
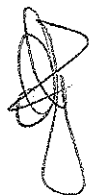


 <p>Departamento del Meta Sección Salud Empresa Social del Estado</p>	<p><b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Código PR-DE-01</b></p>	<p><b>Página 1 de 17</b></p>	 <p>GOBERNACIÓN DEL META</p>
	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b></p>	<p><b>Documento Controlado</b></p>		

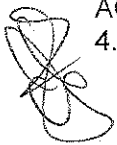
# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023



Versión 1  
Villavicencio, 30 de Enero de 2023



	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 2 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

	Pág.
INTRODUCCION	3
1. MARCO LEGAL	3
2. PLATAFORMA ESTRATEGICA	4
2.1 MISION	4
2.2 VISION	5
2.3 OBJETIVO GENERAL	5
2.4 CÓDIGO DE INTEGRIDAD	5
2.4.1 Valores	5
2.4.2 Derechos y Deberes de los Usuarios	8
2.4.3 Derechos y Deberes Relacionados con la Intimidad	10
3. PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023	11
3.1 OBJETIVO GENERAL	11
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
3.3 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	12
4. ESTRATEGIAS	12
4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SARLAFT y SICOF	12
4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	12
4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	14
4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR AL SERVICIO AL CIUDADANO	14
4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	15
4.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	16



	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 3 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## INTRODUCCION

En cumplimiento al lineamiento del artículo 73 de la de la Ley 1474 de 2011 que reza: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta “E.S.E Solución Salud” ha definido los mecanismos básicos para lograr un mejoramiento en la calidad de los servicios de salud prestados a la comunidad con responsabilidad y participación ciudadana.

Por consiguiente, una buena práctica es la que se lleva a cabo a través de la identificación, valoración de los riesgos y la forma de cómo disponer de controles como también la de sensibilizar al funcionario y al cliente con una cultura del autocontrol y el reconocimiento de los derechos y deberes.

### 1. MARCO LEGAL

**Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. (Modificada parcialmente por la Ley 1474 de 2011) *artículo 2 Objetivos del Control Interno: en su literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Literal f), en la de definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la entidad que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.*

*Que, el Estatuto Básico de la Organización y Funcionamiento de la Administración Pública contemplado en la Ley 489 de 1998, establece que la Administración del Riesgo constituye uno de los elementos técnicos y administrativos para fortalecer el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado.*

Que, de igual forma, el **Decreto 1537 de 2001**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a los elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Parágrafo del artículo 4 señala los objetivos del sistema de control interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones... y en su artículo 3º menciona la Valoración del Riesgo, como uno de los cinco tópicos en los cuales se enmarca el rol que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno dentro de las entidades públicas, y en el artículo 4º determina que las políticas de administración de riesgo hacen parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno de las entidades públicas;



**Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Artículo 73.** “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” todas las entidades del Estado deben elaborar anualmente, incluyendo en el mapa de riesgos los de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

[www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

[gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 4 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

seguimiento a la estrategia, y el artículo 76 de esta misma Ley, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" siendo reglamentados los 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en el **Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012**.

**Ley 1712 del 06 de marzo 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" en su literal g) indica el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que los sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**El Decreto 1081 de 2015** – Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" para que las entidades del Estado en su debido diseño y formulación, fuese una guía con los parámetros a tener en cuenta.

**El Decreto 1083 de 2015** – "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" – Establece que Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de la Planeación y Gestión.

Que, el **Decreto 124 del 26 de Enero de 2016** expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



El Capítulo 3 en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la **Ley 1499 del 11 de Septiembre de 2017** "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" para iniciar con la adopción del Modelo en las entidades del Estado del nivel territorial dando a conocer el **Manual Operativo** expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública emite los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a implementar en las entidades del Estado, el cual está en la versión 5 (marzo 2021).

## 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 2.1 MISIÓN

"La Empresa Social del Estado E.S.E "Solución Salud" del Meta, presta servicios de atención primaria y complementarios, mediante un modelo de atención integral resolutoria con un enfoque de gestión del riesgo que busca mejorar las condiciones de salud de la población urbana y rural del Departamento del Meta, con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud, articulando las actividades asistenciales con las académico-científicas, en el marco de una cultura de atención humanizada y de seguridad del paciente que garantiza la satisfacción de nuestros usuarios y la sostenibilidad financiera de la empresa".



