

CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA ESE CEMINSA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Decreto 2641 de 2012
ARTICULO 73 LEY 1474 DE 2011**

**Dr. HERNAN PEÑA
AVILA**

GERENTE

Enero de 2023

**Dir: Calle 28 N° 22-45 Avenida Ribón. Sabanalarga-
Atlántico. teléfono-fax: 8781332
*e-mail:calidadceminsa@gmail.com***

E . S . E
CEMINSA
Centro Materno Infantil de Sabanalarga
Nit. 802010241-0

QUIENES SOMOS

Somos una Empresa Social del Estado del primer nivel, denominada “CENTRO MATERNO INFANTIL DE SABANALARGA – E.S.E CEMINSA”, que presta servicio a la población de Sabanalarga en forma integral. Nuestra institución fue creada mediante el decreto No 138 de 1995, de conformidad al decreto No 1876 de 1994, que regula el Art. 194 de la ley 100 de 1993, el cual convirtió en una E.S.E (Empresa Social del Estado), con autonomía jurídica, financiera y patrimonio propio.

MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de primer Nivel de Atención en salud, conformamos un equipo de trabajo capacitado con vocación de servicio, y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos en procura de ofrecer una atención primaria en salud oportuna, segura con calidad y calidez a los usuarios y familiares.

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de la población del Municipio de Sabanalarga y su área de influencia, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad. Todo esto lo hacemos posible porque somos trabajadores solidarios con responsabilidad social y ante todo, comprometidos con nuestra misión

VISIÓN

Para el año 2020 seremos una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel en el departamento del Atlántico y la Costa Caribe que cumpla con estándares de calidad. Garantizando la satisfacción del usuario y su familia con un modelo de atención humanizado, basado en el mejoramiento continuo de la calidad. Con el fortalecimiento del desarrollo del talento humano y el trabajo en equipo garantiremos la sostenibilidad, rentabilidad financiera y social de la empresa

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Diseñar plan de gestión acorde a las necesidades de los usuarios y de la administración para atender las exigencias del buen servicio.
- Establecer y aplicar directrices que permitan desarrollar un modelo de tecnología de la información y la comunicación pública, organizacional e informativa.
- Fortalecer el desarrollo del Talento Humano basado en la práctica de principios y valores institucionales que permitan una cultura de servicio con sentido de pertenencia.
- Promover una cultura de mejoramiento de la calidad sostenible en la búsqueda de mejores prácticas de gestión.

1. INTRODUCCION

La E.S.E CEMINSA del Municipio de Sabanalarga Atlántico, cumpliendo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaria de Transparencia de la presidencia de la república, en coordinación con la dirección de control interno y racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el programa nacional del servicio al ciudadano y la dirección de seguimiento y evaluación a políticas públicas del Departamento nacional de planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que, con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, en el que se busca construir de manera participativa el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E ceminSA, y la implementación de políticas efectivas que permitan su mitigación.
2. Estrategia anti tramites, tiene como propósito la implementación de una política de racionalización de trámites, que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad.
3. Rendición de cuentas: Se pretende consolidar la relación Estado- ciudadanía.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Teniendo como referente los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, en este componente se encuentran las actividades que se ejecutaran en esta vigencia, en aras de optimizar la calidad, accesibilidad y satisfacción de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Implementar en la E.S.E CEMINSA de Sabanalarga, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano- vigencia 2023, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los riesgos de corrupción de la E.S.E Ceminsa de Sabanalarga Atlántico.
- Desarrollar las políticas públicas que permitan a la administración Municipal combatir los actos de corrupción.
- Diseñar las estrategias anti trámites, que permitan mejorar la accesibilidad en los planes programas y servicios que presta la E.S.E Ceminsa de Sabanalarga Atlántico.
- Fortalecer los procesos de audiencia pública en que se desarrolla la rendición de cuentas de la institución.
- Implementar las estrategias que permitan optimizar la calidad accesibilidad y satisfacción de los planes, programas y servicios que presta la E.S.E Ceminsa

