

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 1 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

 <b>ELABORA:</b> <b>Carlos Samuel Rosado S</b> <b>Oficina de Calidad</b>	 <b>REVISÓ:</b> <b>Luz Stella Medina Solano</b> <b>Jefe de Planeación</b>	 <b>APRUEBA:</b> <b>JUAN JOSE MUÑOZ</b> <b>ROBAYO</b> <b>Gerente</b> <b>Resolución No.196 de</b> <b>2021/04/15</b>
<b>FECHA: 2021/04/12</b>	<b>FECHA: 2021/04/12</b>	
<b>Vo.Bo: Martha Elena Amaya C</b> <b>Oficina de Calidad</b> 	<b>FECHA: 2021/04/13</b>	

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 2 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO. ....	3
1.1.	Objetivos específicos. ....	3
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES. ....	3
3.	GENERALIDADES. ....	4
3.1	Participación ciudadana. ....	4
3.2	Canales de Atención. ....	5
3.2.1	Atención Presencial. ....	5
3.2.2	Comunicación telefónica. ....	6
3.3	Puntos de atención de la ESE Departamental Solución Salud. ....	7
3.4	Rendición de Cuentas. ....	10
3.5	Construcción Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana. ....	10
3.6	Componentes del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano. ....	11
3.6.1	Primer componente Anexo A: Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Gestión del Riesgo de Corrupción. ....	11
3.6.2	Segundo componente, Anexo B: Racionalización de Trámites. ....	12
3.6.3	Tercer componente, Anexo C: Rendición de Cuentas. ....	12
3.6.4	Cuarto componente Anexo D: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. ....	13
3.6.5	Quinto componente, Anexo E: Mecanismos para La Transparencia Y Acceso A La Información. ....	13
3.6.6	Sexto componente Iniciativas Adicional. ....	13
3.7	Medios propuestos para divulgar la audiencia de rendición de cuentas: ....	13
4.	FLUJOGRAMA. ....	13
5.	ANEXOS. ....	13
6.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES. ....	14
7.	REGISTRO DE CALIDAD. ....	16
8.	NORMATIVIDAD. ....	16
9.	BIBLIOGRAFÍA. ....	19
10.	CONTROLES. ....	19

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 3 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 1. OBJETIVO.

Ejecutar una estrategia de comunicaciones que aporte a la política de rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud”, contenida en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para garantizar un proceso de participación y diálogo con la ciudadanía, transparente, y descentralizado.

### 1.1. Objetivos específicos.

- Comunicar e informar las diferentes acciones de diálogo en los municipios donde la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud” hace presencia como parte de las actividades rendición de cuentas, participación ciudadana y descentralización.
- Garantizar que se lleve a cabo la transmisión de la audiencia anual de rendición de cuentas y la correspondiente socialización del evento a través de los medios internos y externos de comunicación de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud”.
- Tener en cuenta, tanto para las acciones de diálogo como para la audiencia de rendición de cuentas<sup>1</sup>, los elementos relacionados con:
  - ✓ Brindar información de calidad, en lenguaje claro, sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
  - ✓ Realizar procesos de diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
  - ✓ Ofrecer Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.
- Cumplir con las premisas del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, en lo relativo a la rendición anual de cuentas.
- Realizar la evaluación de la estrategia de comunicaciones desplegada tanto para las acciones de diálogo como para la audiencia de rendición de cuentas.



## 2. ALCANCES Y RESPONSABLES.

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las Estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAYAC) y el Mapa de Riesgos de Corrupción (MRC) para cada vigencia.

La responsabilidad de la ejecución de las actividades descrita en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAYAC) estará a cargo de los líderes

<sup>1</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas.

<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 4 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

de proceso, la oficina asesora de Planeación realizara el respectivo surgimiento y la evaluación estará a cargo de la oficina de Conto Interno.

### 3. GENERALIDADES.

#### 3.1 Participación ciudadana.

La Constitución Política de 1991 concibe la Participación Ciudadana como un derecho fundamental para los colombianos. Este derecho permitió que la ciudadanía incidiera significativamente en el ámbito de lo público y en su cotidianidad mediante ejercicios permanentes de deliberación, concertación y coexistencia con las instituciones del Estado.

