas que puedan generar responsabilidad patrimonial para la Entidad.
- Fortalecer los procesos de coordinación institucional con las EPS, IPS receptoras y demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizando la adecuada gestión de las remisiones de pacientes.
- Promover el cumplimiento de los protocolos, procedimientos y lineamientos institucionales relacionados con la referencia y contrarreferencia.
- Fortalecer la cultura institucional de prevención del daño antijurídico mediante procesos de capacitación, sensibilización y seguimiento al personal involucrado.
- Garantizar el adecuado registro documental de todas las actuaciones realizadas durante los procesos de referencia y contrarreferencia, asegurando la trazabilidad y disponibilidad de la información como soporte de la gestión institucional.
- Implementar mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de los indicadores relacionados con la oportunidad, continuidad y calidad de la atención en salud.
- Reducir la interposición de acciones constitucionales, reclamaciones administrativas, demandas judiciales y condenas patrimoniales derivadas de deficiencias en la gestión de la referencia y contrarreferencia.
- Fortalecer la defensa judicial de la E.S.E. mediante la conservación de evidencia documental suficiente que permita demostrar el cumplimiento de las obligaciones institucionales y la actuación diligente de la Entidad.

7. LINEAMIENTOS DE PREVENCIÓN

La E.S.E. Universitaria del Atlántico, adoptará las siguientes medidas:

7.1 Fortalecimiento del proceso de referencia

Con el propósito de garantizar la continuidad de la atención en salud, disminuir el riesgo de ocurrencia de eventos adversos y prevenir la configuración de responsabilidad patrimonial para la E.S.E. Universitaria del Atlántico, toda referencia de pacientes deberá desarrollarse bajo los siguientes lineamientos:

a) Fundamentarse en criterios clínicos objetivos, de conformidad con el diagnóstico, la condición del paciente, la capacidad resolutoria de la E.S.E. y los protocolos institucionales vigentes. **b) Realizarse de manera oportuna**, evitando demoras injustificadas que puedan comprometer la vida, la integridad o el estado de salud del paciente, **c) Documentarse de forma completa y veraz** en la historia clínica y en los formatos institucionales de referencia, dejando constancia de la valoración médica, la justificación de la remisión, el nivel de complejidad requerido, el prestador receptor y la fecha y hora de la solicitud. **d) Contener la información clínica suficiente y pertinente**, incluyendo antecedentes, diagnóstico, resultados de ayudas diagnósticas, tratamientos instaurados, medicamentos administrados y demás datos necesarios para garantizar la continuidad de la atención, **e) Cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente**, los protocolos institucionales y la regulación aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud, **f) Garantizar la comunicación efectiva** entre el profesional remitente, el Centro Regulador o la dependencia responsable y la institución receptora, dejando evidencia de las gestiones realizadas, **g) Priorizar los casos de urgencia o emergencia**, asegurando la coordinación inmediata del traslado cuando las condiciones clínicas del paciente así lo requieran, **h) Realizar seguimiento a la aceptación de la remisión**, dejando registro de la respuesta del prestador receptor, las gestiones adelantadas y las decisiones adoptadas en caso de rechazo o imposibilidad de recibir al paciente, **i) Garantizar la disponibilidad y conservación de los soportes documentales** que acrediten todas las actuaciones realizadas durante el proceso de referencia, con el fin de asegurar la trazabilidad y facilitar la defensa judicial de la Entidad, **j) Promover la articulación con las EPS, demás prestadores y entidades competentes**, para garantizar la oportunidad, integralidad y continuidad en la atención del usuario, **k) Adoptar las medidas necesarias para mitigar los riesgos asistenciales y jurídicos** derivados de retrasos, omisiones o deficiencias en el proceso de referencia, informando oportunamente cualquier contingencia a las dependencias competentes.

8. Seguimiento permanente

Con el propósito de garantizar la continuidad de la atención en salud, minimizar los riesgos asistenciales y prevenir la materialización de daños antijurídicos, el área de Referencia y Contrarreferencia deberá efectuar seguimiento permanente a los procesos de remisión de pacientes, observando los siguientes lineamientos:

a) Hacer seguimiento diario a las remisiones pendientes, **b) Mantener comunicación permanente** con EPS e IPS receptoras, **c) Informar oportunamente** al médico tratante y **d) Registrar cada actuación** realizada.