3. MARCO LEGAL.

En la E.S.E Ceminsa, se hace necesaria la implementación del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución política de Colombia
- Ley 42 de 1.993 (Control Fiscal de la CGR)
- Ley 80 de 1.993 (Art. 53. Responsabilidad de los interventores)
- Ley 87 de 1.993 (Sistema Nacional de Control interno)
- Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (medidas de eficiencia y transparencia en la contratación pública)
- Ley 1474 de 2011 (Art. 73 y 76)
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamentario de los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 19 de 2012

DEFINICIONES.

- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período determinado
- **Eficiencia:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- **Auditoria Interna:** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las normas generales aplicadas a un proceso de acuerdo a las normas legales vigentes (Leyes, decretos). Comprende un examen independiente de los registros y demás evidencias con el fin de apoyar la opinión experta e imparcial sobre la confiabilidad de todos los procesos que se llevan en las entidades públicas.
- **Hallazgos:** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información relacionada con la actividad o asunto que se haya revisado o evaluado a un proceso de la entidad que sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- **Consecuencia:** Es el resultado de un evento expresado en forma cualitativa o cuantitativa, que genera pérdida, daño, desventaja o ganancias.
- **La concusión:** Es un término legal que se refiere a un delito llamado exacción ilegal, es decir, cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.
- **Probabilidad:** Es la posibilidad de un hecho dentro de un número total de eventos específicos o resultados.
- **Prebendas.** Beneficio o dadas, o regalos obtenidos por servicios
- **Riesgo.** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.
- **Riesgo de Control:** Error que no puede ser evitado detectado oportunamente por el sistema de control Interno.
- **Riesgo de Detección:** Se realizan pruebas exitosas a partir de un Procedimiento de prueba inadecuado.
- **Evitar el Riesgo:** Se toma la determinación de no proceder a formalizar el proceso que genera el riesgo.
- **Gestionar el Riesgo:** Se acepta el riesgo pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo – procedimiento

- **Absorber el Riesgo:** Cubrir con sus propios recursos el riesgo al que se encuentra expuesta la empresa.
- **Transferir el riesgo:** Trasladar a un tercero el riesgo al que está expuesta la entidad adquiriendo una póliza de seguros.
- **Amiguismo:** Tendencia y práctica de favorecer a los amigos, especialmente en la concesión de cargos públicos o realización de trámites.
- **Cientelismo:** Cuidado o protección con que los poderosos defienden o favorecen a los que se acogen a ellos.

4. COMPONENTES DEL PLAN

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, plan anti corrupción y atención al ciudadano, establece que cada entidad del orden nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. De conformidad con las “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, diseñadas por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el programa nacional del servicio al ciudadano y la dirección de seguimiento y evaluación a políticas públicas del Departamento Nacional de Planeación, la E.S.E Ceminsa de Sabanalarga Atlántico procedió a formular el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2023, con el siguiente contenido: (1) Identificación de los riesgos de corrupción, (2) Estrategia anti tramites (3) fortalecimientos de los procesos de rendición de cuentas (4) Implementación de las estrategias que permitan optimizar la calidad accesibilidad y satisfacción de los servicios que se prestan a la comunidad.

5. PRIMER COMPONENTE

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION: La E.S.E Ceminsa con base en la metodología establecida en la guía de administración del riesgo diseñado por el DAFP de la vigencia 2011 ha realizado las respectivas actualizaciones de la identificación de los riesgos de corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

En lo concerniente a la identificación de los riesgos de corrupción, para su reconocimiento se utilizarán las directrices aclaratorias presentadas por la Secretaria de Transparencia de la presidencia de la república, en coordinación con la dirección de control interno y racionalización de trámites del departamento administrativo de la función pública, el programa nacional del servicio al ciudadano y la dirección de seguimiento a políticas públicas del Departamento Nacional de Planeación.