Como estrategia de Participación y mecanismos definidos para la rendición de cuentas en las entidades, y en cumplimiento con lo establecido en el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, el Manual Único de Rendición de Cuentas y el Decreto 103 de 2015, la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud”, realizará las siguientes acciones para propiciar el diálogo, facilitar la interacción con los ciudadanos y grupos de interés, tener en cuenta los comentarios y opiniones, mejorar la relación y generar confianza en la labor adelantada.



La Participación Ciudadana, es una herramienta fundamental en la prevención y desactivación de los conflictos en la cual:

**La Información**, en función de este elemento, la entidad debe solicitar información al ciudadano para diagnósticos y autodiagnósticos, se le consulta su opinión sobre decisiones a tomar, y se proporciona información sobre programas, servicios, procedimientos de la entidad.

Otro punto importante en este nivel de participación es el referente a las peticiones de interés general que presentan los ciudadanos. Los dos líderes de procesos misionales que respondieron la encuesta manifestaron lo siguiente.

**Planeación participativa:** Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden juntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

**Control Social a lo Público:** Se debe facilitar la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación (información, planeación, ejecución).

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 5 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

**Ejecución:** En este nivel se busca que la entidad desarrolle acciones con intervención de los beneficiarios

### 3.2 Canales de Atención.

Son los mismos que se relacionen en numeral 3.6 MEDIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO AL CIUDADANO del manual de SERVICIO AL CIUDADANO MN-SC-01 o el que lo sustituta:

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de Atención
<b>Presenciales</b>	Oficina de Servicio al Ciudadano.	Calle 37 No.41-80 Barzal Alto.	Lunes a viernes de 7:30 a 12:00, 2:00 a 6:00 p.m.
	Buzón de Sugerencias	Calle 37 No.41-80 Barzal Alto.	Lunes a viernes de 7:30 a 12:00, 2:00 a 6:00 p.m.
<b>Telefónicos</b>	Línea Gratuita Nacional 01800918663	Buzón físico ubicado en el primer piso	
	Línea Fija		
<b>Virtuales</b>	Sitio web.	<a href="http://www.esemeta.gov.co">www.esemeta.gov.co</a> enlace para PQR <a href="http://www.esemeta.gov.co/">http://www.esemeta.gov.co/</a>	Permanente
	Facebook	Web.	Permanente
	Twitter	Web.	
	Correo institucional	Servicio.cliente@esemeta.gov.co	

#### 3.2.1 Atención Presencial.

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del área de servicio al ciudadano(a) de los Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución salud" debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

Integrado por todas las oficinas de Servicio al ciudadano -atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías, orientaciones. Las Oficinas de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano.

En aras de Brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 6 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		



- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- **Comportamiento y orden en puesto de trabajo:** Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** La que se adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo:** Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- **Antes del inicio de la jornada laboral,** el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### 3.2.2 Comunicación telefónica.

El teléfono es una herramienta de comunicación que permite al Usuario acceder a todo tipo de información relacionado con los servicios que presta la Ese



Departamental “Solución salud”, de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. Por ello es de suma importancia ofrecer a través de este medio una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal. **Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.**

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Ese Departamental “Solución salud”. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?”
- Hablar con nitidez y articular bien las palabras
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 7 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		



### 3.3 Puntos de atención de la ESE Departamental Solución Salud.

CANAL	ATENCIÓN	
<b>Barranca de Upia.</b>	Dirección.	Carrera 5 11 <sup>a</sup> -21 Barrio las Ferias
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano: 3214031461 urgencias: 3208474920
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:barranca@esemeta.gov.co">barranca@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.barranca@esemeta.gov.co">serviciudadano.barranca@esemeta.gov.co</a>
<b>Cabuyaro.</b>	Dirección.	Carrera 8 No. 7-99
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214032714, urgencias: 3208474951.
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:cabuyaro@esemeta.gov.co">cabuyaro@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.cabuyaro@esemeta.gov.co">serviciudadano.cabuyaro@esemeta.gov.co</a>
<b>Calvario.</b>	Dirección.	Carrera 5 N.º 5-64 Centro
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214035209 urgencias: 3208474934
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:calvario@esemeta.gov.co">calvario@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.calvario@esemeta.gov.co">serviciudadano.calvario@esemeta.gov.co</a>
<b>Castillo.</b>	Dirección.	Calle 10 6-38 7 Cra 7 10-37 Barrio Alfonso Meneses.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214035217 urgencias: 3208474943
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:castillo@esemeta.gov.co">castillo@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.castillo@esemeta.gov.co">serviciudadano.castillo@esemeta.gov.co</a>
<b>Cumaral.</b>	Dirección.	K 13 21-38 K21 12-76 esquina B triunfo
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214036518-(098) 6870031- urgencias -(098) 6870003- 3208474947 Dirección (098) 6870059
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:cumaral@esemeta.gov.co">cumaral@esemeta.gov.co</a> <a href="mailto:serviciudadano.cumaral@esemeta.gov.co">serviciudadano.cumaral@esemeta.gov.co</a>
<b>Lejanías.</b>	Dirección.	Calle8 No. 9-72. Barrió Porvenir.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 8 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