	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 5 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

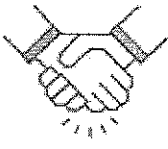
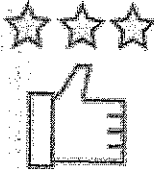


## 2.2 VISIÓN

*En el año 2024 la E.S.E. Departamental "Solución Salud" del Meta, será referente regional y nacional por su modelo de atención integral resolutivo con enfoque de gestión del riesgo, con servicios de atención primaria y complementarios, mejorando las condiciones de salud y satisfacción de los usuarios en su área de influencia; reconocida por el alto sentido humano de su personal, el mejoramiento continuo de sus procesos, la seguridad del paciente, la gestión del conocimiento y la innovación tecnológica en busca de la certificación en calidad y la rentabilidad financiera empresarial.*

## 2.3 OBJETIVO GENERAL

*Prestar servicios de salud a través de un modelo de atención integral resolutiva con intervención del riesgo, basado en atención primaria y complementaria, en busca de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria, fidelizando nuestros usuarios con servicios humanizados y seguros, personal competente, modernización tecnológica y gestión del conocimiento logrando la certificación y sostenibilidad financiera de la empresa.*

## 2.4 CÓDIGO DE INTEGRIDAD

<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD CODIGO DE INTEGRIDAD</b>				
				
RESPETO	HONESTIDAD	COMPROMISO	DILIGENCIA	JUSTICIA



### 2.4.1 Valores

En el Código se observa la definición para cada valor con la respectiva lista las acciones que orientan la integridad del comportamiento como servidores públicos de la ESE:

❖ **RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

### LO QUE HAGO

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 6 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### LO QUE NO HAGO

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

❖ **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

### LO QUE HAGO

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.



### LO QUE NO HAGO

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

❖ **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

### LO QUE HAGO

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.

 <p>Departamento del Meta  <i>servicio Salud</i>          Empresa Social del Estado</p>	<p><b>E.S.E DEPARTAMENTAL          SOLUCIÓN SALUD</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Código          PR-DE-01</b></p>	<p><b>Página          7 de 17</b></p>	 <p>GOBERNACIÓN DEL META</p>
	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Fecha          Vigencia          2021/01/05</b></p>	<p><b>Documento          Controlado</b></p>		

- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

#### LO QUE NO HAGO

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

❖ **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

#### LO QUE HAGO



- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

#### LO QUE NO HAGO

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

❖ **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



 Departamento del Meta ESE Solución Salud Empresa Social del Estado	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 8 de 17</b>	 GOBERNACIÓN DEL META
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## LO QUE HAGO

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

## LO QUE NO HAGO

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.



### 2.4.2 Derechos y Deberes de los Usuarios

La Empresa Social del Estado del Departamento del Meta “ESE Solución Salud” adopta y considera primordial el soporte normativo de la LEY ESTATUTARIA 1751 de 2015 o la norma que la sustituya, sobre Deberes y Derechos, para brindar una atención humana centrada en el paciente y su familia. Es por esta razón que se incorporan en la Planeación Estratégica Institucional.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

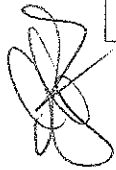
a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad; b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención; c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas; d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud; e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema;	f) Cumplir las normas del sistema de salud; g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud; h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio; i) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





 <p>Departamento del Meta Sector Salud Empresa Social del Estado</p>	<p><b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Código PR-DE-01</b></p>	<p><b>Página 9 de 17</b></p>	 <p>GOBERNACIÓN DEL META</p>
	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b></p>	<p><b>Documento Controlado</b></p>		

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

<p>a) A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad;</p> <p>b) Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno;</p> <p>c) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante;</p> <p>d) A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de estos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud;</p> <p>e) A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley;</p> <p>f) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos;</p> <p>g) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma;</p> <p>h) A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer;</p> <p>i) A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos;</p>	<p>j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad;</p> <p>k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;</p> <p>l) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito;</p> <p>m) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos;</p> <p>n) A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley;</p> <p>o) A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento;</p> <p>p) A que no se trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio;</p> <p>q) Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



 Departamento del Meta ESE Solución Salud Empresa Social del Estado	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 10 de 17</b>	 GOBERNACIÓN DEL META
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 2.4.3 Derechos y Deberes Relacionados con la Intimidad