En general se seguirán las siguientes actividades:

- **Contexto estratégico:** Identificación de las características internas y externas de la administración y la ciudadanía que permitan desarrollar con eficacia el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE RIESGOS	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Infraestructura: Disponibilidad de activos, capacidad de los activos, acceso al capital	Económicos: Disponibilidad de capital, emisión de deuda o no pago de esta, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia
Personal: Capacidad del personal, salud, seguridad.	Medio Ambiente: Emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible
Procesos: Capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, conocimiento	

- **Identificación del riesgo:** Individualización de los actos de corrupción del personal administrativo y la ciudadanía que pongan en riesgo el cumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- **Direccionamiento estratégico (Alta Dirección)**
 - ✓ Concentración de autoridad
 - ✓ Extralimitación de funciones
 - ✓ Ausencia de canales de comunicación
 - ✓ Amiguismo y clientelismo
- **Financiero (Esta relacionado con áreas de Planeación, Presupuesto y contabilidad)**
 - ✓ Inclusión de gastos no autorizados
 - ✓ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración
 - ✓ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión

- ✓ Archivos contables con vacíos de información
- ✓ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica
- ✓ Inversiones en actividades no contempladas en el Plan operativo Anual de Inversiones

- **De contratación**
 - ✓ Estudios previos o de factibilidad superficiales e incompletos.
 - ✓ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular.
 - ✓ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
 - ✓ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la meda geométrica.
 - ✓ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias establecidas en el pliego de condiciones
 - ✓ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para
 - ✓ favorecer a grupos determinados.
 - ✓ Urgencia manifiesta inexistente.
 - ✓ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
 - ✓ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
 - ✓ Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.
 - ✓ De información y Documentación
 - ✓ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona
 - ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
 - ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública

- **De trámites o servicios internos y externos**
 - ✓ Cobro por realización del trámite (Concusión)
 - ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)
 - ✓ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

- **De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y permisos.**
 - ✓ Cobrar por el trámite, (Concusión)
 - ✓ Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso

- ✓ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
- ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)

Valoración del riesgo:

Una vez identificados los riesgos de corrupción la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

(i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, y

(ii) Controles Correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el elemento de control, denominado "Controles"; para realizar la valoración de controles existentes es necesario saber su significado.

i) Controles Preventivos: Aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.

ii) Controles Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN EN LA ALTA GERECUMPLIMENTONCIA					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Disponer de la Constitución Política de 1991, para dar a conocer y cumplir con el artículo 315, fin evitar concentración de	X		Se cuenta con la constitución Política de Colombia como una herramienta de consulta y se tiene en cuenta como ley de Leyes	X	

autoridad					
Verificar que los cargos directivos conozcan y posean el manual de funciones propio de su cargo para que no se extralimiten en sus funciones	X		Se ha evidenciado que existe el manual de funciones, es efectivo, se debe actualizar para que sea más eficaz	X	
Verificar que la adquisición de bienes y servicios se efectúen conforme a las modalidades de contratación según la Ley 80/93 y 1150/2007, fin evitar el amiguismo y clientelismo	X		Existencia del manual de contratación como herramienta para los procesos contractuales, el cuál debe ser actualizado permanentemente para que sea efectivo	X	

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN PLANEACION Y PRESUPUESTO

DESCRIPCION	CONTROLES		CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Verificar que todos los gastos autorizados posean el certificado de Disponibilidad presupuestal	x		Se debe evidenciar que antes de cualquier gasto de debe contar con el CDP, para lo cual el presupuesto se maneja en un software confiable, conforme al manual de procesos	X	

			y procedimientos		
Revisar la solidez financiera de las entidades en las que se va hacer inversión de dineros antes de cualquier operación con ellas	x		En el proceso contractual se deben hacer los estudios jurídicos y financieros de las entidades conforme al manual de procesos y procedimientos para inversiones. Saber si este proceso es efectivo o hay que mejorarlo	X	
Verificar y revisar la existencia de los libros auxiliares de presupuesto	x		Se deben identificar y controlar los rubros de inversión en los auxiliares ya sean en medio físico u óptico. Saber si dicha herramienta es efectiva para este control, si hay que mejorarla o cambiarla	X	
Verificar que el sistema contable es confiable y revisar el certificado de idoneidad del profesional de la contabilidad.	x		Evidenciar la existencia del software que cumple con los requerimientos actuales de la información contable pública. Si es una herramienta útil y efectiva o hay que cambiarla.	X	