	Teléfono.	3208474672 -6591008, Celular De citas: 3132342122
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:lejantias@esemeta.gov.co">lejantias@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.lejantias@esemeta.gov.co">serviciudadano.lejantias@esemeta.gov.co</a>
<b>Macarena.</b>	Dirección.	Calle 8 N 6-45 Barrio Cristales
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono	3214036527 urgencias: 3208474919
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:macarena@esemeta.gov.co">macarena@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.macarena@esemeta.gov.co">serviciudadano.macarena@esemeta.gov.co</a> .
<b>Mapiripán.</b>	Dirección.	Calle 8 24-32, Calle 9 24-31, Cra 24 8-31,
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes.
	Teléfono.	Teléfono:3214041520, urgencias: 3208474948
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:mapiripan@esemeta.gov.co">mapiripan@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.mapiripan@esemeta.gov.co">serviciudadano.mapiripan@esemeta.gov.co</a> .
<b>Mesetas.</b>	Dirección.	C 4 18-42 Barrio Centro.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	Teléfono: (098) 6598033 urgencias: 3208474924
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:mesetas@esemeta.gov.co">mesetas@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.mesetas@esemeta.gov.co">serviciudadano.mesetas@esemeta.gov.co</a> .
<b>Puerto Concordia.</b>	Dirección.	Calle 16 entre Carrera 5a y 6a. Zona Rural Vereda Santa Lucia
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	Teléfono 3214062825 urgencias: 3208474669
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:ptoconcordia@esemeta.gov.co">ptoconcordia@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.ptoconcordia@esemeta.gov.co">serviciudadano.ptoconcordia@esemeta.gov.co</a>
<b>Puerto Gaitán.</b>	Dirección.	Kr 7ª Cl 10 Centro Sede Puerto Gaitán, Meta.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	(098) 6460018-celular 3214042836 urgencias: 6460017-3208474620
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:ptogaitan@esemeta.gov.co">ptogaitan@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.ptogaitan@esemeta.gov.co">serviciudadano.ptogaitan@esemeta.gov.co</a>
<b>Puerto</b>	Dirección	k 4-No.6-80 Barrio la Esperanza.



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 9 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

<b>Lleras.</b>	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214044035 urgencias: 3208474939
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:ptolleras@esemeta.gov.co">ptolleras@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.ptolleras@esemeta.gov.co">serviciudadano.ptolleras@esemeta.gov.co</a>
<b>Restrepo.</b>	Dirección.	Calle 4 4-84 Carrera 5-4-50 Barrio Ospina Pérez,
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes
	Teléfono.	(098) 6550996-3214044085 urgencias: 3208474931
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:restrepo@esemeta.gov.co">restrepo@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.restrepo@esemeta.gov.co">serviciudadano.restrepo@esemeta.gov.co</a>
<b>San Juan De Arama.</b>	Dirección.	Calle 10 No.7-65 Barrio Cunumia Sede San Juan de Arama, Meta.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	4448025 3214045370 urgencias: 3208474925
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:sanjuan@esemeta.gov.co">sanjuan@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.sanjuan@esemeta.gov.co">serviciudadano.sanjuan@esemeta.gov.co</a>
<b>San Juanito.</b>	Dirección.	M 33D 8y9 TV 6 y 7 Sede Sanjuanito
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214046573 urgencias: 3208474945
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:sanjuanito@esemeta.gov.co">sanjuanito@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.sanjuanito@esemeta.gov.co">serviciudadano.sanjuanito@esemeta.gov.co</a> .
<b>Uribe.</b>	Dirección.	Carrera 6 No.5-50 urbano, Sede Uribe
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214047876 urgencias: 3208474952
	Correo Electrónico.	Dirección: <a href="mailto:uribe@esemeta.gov.co">uribe@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.uribe@esemeta.gov.co">serviciudadano.uribe@esemeta.gov.co</a> .
<b>La Julia</b>		Teléfono: 3212099227, Vereda La Julia
<b>Vistahermosa.</b>	Dirección.	Calle 6 No.12-19-21-43 Barrio sanjuán Bosco-Vistahermosa
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 m y 2:00 a 6:00 p.m. De lunes a viernes
	Teléfono.	3214047882 urgencias: 3208474928-(098) 6518262