DERECHOS Y DEBERES RELACIONADOS CON LA INTIMIDAD.	
1. A no ser discriminado por aspectos raciales, políticos o religiosos. 2. A la mayor privacidad física posible. 3. A la confidencialidad de su información. 4. A un trato amable y cortés 5. A ser identificado por su nombre. 6. al respeto de sus creencias. 7. A que sus sentimientos sean respetados. 8. A recibir o rechazar asistencia espiritual	9. A ser informado sobre su estado de salud, a los planes de asistencia y evolución teniendo en cuenta su estado anímico. 10. A plantear las inquietudes sobre su situación física. 11. A tener la cercanía de sus familiares. 12. A designar sus representantes para que conozcan la información relativa a su situación de salud. 13. A ser informado sobre los costos económicos y los riesgos,

## 3. PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023



### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Formular y gestionar estrategias orientadas a prevenir los actos de corrupción que se puedan presentar por parte de los servidores de la entidad, así como fortalecer la atención y participación de la ciudadanía, reduciendo los trámites con el suministro de una información ágil, clara y transparente con base en la aplicación de los controles establecidos en los procesos y procedimientos, así como en las normas de administración de los recursos públicos, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas, orientados a una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos los grupos de valor.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar estrategias específicas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia de la entidad.
- Capacitar al personal de la entidad en materia de Ley de transparencia, mapas de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital en la orientación de la gestión hacia la eficiencia y la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
- Detectar e identificar los posibles riesgos de corrupción de los procesos susceptibles y gestionar la forma más adecuada para prevenir, minimizar o eliminar las causas de su ocurrencia mitigando su impacto.
- Publicar en la página web y en lugar de acceso a la ciudadanía la relación mensual de la contratación realizada por la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta "ESE Solución Salud"



 <p>Departamento del Meta</p> <p>Asociación Salud</p> <p>Empresa Social del Estado</p>	<p><b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Código PR-DE-01</b></p>	<p><b>Página 11 de 17</b></p>	 <p>GOBERNACIÓN DEL META</p>
	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b></p>	<p><b>Documento Controlado</b></p>		

- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la entidad asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Dar cumplimiento a lo contemplado en las Circulares Externas 000009 de 2016 "Por la cual se imparten instrucciones relativas al sistema de administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo – SARLAFT"; 20211700000004-5 de 2021 y 20211700000005-5 de 2021 expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Realizar asesorías, acompañamientos a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control.
- Planear y ejecutar actividades que permitan la interiorización, aplicación y compromiso de los funcionarios con los protocolos éticos de la entidad.

### 3.3 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la **Empresa Social del Estado del Departamento del Meta "ESE Solución Salud"**, aplicará los lineamientos impartidos por la Función Pública, adapta y adopta estrategias, mecanismos, gestiona medidas preventivas frente a riesgos de lucha contra la corrupción, a través del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano los cuales serán de cumplimiento y aplicabilidad por parte de todos los procesos, áreas y personal vinculado a la entidad.

### 4. ESTRATEGIAS



La Empresa social del Estado E.S.E Departamental Solución Salud del Meta, en su compromiso de prevención y lucha contra la corrupción, ha formulado la presente estrategia a ejecutar en el año 2023, la cual está integrada por seis (6) componentes:

- 1) Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, – SARLAFT y SICOF.
- 2) Segundo Componente: Racionalización de Trámites.
- 3) Tercer Componente: Rendición de cuentas.
- 4) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- 5) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información
- 6) Sexto Componente: Iniciativas Adicionales



#### 4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SARLAFT Y SICOF.

A Enero 31 de 2023 la entidad Adopta y Aprueba el Mapa de Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital en la **Empresa Social del Estado del Departamento del Meta "ESE Solución Salud"** para la vigencia 2023, los cuales han sido definidos por procesos y procedimientos con objetivo de fortalecer la implementación de una herramienta debidamente aprobada por la oficina de calidad junto con el desarrollo de la política de la



 Departamento del Meta ESE Solución Salud Empresa Social del Estado	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 12 de 17</b>	 GOBERNACIÓN DEL META
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Administración del Riesgo para garantizar el cumplimiento de la plataforma estratégica de la entidad a través de la prevención y Administración de los Riesgos, con acciones preventivas y/o correctivas para el control efectivo de los riesgos identificados.