Verificar que los rubros afectados en el CDP y Registro presupuestal concuerden con el objeto del contrato	x		Se debe comparar el objeto contractual con los rubros presupuestales afectados en el CDP y RP conforme al manual de	x	
--	---	--	---	---	--

			procesos y procedimientos		
--	--	--	---------------------------	--	--

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION CONTRATACION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LAMEDICION	SI	NO
Verificar que los estudios previos estén completos conforme a los requerimientos del objeto a contratar	X		Se debe evidenciar en el manual de procesos y procedimientos el contenido mínimo de cada estudio previo conforme a la modalidad de contratación y que se estén aplicando	X	
Revisar en los estudios previos y de factibilidad que las necesidades descritas existen y que no tienen aspectos que benefician a una firma en particular	X		En los estudios previos y de factibilidad se debe evidenciar que no están siendo manipulados por personas interesadas en el futuro proceso de contratación y que no hay necesidades inexistentes.	X	
Revisar que los pliegos de condiciones contemplen la opción más favorable para resolver la necesidad desde el punto de vista técnico,	X		En los estudios previos se deberá efectuar un análisis de las diferentes alternativas o soluciones que satisfacen la necesidades de la entidad frente a los costos, beneficios y desventajas de cada	X	

jurídico y económico.			una de ellas, sin pretender beneficiar a alguien en particular		
Verificar que en los pliegos de condiciones no establecen medidas innecesarias que causen restricciones a los posibles oferentes			Establecer si en los pliegos de condiciones establecieron visitas obligatorias e innecesarias con el fin de beneficiar a una firma.		
Revisar que las adendas estén conforme a las observaciones realizadas por los interesados en el proceso contractual			Establecer si las adendas son expedidas de acuerdo a las observaciones sin que cambien las condiciones generales, en días hábiles, horas de trabajo y que no sean en los últimos tres días anteriores al cierre del proceso de selección	X	
Verificar que las urgencias manifiestas realmente existan de acuerdo a las causales previstas en el Art. 43 de la Ley 80/93.	X		Establecer en el manual de procesos y procedimientos si se efectúa conforme a este	X	
Verificar que la	X		Evidenciar si se esta	X	

designación de los supervisores de los contratos sean personas idóneas de acuerdo a su perfil profesional			dando aplicación al manual de supervisión o interventoría respecto del deber legal de vigilar el cumplimiento del objeto contractual		
Revisar que la supervisión de los contratos no esté concentrada	X		Evidenciar que la supervisión de múltiples contratos no está en manos de una sola persona	X	
Verificar que en los pliegos de condiciones se exija experiencia en el objeto a contratar para evitar compañías de pape	X		Evidenciar si en los pliegos de condiciones se exigió experiencia en el objeto a contratar conforme al manual de contratación para corroborar su efectividad	X	

