

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 1 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

Resolución 065 30/01/2024



Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 ☎ PBX: 0010200, Línea Gratuita: 018000918603
 🌐 www.esemeta.gov.co
 ✉ gerencia@esemeta.gov.co

 <small>GOBIERNO DEL META</small>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 2 de 19	 <small>GOBERNACIÓN DEL META</small>
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

CONTENIDO

1.	MARCO LEGAL.....	3
2.	PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	5
2.1	MISIÓN.....	5
2.2	VISIÓN.....	5
2.3	OBJETIVO GENERAL.....	5
2.4	CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	6
2.4.1.	Valores.....	6
2.4.2.	Derechos y Deberes de los Usuarios.....	9
2.4.3.	Derechos y Deberes Relacionados con la intimidad de los usuarios atendidos en los hospitales.....	11
3.	PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024.....	11
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	12
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
3.3	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	13
4.	ESTRATEGIAS.....	13
4.1	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SARLAFT y SICOF.....	13
4.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	14
4.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
4.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR AL SERVICIO AL CIUDADANO.....	17
4.5	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
4.6	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	19



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 3 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento al lineamiento del artículo 73 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.

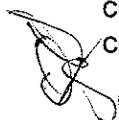
Así las cosas y las buenas prácticas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se identifican, valoran los riesgos y la forma de cómo disponer de controles como también la de sensibilizar al funcionario y al cliente con una cultura del autocontrol y el reconocimiento de los derechos y deberes.

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,



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 5 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

En 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 6 (marzo 2023).

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 resolutive 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".

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 resolutive 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.

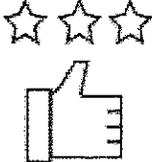
Prestar servicios de salud a través de un modelo de atención integral resolutive con intervención del riesgo, basado en atención primaria y complementaria, en busca



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 6 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

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.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD" CODIGO DE INTEGRIDAD				
				
RESPECTO	HONESTIDAD	COMPROMISO	DILIGENCIA	JUSTICIA

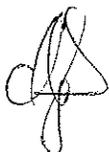
2.4.1. Valores.

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 E.S.E:

❖ **RESPECTO:** 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.
- 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.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta
 ☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663
 🌐 www.esemeta.gov.co
 ✉ gerencia@esemeta.gov.co

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 7 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

- 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.



 <small>GOBIERNO DEL ESTADO DEL META</small>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 8 de 19	 <small>GOBERNACIÓN DEL META</small>
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

- 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.
- 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.

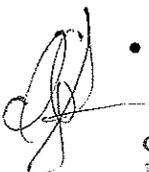
- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
 - No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
 - No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.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



 GOVERNACIÓN DEL META	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 9 de 19	 GOVERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

- 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.

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 inter eran 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” adopto los 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;	f) Cumplir las normas del sistema de salud;
b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención;	g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud;
c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;	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



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 10 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

<p>d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud;</p> <p>e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema;</p>	<p>demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago</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</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</p>
---	--



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 11 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

<p>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>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>
--	--

2.4.3. Derechos y Deberes Relacionados con la intimidad de los usuarios atendidos en los hospitales.

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

3. PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024.



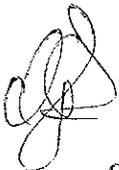
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 12 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

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 E.S.E. "Solución Salud"**
- 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.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 13 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

- 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 E.S.E. "Solución Salud" 2024** 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.

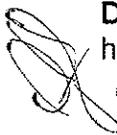
4. ESTRATEGIAS.

La Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E "Solución Salud" del Meta, en su compromiso de prevención y lucha contra la corrupción, ha formulado la presente estrategia a ejecutar en el año 2024, 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 30 de 2024 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 2024, los cuales han sido definidos por procesos y procedimientos con objetivo de fortalecer la



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 14 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

implementación de una herramienta debidamente aprobada por la oficina de calidad junto con el desarrollo de la política de la 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.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción -SARLAFT y SICOF				
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 2024 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 2024
Consulta y Divulgación	2 Publicar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2024 en la página web.	1 publicación	Oficina Asesora de planeación	A 31 enero de 2024
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 2024
				2do. Cuatrimestre antes del 10 de septiembre 2024.
				3er. Cuatrimestre antes del 10 de enero 2025

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Establecer de medios que permitan mejorar las comunicaciones (Plan de Comunicaciones) con las partes interesadas y grupos de 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:



Componente 2. Planeación de la estrategia de la racionalización

 GOBIERNO DEL META GOVERNATION OF META	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 15 de 19	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