8.1 Contrarreferencia

Cuando el paciente sea atendido por otra institución deberá garantizarse: **a) Recepción del informe de egreso**, **b) Continuidad del tratamiento**, **c) Programación de controles** cuando corresponda y **d) Actualización de la historia clínica**.

8.2 Gestión documental

Toda actuación desarrollada dentro del proceso de referencia y contrarreferencia deberá quedar debidamente soportada documentalmente, garantizando la trazabilidad, oportunidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para tal efecto, se deberán conservar los siguientes soportes, según corresponda: **a) Registros en historia clínica**, **b) Correos electrónicos**, **c) Oficios**, **d) Registros telefónicos institucionales** y **e) Plataformas oficiales de referencia**.

8.3 Capacitación

La Oficina Jurídica, en coordinación con la Subgerencia Científica y la Oficina de Sistema Integrados de Gestión, realizará capacitaciones sobre:

- Prevención del daño antijurídico.
- Responsabilidad médica.
- Deberes legales en referencia y contrarreferencia.
- Elaboración adecuada de registros clínicos.

9. ESTRATEGIA DE DEFENSA JUDICIAL

Cuando se presenten reclamaciones judiciales, extrajudiciales, administrativas o de cualquier otra naturaleza relacionadas con los procesos de referencia y contrarreferencia, la estrategia de defensa de la Entidad deberá orientarse a demostrar que su actuación se ajustó a la normatividad vigente, a los principios que rigen la prestación del servicio público de salud y a los protocolos institucionales adoptados, sustentándose en los siguientes elementos:

- La existencia, implementación y aplicación efectiva de protocolos, procedimientos, guías y lineamientos institucionales para la gestión de los procesos de referencia y contrarreferencia.
- Evidencia documental de todas las gestiones realizadas.
- Registros completos en historia clínica.
- Evidencia de comunicaciones con EPS e IPS.
- Cumplimiento de los tiempos institucionales.
- Actuación diligente del personal asistencial.
- La demostración de que la Entidad agotó todas las acciones razonablemente exigibles para garantizar la continuidad de la atención del paciente.
- La conservación y presentación de todos los soportes documentales, registros electrónicos, oficios, correos institucionales, registros telefónicos y demás medios probatorios que permitan acreditar el adecuado cumplimiento de las obligaciones institucionales.
- Identificación de responsabilidades atribuibles a terceros cuando corresponda.

La Oficina Jurídica solicitará oportunamente los soportes asistenciales necesarios para ejercer una adecuada defensa judicial.

10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Se implementarán, entre otros, los siguientes indicadores:

- Número de acciones de tutela relacionadas con referencia y contrarreferencia.
- Número de incidentes de desacato.
- Número de demandas judiciales derivadas de fallas en continuidad de la atención.
- Porcentaje de remisiones con seguimiento documentado.
- Tiempo promedio de gestión de referencia.
- Porcentaje de contrarreferencias recibidas y registradas.
- Número de hallazgos de auditoría relacionados con el proceso.
- Número de capacitaciones realizadas.

11. RESPONSABLES

Son responsables de la implementación, cumplimiento, seguimiento, evaluación y mejora continua de la presente Política de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico, en el marco de sus competencias legales, reglamentarias y funcionales, los siguientes:

- Gerencia de la E.S.E. Universitaria del Atlántico.
- Oficina Asesora Jurídica.
- Subgerencia Científica.
- Coordinación de Referencia y Contrarreferencia.
- Oficina de Sistema Integrados de Gestión
- Coordinadores médicos.
- Personal asistencial.
- Líderes de procesos.
- Contratistas y demás colaboradores que, en desarrollo de sus obligaciones contractuales, participen en los procesos objeto de esta política.

Cada uno de los responsables deberá desarrollar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente política, promoviendo la adecuada gestión del riesgo jurídico, el fortalecimiento de los controles institucionales, la prevención del daño antijurídico, la conservación de la evidencia documental y la protección efectiva del derecho fundamental a la salud de los usuarios.

12. APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN

Las presentes directrices y lineamientos fueron socializados y aprobados por el Comité de Conciliación de la ESE Universitaria del Atlántico, y se adoptan como Política General de Defensa Jurídica en la E.S.E. Este cuerpo documental será publicado en la sede electrónica de la E.S.E. y divulgado al interior de esta para cumplimiento, desarrollo y aplicación del mismo ... "