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN					
DESCRIPCIÓN	CONTROLES		CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	PREVENTIVO	CORRECTIVO		SI	NO
Revisar si existe sobrecarga laboral o concentración de procesos en una sola persona	x		Se debe evidenciar si existe concentración de información y determinar que los procesos no estén en cabeza de un solo funcionario	X	
Verificar que la página de la institución está bajo la responsabilidad de una sola persona debidamente	x		La página de la E.S.E CEMINSA es una herramienta útil y verás y no debe ser susceptible de manipulación o adulteración	X	

designado con un acto administrativo					
Revisar y verificar que la información pública que solicita la comunidad le sea entregada en los términos previstos por la ley y la administración municipal	x		Evidenciar si existe persona designada para recibir las solicitudes de la comunidad y si se le da trámite o se le informa que en la página de la institución se puede consultar toda la información de interés Público.	X	
Verificar y revisar si el manejo documental y de archivo se encuentra bajo los criterios de Ley 594 DE 2000, de archivo nacional	x		Evidenciar el manejo de las tablas de retención documental en cada una de las dependencias y si está funcionando conforme a la norma nacional	X	

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS					
DESCRIPCIÓN	CONTROLES		CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	PREVENTIVO	CORRECTIVO		SI	NO
Verificar e investigar si en alguna oficina de la administración municipal realizan cobros indebidos por realizar algún trámite	x		Evidenciar si existe el cobro indebido por algún trámite que se realice a la comunidad y que beneficie a determinado funcionario	X	
Verificar e investigar si se maneja el tráfico de in en los procesos que se realizan en la administración municipal	x		Evidenciar si la información subida a la página web de la institución respecto de los procesos contractuales estatales conforme a la etapa en que se encuentre	X	

Verificar que la	x		Evidenciar si la	x	
------------------	---	--	------------------	---	--

información subida a la página web respecto de los procesos contractuales y su estado es completa y al día en cuanto al trámite a nivel interior de la entidad			información subida a la página web de la E.S.E CEMINSA respecto de los procesos contractuales esta al día conforme a la etapa en que se encuentre		
--	--	--	---	--	--

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITES, LICENCIAS Y PERMISOS					
DESCRIPCIÓN	CONTROLES		CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Verificar e investigar si se hacen cobros indebidos por los trámites que realicen los funcionarios en el ejercicio de sus funciones	x		Evidenciar si existe el cobro indebido por algún trámite que se realice a la comunidad y que beneficie a determinado funcionario o a un tercero	X	
Verificar e investigar si el funcionario responsable de otorgar licencias ha imposibilitado el otorgamiento de alguna de ellas sin justa causa	x		Establecer si el funcionario encargado de expedir las licencias o permisos ha quitado la posibilidad de obtención a alguna persona sin justificación alguna	X	
Verificar si las expediciones de licencias cumplen con el lleno de los requisitos conforme a los manuales de procesos y procedimientos de la entidad	x		Establecer si existen beneficios económicos por la expedición de licencias que no cumplen los requisitos legales exigidos conforme a los manuales y las leyes	X	

Verificar e investigar si se maneja el tráfico de influencias en la expedición de licencias o permisos que solicita la comunidad			Evidenciar si existe tráfico de influencias por amiguismo o personas influyentes en las determinaciones de los empleados de la institución en la obtención de las licencias o permisos		
--	--	--	--	--	--

➤ **Actualización e implementación de políticas para la administración del riesgo:** Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.