 Departamento del Meta ESE Solución Salud Empresa Social del Estado	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD</b>	<b>VERSION 7</b>	 GOBERNACIÓN DEL META
	<b>ANEXO A: PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha de Vigencia: 01-01-2021</b>	



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Formulación del Mapa de Riesgo de Corrupción	1 Formular el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2023 con los lineamientos de la Función Pública y lo contemplado en las Circulares 4-5 y 5-5 de 2021 expedidas por la Supersalud en materia de SARLAFT y SICOF.	1 documento	Líderes de proceso, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Control Interno	A 31 Enero de 2023
Consulta y Divulgación	2 Publicar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2023 en la página web.	1 publicación	Oficina Asesora de planeación	A 31 Enero de 2023
Monitoreo y Seguimiento	3 Seguimiento y Evaluación cada 4 meses al mapa de riesgos por parte de la Oficina de Planeación	3 informes de Evaluación y seguimiento	1ra. 2da. Línea de defensa (Líderes de proceso)	1er Cuatrimestre antes del 10 de mayo 2023
				2do. Cuatrimestre antes del 10 de septiembre 2023.
				3er. Cuatrimestre antes del 10 de Enero 2024

#### 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Establecer de medios que permitan mejorar las comunicaciones (Plan de Comunicaciones) con las partes interesadas y grupos valor, mejorando los medios de comunicación (correos electrónicos, redes sociales, página web e instrumentos tecnológicos) de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta "ESE Solución Salud", con el propósito de racionalizar y optimizar los trámites en aras de facilitarle al usuario el acceso, adicionalmente:



 Departamento del Meta Empresa Social del Estado	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 13 de 17</b>	 GOBERNACIÓN DEL META
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

 Departamento del Meta Empresa Social del Estado		<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD</b>				VERSION 7		 GOBERNACIÓN DEL META	
		<b>ANEXO B: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>				Fecha de Vigencia: 01-01-2021			
Componente 2. Planeación de la estrategia de la racionalización									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
2	Normativo y Procedimental	Técnico y funcional	Austeridad en el gasto público	Mecanismo de comunicación	Continuar con la cultura como medio de comunicación oficial los correos institucionales, como mecanismo de austeridad en el gasto	Austeridad en el gasto público	Todo el personal	1/03/2023	31/12/2023
			Gestión documental	Gestión documental	Dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el Acuerdo 060 del 2001 expedidas por el Archivo General de la Nación	Cumplimiento a la norma - Gestión Documental	Ventanilla Única	1/03/2023	31/12/2023
			Gestión documental	Gestión documental	Continuar con la implementación de historia clínica digital	Cumplimiento a la norma - Gestión Documental	Subgerencias y Gestión Documental	1/03/2023	31/12/2023
			Gestión documental	Gestión documental	Continuar con el proceso de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones contribuyendo al desarrollo del programa de gestión documental	Cumplimiento a la norma - Gestión Documental	Ventanilla Única	1/03/2023	31/12/2023



	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 14 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



Se describe el proceso de Consulta y Divulgación de la Rendición de cuentas.



Departamento del Meta		ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD		VERSION 1		Código PR-DE-01		Página 14 de 17		
ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD		ANEXO C: RENDICIÓN DE CUENTAS		Fecha de Vigencia: 01-01-2022		GOBERNACIÓN DEL META				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										
Componente 3: Rendición de Cuentas										
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada						
Información de Ciudadanía y en Lenguaje Comprensible	1 Reportar antes del 10 de abril 2022 a la Supersalud la fecha, hora a llevarse a cabo la rendición de cuentas de la vigencia 2022.									
	2 Expedir el acto administrativo de la estrategia para la rendición de cuentas de la vigencia 2022 al ciudadano con el plan de trabajo a llevar a cabo, la forma de presentar inquietudes sobre los temas a tratar en la audiencia pública. Informando la fecha, lugar, hora y temas a tratar (página web, boletín o comunicado de prensa); sin embargo se debe tener en cuenta que en caso de continuar con la Emergencia Sanitaria por Pandemia COVID19 se presentará por facebook live.	Acto administrativo de la estrategia para la Rendición de cuentas - Audiencia Pública Acta de Rendición de Cuentas Informe de control Interno resultado de la Rendición de Cuentas	Gerencia Profesional Universitario de servicio al ciudadano y Oficina Asesora de Planeación	1. Reportar a la Supersalud la fecha y hora (antes del 10 de abril 2023) 2. A 31 de julio de 2023 Rendición de cuentas de la vigencia 2022.						
	3 Publicar el Informe de gestión de la vigencia 2022	1 documento	Oficina Asesora de Planeación	Enero 31 de 2023						
Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	4 Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2022 (Informe de gestión anual)	1 audiencia	Gerente y Jefe Oficina de Planeación	A 31 de Julio 2023						
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	5 Invitar a la comunidad a la participación del control social a Audiencia Pública - Rendición de Cuentas 2022 a través de los diferentes canales de comunicación.	Invitaciones	Gerente y Jefe Oficina de Planeación Directores de Centros de Atención	A 31 de Julio 2023						
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	6 Recepcionar las preguntas de los usuarios para proceder a resolver sus inquietudes	Preguntas	Oficina Asesora de Planeación	A 31 de Julio 2023						
	7 Diligenciar la planilla de asistencia a la Rendición de cuentas.	Planilla de asistencia	Oficina Asesora de Planeación	A 31 de Julio 2023						
	8 Practicar la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente en la audiencia pública.	Formato de encuesta	Oficina Asesora de Planeación	A 31 de Julio 2023						
	9 Elaborar acta de la rendición de cuentas teniendo en cuenta las directrices de al Supersalud.	Acta publicada en la web de la entidad (Una vez culminada la rendición de cuentas)	Oficina Asesora de Planeación	A 31 de Julio 2023						
	10 Publicar a 31 de enero de cada año el Informe de Gestión del año inmediatamente anterior.	Acta publicada en la web de la entidad	Gerencia Oficina Asesora de Planeación	A 31 de Enero 2023						
	11 Publicar la evaluación de la vigencia 2022 en la página web el Plan de Gestión del Gerente según la Ley 1438 de 2011	Acuerdo expedido por la Junta Directiva publicado en la web de la entidad	Gerencia Oficina Asesora de Planeación	A 30 de Junio de 2023						