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 10 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

<b>Correo Electrónico.</b>	<b>Dirección: <a href="mailto:vistahermosa@esemeta.gov.co">vistahermosa@esemeta.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:serviciudadano.vistahermosa@esemeta.gov.co">serviciudadano.vistahermosa@esemeta.gov.co</a></b>
--------------------------------	--

### 3.4 Rendición de Cuentas.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público. Los Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés pueden realizar sus aportes para la rendición de cuentas a través del siguiente enlace: <https://www.esemeta.gov.co/pagina/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2020/16>.

En el enlace se encuentran las siguientes tres encuestas:

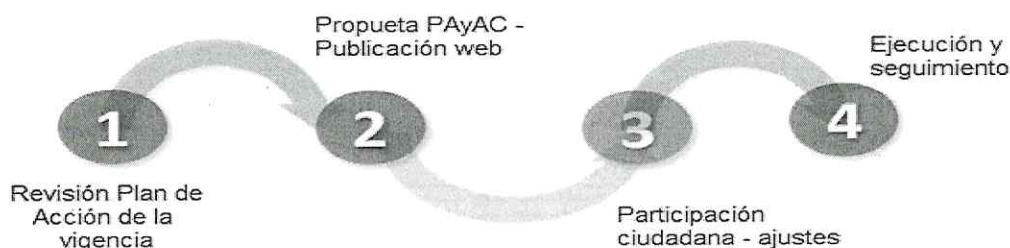
- ENCUESTA DE SELECCIÓN DE TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021.
- FORMATO DE PREGUNTAS PARA EL ESPACIO DE DIÁLOGO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.
- ENCUESTA DE EVALUACION DEL ESPACIO DE DIÁLOGO



Así mismo se encuentra el enlace que contiene toda la documentación pertinente para la realización de rendición de cuentas.

O a través del correo electrónico [rendicion@esmeta.gov.co](mailto:rendicion@esmeta.gov.co).

### 3.5 Construcción Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana.

En el mes de noviembre, la oficina de Planeación revisará los Planes de Acción de las dependencias de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud”, con el fin de identificar los productos que apunten a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 11 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

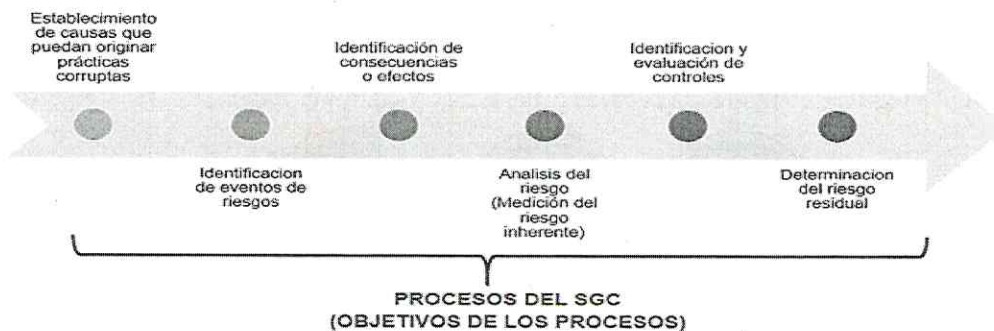
### 3.6 Componentes del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.

Con el Propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482, 2641 de 2012 y 1499 de 2017, los requisitos del Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión – FURAG y los criterios para determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, se formulara para cada vigencia, el Plan Anticorrupción, y de Atención al Ciudadano, el cual está compuesto por cinco (6) componentes:





#### 3.6.1 Primer componente Anexo A: Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Gestión del Riesgo de Corrupción.

La Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud”, en su compromiso en la lucha contra la corrupción, ha brindado especial importancia al control de los riesgos de corrupción del E.S.E “Solución Salud”, los cuales se encuentran identificados y asociados a los procesos de la entidad a través del Mapa de Riesgos de Corrupción Código: FR-GQ-51, dentro del Código: FR-GQ-51 como parte del Anexo A: Plan De Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la empresa.

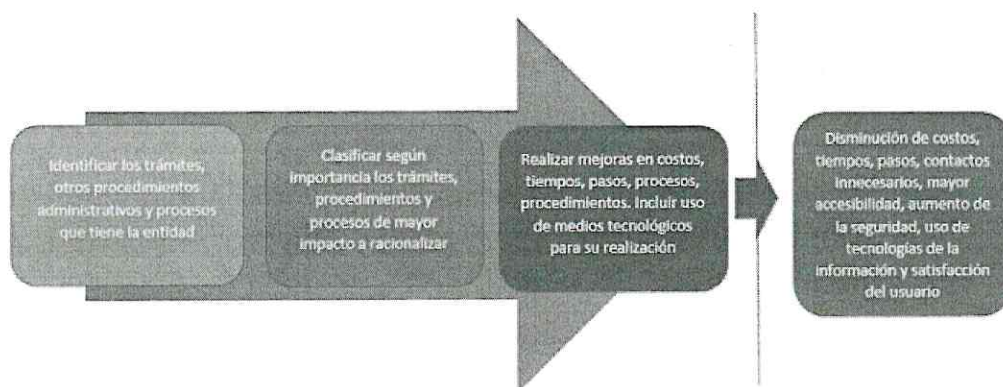


El tratamiento de los riesgos de corrupción de harán de a cuerdo a lo establecido en la Política para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital. Código PQ-DE-02

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 12 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.6.2 Segundo componente, Anexo B: Racionalización de Tramites.

Planeación de estrategias para la Racionalización de tramites, este componente describe el esfuerzo que realiza la empresa para optimizar sus procesos en aras de facilitarle al usuario el acceso a ellos.



### 3.6.3 Tercer componente, Anexo C: Rendición de Cuentas

Se describe el proceso de Consulta y Divulgación (Rendición de cuentas). La estrategia de rendición de cuentas de la E.S.E “Solución Salud”, considera cuatro componentes fundamentales: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible; Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones; Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas; Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional.

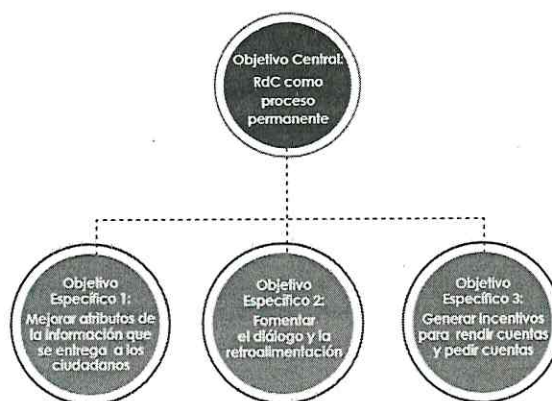




Figura 14. Objetivos del Conpes 3554, Política Nacional de Rendición de Cuentas

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 13 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.6.4 Cuarto componente Anexo D: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Contempla Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano su importancia radica en poder garantizarles a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad.

### 3.6.5 Quinto componente, Anexo E: Mecanismos para La Transparencia Y Acceso A La Información.

Describe los mecanismos para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información generada por la empresa que pueda ser de conocimiento general

### 3.6.6 Sexto componente Iniciativas Adicional.

Este componte busca fortalecer la aplicación del código de Integridad en la institución

### 3.7 Medios propuestos para divulgar la audiencia de rendición de cuentas:

**Sitio web:** difusión permanente de las diferentes acciones de diálogo y de la audiencia pública de rendición de cuentas.

**Redes sociales:** difusión permanente de la audiencia pública de rendición de cuentas.

**Boletines:** que den cuenta de la difusión de la audiencia de rendición de cuentas.



**Carteleras:** Sistema de Comunicación Dinámica Digital como parte de la estrategia de comunicaciones internas.

## 4. FLUJOGRAMA

No Aplica.

## 5. ANEXOS

No aplica.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código GUI-DE-02	Página 14 de 19	
	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha Vigencia 2021/04/15	Documento Controlado		

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos<sup>2</sup>.