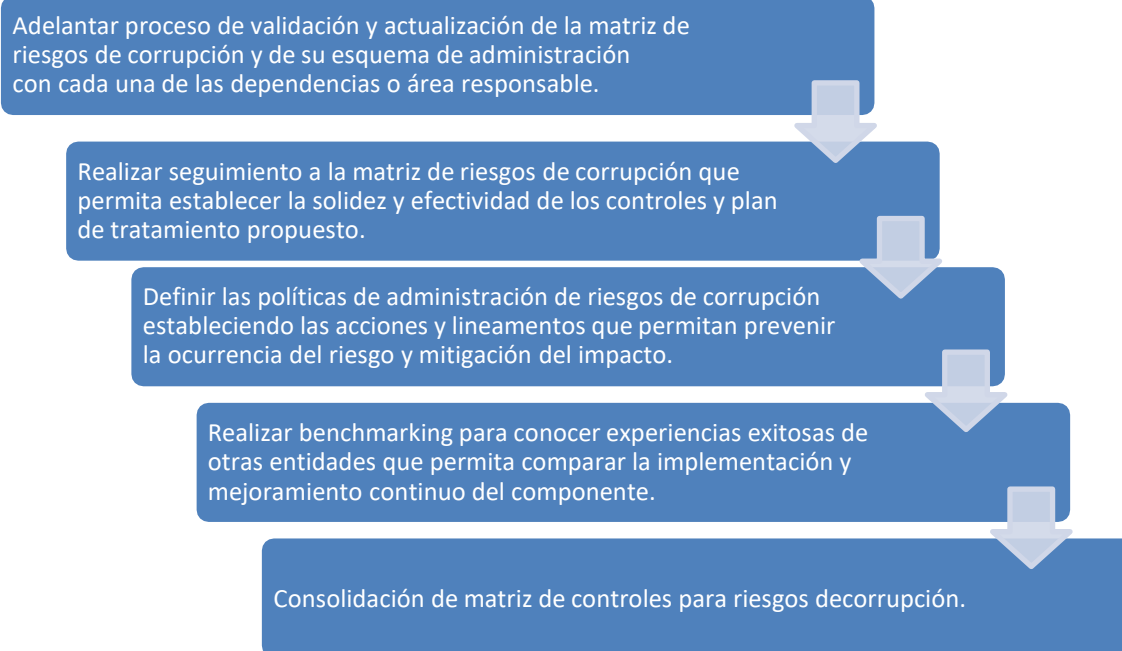
Tipos de riesgos en la E.S.E Ceminsa de Sabanalarga



La Oficina de Control Interno de la E.S.E Ceminsa en su cronograma de auditorías de la vigencia 2023, tiene como objetivo realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados como parte de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, este seguimiento se realizara cada cuatrimestre en el año 2023 y se desarrollará de la siguiente manera:

- ❖ un primer seguimiento de auditoría interna a corte 30 de abril,
- ❖ un segundo seguimiento de auditoría interna a corte 31 de agosto
- ❖ y un último seguimiento de auditoría interna a corte 31 de diciembre.

Para la vigencia anterior se definieron los siguientes cinco (5) frentes que se presentan a continuación como parte del seguimiento y la actualización de los riesgos de corrupción identificados y las acciones para su manejo, de igual forma, estas actividades fueron evaluadas por la Oficina de Control Interno generando las conclusiones y recomendaciones del caso.



6. SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRAMITES: El proceso de inclusión y levantamiento de los trámites por incluir en el aplicativo SUIT comienza con la identificación de los líderes de procesos así como su compromiso por el ejercicio de racionalización e inclusión en el SUIT. Se desarrollarán mesas de trabajo para la automatización de los trámites con la colaboración del WEB MASTER y los líderes de procesos.

7. TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS:



Para la E.S.E CEMINSA es de vital importancia realizar las audiencias públicas de rendición de cuentas puesto que permiten interactuar a la administración y la ciudadanía con las actuaciones que esta realiza, y le permiten a los ciudadanos contar con información precisa y suficiente sobre la gestión de lo público, a través de un lenguaje asequible, dando a conocer las