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	DEPENDENCIA 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	1/03/2024	31/12/2024
			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	1/01/2024	31/12/2024
			Gestión documental	Gestión documental	Continuar con la implementación de historia clínica digital	Cumplimiento a la norma - Gestión Documental	Subgerencias y Gestión Documental	1/01/2024	31/12/2024



 GOBIERNO DEL META	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 16 de 19	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

					Continuar con el proceso de recepcionar, radicación y distribución de sus comunicaciones contribuyendo al desarrollo del programa de gestión documental					
			Gestión documental	Gestión documental		Cumplimiento a la norma - Gestión Documental	Ventanilla Única	1/01/2024	31/12/2024	

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se describe el proceso de Consulta y divulgación de la Rendición de Cuentas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1	Reportar antes del 10 de abril 2024 a la Supersalud la fecha, hora a llevarse a cabo la rendición de cuentas de la vigencia 2023	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 2024) 2. A 31 de julio de 2024 Rendición de cuentas de la vigencia 2023.	
	2	Expedir el acto administrativo de la estrategia para la rendición de cuenta de la vigencia 2023 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) e igualmente se presentará por facebook live para facilidad de conexión de todos los usuarios de los diferentes municipios del departamento del Meta.				
	3	Publicar el informe de gestión de la vigencia 2023	1 documento	Oficina Asesora de Planeación	Enero 31 de 2024	



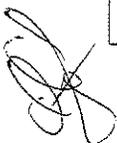
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 17 de 19	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	4	Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2023 (Informe de gestión anual)	1 audiencia	Gerente y jefe Oficina de Planeación	A 31 de Julio 2024
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 2023 a través de los diferentes canales de comunicación.	Invitaciones	Gerente y jefe Oficina de Planeación directores de Centros de Atención	A 31 de Julio 2024
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 2024
	7	Diligenciar la planilla de asistencia a la Rendición de cuentas	Planilla de asistencia	Oficina Asesora de Planeación	A 31 de Julio 2024
	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 2024
	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 2024
	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	Enero 31 de 2024
	11	Publicar la evaluación de la vigencia 2023 en la página web el Plan de Gestión Gerencial según la Ley 1438 de 2011	Acuerdo expedido por la Junta Directiva publicado en la web de la entidad	Gerencia Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo con los tiempos estipulados en la Ley 1438 de 2011

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

Garantizar a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad:

Componente 4: Mecanismos para Mejorar el Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"	Versión 2	Código PR-DE-01	Página 18 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2024/01/30	Documento Controlado		

Fortalecimiento de los Canales de Atención	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 2024
Percepción de la satisfacción de la prestación del servicio	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 y 17 hospitales locales	Enero a diciembre de 2024

4.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Mecanismos para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información generada por la empresa que pueda ser de conocimiento general.

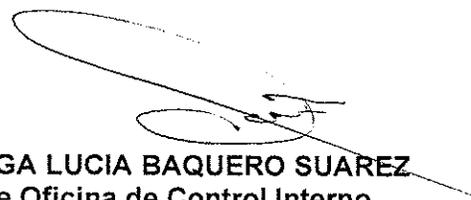
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1	Publicación mensual de las solicitudes y tiempos de respuesta de las PQRS que contenga ítems:	12 publicaciones	Oficina Jurídica.	Enero a diciembre de 2024
		1. El número de solicitudes recibidas.		Profesional Universitario de servicio al ciudadano.	
		2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras dependencias.			
		3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.			
4. Número de respuestas dadas dentro y fuera de los tiempos establecidos por la ley.					
SARLAFT Y SICOF	2	Capacitar al personal en SARLAFT y SICOF según circular externa 4-5 y 5-5 expedidas por la Supersalud	Presentación (diapositivas), lista de asistencia y listado de recomendaciones	Oficina de Control Interno y Oficial de cumplimiento	Enero a diciembre de 2024

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 19 de 19	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

Permiten 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.

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONAL				
Subcompone nte	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
INICIATIVA ADICIONAL	1 Sensibilización, capacitación y divulgación del Código de Integridad y de Buen Gobierno	1 registro de divulgación	Oficina de talento humano, oficina de control interno en sus diferentes capacitaciones	Febrero a noviembre de 2024
	2 Evaluar la adherencia al Código de Integridad y de Buen Gobierno	1 informe con recomendaciones	Jefe Oficina de Recurso Humano	A diciembre de 2024


OLGA LUCIA BAQUERO SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y reviso	Cargo: jefe Oficina de Control Interno	Olga Lucia Baquero Suárez	FIRMA: 
Reviso	Cargo: jefe de Planeación	Stelia Medina Solano	FIRMA: 