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales<sup>3</sup>.

**Canal de Comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones<sup>4</sup>

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.



**Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o

<sup>2</sup> Artículo 33 – Ley 498 de 1998

<sup>3</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional.

<sup>4</sup> Documento Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de E ciencia Administrativa al servicio del Ciudadano

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 15 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación<sup>5</sup>.

**Información Pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Lenguaje claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

**Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos<sup>6</sup>.

**Página web:** es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial<sup>7</sup> Asimismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Receptor:** Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.  
Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.



**Rendición de Cuentas:** es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. Ibidem 4

**Sitio web:** Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que

<sup>5</sup> Documento Conpes 3654-2010 "Políticas de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

<sup>6</sup> Lenguaje claro, lenguaje transparente: Propuesta de Lineamiento Metodológicos para la Política de Lenguaje Claro. DNP. 2012

<sup>7</sup> Constitución Política de Colombia de 1991.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 16 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.

**Transparencia:** El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley<sup>8</sup>

## 7. REGISTRO DE CALIDAD.

Nombre formato	Código	Proceso	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Listado maestro de documentos	FR-GQ-02	Calidad	Profesional calidad	Según TRD	Dstrucción
Listado maestro de formatos	FR-GQ-03	Calidad	Profesional calidad	Según TRD	Dstrucción
Distribución de documentos	FR-GQ-04	Calidad	Profesional calidad	Según TRD	Dstrucción

## 8. NORMATIVIDAD.

Constitución Política Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95.

Conpes 3654 de 2010 Política de la Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva.

Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1753 de 2015 Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 Contiene un capítulo de Buen Gobierno: transparencia, participación y servicio al ciudadano, lucha contra la corrupción, gestión pública efectiva y vocación de servicio.

<sup>8</sup> Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual, se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública nacional, y se dictan otras disposiciones



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 17 de 19</b>	 <small>DEPARTAMENTO DEL META</small>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública:

- Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Art. 74. Plan de acción de las entidades.

Ley 1437 de 2011 Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Art. 8. Deber de información al público.

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan normas en materia de racionalización de trámites.

- Art. 8. Entrega de información.

Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

- Art. 1. Definición veeduría ciudadana
- Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana.
- Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana.
- Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana.
- Art. 22. Red de veedurías ciudadanas.

Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.

- Art. 34. Deberes de todo servidor público.

Ley 472 de 1998 Sobre las Acciones Populares y de Grupos.



Ley 489 de 1998 Organización y funcionamiento de la Administración Pública. Sistema de Desarrollo Administrativo.

- Art. 3. Principios de la función administrativa.
- Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública.
- Art. 32. Democratización de la administración pública.
- Art. 33. Audiencias públicas.
- Art. 34. Ejercicio del control social.
- Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana.

Ley 393 de 1997 Acción de Cumplimiento.

Ley 152 de 1994 Plan de Desarrollo

- Art. 30. Informes al Congreso

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 18 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

- Art. 43. Informes del Gobernador o Alcalde

Ley 80 de 1993 Sobre Contratación.

Ley 1150 de 2007 Modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal.

Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana

Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción

Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015

Decreto 1081 de 2015 Relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Decreto 2573 de 2014 Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- Art. 1. Metodología estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- Art. 2. Estándares para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Decreto 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión

- Art. 2. Objeto Modelo integrado de planeación

- Art. 3. Políticas de desarrollo administrativo



Decreto 2232 de 1995 Reglamentario de la ley 190 de 1995.

Decreto 1429 de 1995 Reglamentario de la ley 142 de 1994.

Decreto 2591 de 1991 Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Decreto 306 de 1992 Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Decreto 3851 de 2006 Sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código GUI-DE-02</b>	<b>Página 19 de 19</b>	
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/04/15</b>	<b>Documento Controlado</b>		

#### Art. 1. Información oficial básica

Decreto 1382 de 2000 Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Directiva Presidencial 09 de 1999 Se adoptan lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.

Directiva Presidencial No. 10 de 2002 Para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.

#### 9. BIBLIOGRAFÍA.

No aplica.

#### 10. CONTROLES

La ejecución de rendición de cuentas se realizara anualmente bajo los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, el responsable de realizar la audiencia de rendición de cuentas es el Gerente.

#### CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se elabora la primera versión de la guía Estrategia de Participación Ciudadana	2021/04/15