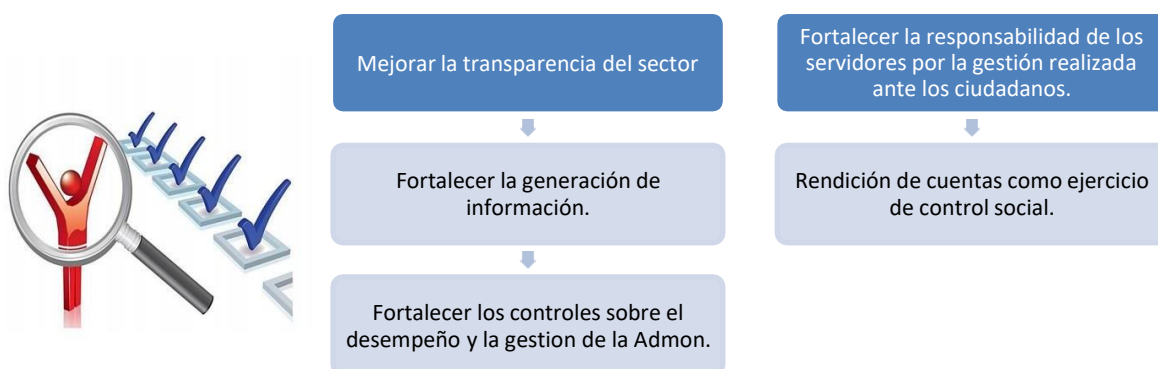
modalidades de la gestión pública e incorporando la exigencia ciudadana en todas las fases del ciclo de construcción de lo público.

En aras de cumplir con los lineamientos para la rendición de cuentas a la ciudadanía por las administraciones territoriales, la E.S.E Ceminsa de Sabanalarga desarrolla seis pasos para el proceso de rendición de cuentas:



La E.S.E Ceminsa se compromete a establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de información de interés en el portal web de la entidad, contribuyendo a mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este; estrategia acorde con los lineamientos dados por la estrategia de gobierno en línea, el plan nacional de servicio al ciudadano y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Como lo hemos dicho, desarrollar estos procesos, tanto así que al finalizar la rendición de cuentas se activan las actividades de evaluación a partir del informe presentado por la secretaria de control interno, que permite documentar e implementar acciones de mejora para la puesta en marcha de las actividades que permiten ejecutar el plan de desarrollo de la institución y la de la rendición de cuentas de la siguiente vigencia.

Objetivos de la Rendición de Cuentas



8. CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Según los parámetros establecidos por NTCGP 1000, numeral 7.2.3 comunicación con el cliente, en el que se establece:

“La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto y/o servicio.
- b) Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,
- c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y
- d) Mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable”.

De lo anterior reconocemos que son muchos los avances que han de adelantarse por el talento humano que apoya la gestión de la E.S.E CEMINSA, para lograr brindar la mejor atención al ciudadano, pues no ha sido falta de gestión o voluntad si se tiene en cuenta la situación financiera de la E.S.E Ceminsa , que dificulta el poder desarrollar las diversas acciones encaminadas a prestar un excelente servicio a la atención al ciudadano, ya que para ello se requiere contar con la organización del área de atención al cliente, en la que se adelantaran las funciones de recepción y digitalización de la correspondencia externa, la orientación al ciudadano, la recepción y atención de llamadas en el PBX, la recepción direccionamiento que facilita la integración entre los servidores públicos y la ciudadanía. Esta debe estar equipada con las herramientas tecnológicas que garanticen su adecuado funcionamiento. Las personas que hacen parte de la misma deben estar capacitadas principalmente en atención al cliente y deben poseer un entrenamiento básico en los temas organizacionales y de calidad de la administración, con el fin que los requerimientos de las partes interesadas sean atendidos con eficacia, eficiencia y oportunidad. Que le permitan a la ciudadanía sabanalarguera contar con los servicios señalados, pero es un compromiso de quienes conformamos el equipo de trabajo de esta institución procurar prestar en lo que nos sea posible una atención al ciudadano seria, responsable y coherente con las necesidades que cada uno requiera, y las herramientas que poseemos nos lo permitan.

Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. organizar el área de atención al cliente												
	2. mejorar la recepción digitalización de correspondencia externa												
	3. organizar la orientación al ciudadano												
	4. recepción y atención de llamadas												
	5. recepción direccionamiento entreservidores y ciudadanos												
	6. compra de equipos y herramientas tecnológicas												
	7. capacitación												
Seguimiento y evaluación													

CARLOS ALBERTO ARAUJO MOVILLA
 Jefe de Control Interno
 E.S.E CEMINSA
 SABANALARGA -ATLÁNTICO