### 4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR AL SERVICIO AL CIUDADANO

La importancia radica en poder garantizarles a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad:

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta  
 PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918563  
 www.esemeta.gov.co  
 gerencia@esemeta.gov.co



	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 15 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD</b>		<b>VERSION 7</b>		
	<b>ANEXO D: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>Fecha de Vigencia: 01-01-2021</b>		
<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar el Servicio al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
<b>Fortalecimiento de los Canales de Atención</b>	1 Actualizado los contenidos de la página web de acuerdo a los lineamientos de gobierno en línea.	1 actividad	Jefe de Sistemas de Información y líderes de procesos	A Diciembre de 2023	
	2 Publicar en la página web de la entidad el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios como por la comunidad en general	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina de Planeación, Profesional Universitario de servicio al ciudadano y Control interno	A 31 de enero de 2023	
<b>Percepción de la satisfacción de la prestación del servicio</b>	3 Identificar el porcentaje de satisfacción de los usuarios a través de la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción	Un informe mensual de satisfacción	Profesional Universitario de servicio al ciudadano	Enero a diciembre de 2023	

#### 4.5. QUINTO COMPONENTE: 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.



	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 16 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD</b>		<b>VERSION 7</b>		
	<b>ANEXO E: MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>		<b>Fecha de Vigencia: 01-01-2021</b>		
<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Publicación mensual de las solicitudes y tiempos de respuesta de las PQRS que contenga ítems:	12 publicaciones	Oficina Jurídica.  Profesional Universitario de servicio al ciudadano.	Enero a diciembre de 2023	
	1. El número de solicitudes recibidas.				
	2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras dependencias.				
	3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.				
<b>SARLAFT Y SICOF</b>	4. Número de respuestas dadas dentro y fuera de los tiempos establecidos por la ley.	Presentación (dispositivos), lista de asistencia y listado de recomendaciones	Oficina de Control Interno y Oficial de cumplimiento	Enero a diciembre de 2023	
	2. Capacitar al personal en SARLAFT y SICOF según circular externa 4-5 y 5-5 expedidas por la Supersalud				



#### 4.6. SEXTO COMPONENTE: . INICIATIVAS ADICIONALES


Describe las Iniciativas Adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, se incluirán estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

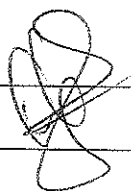




	<b>E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Código PR-DE-01</b>	<b>Página 17 de 17</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha Vigencia 2021/01/05</b>	<b>Documento Controlado</b>		

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>		<b>VERSION 7</b>		
	<b>ANEXO E: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>		<b>Fecha de Vigencia: 1/01/2021</b>		
<b>Componente 6: INICIATIVAS ADICIONAL</b>					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>INICIATIVA ADICIONAL</b>	6.1	Sensibilización, capacitación y divulgación del Código de Integridad y de Buen Gobierno	1 registro de divulgación	Oficina de talento humano	Febrero a Noviembre de 2023
	6.2	Evaluar la adherencia al Código de Integridad y de Bueno Gobierno	1 informe con recomendaciones	Jefe Oficina de Recurso Humano	A Diciembre de 2023

  
**OLGA LUCIA BAQUERO SUAREZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Olga Lucía Baquero Suárez	FIRMA: 
---------	----------------------------------------	---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

