

 <p>Departamento del Meta</p> <p>100.37</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E “SOLUCION SALUD”</p>	Versión 2	Código FR-DE-06	Página 1 de 4	 <small>GOBIERNO DEL META</small>
	<p>RESOLUCION N° 015 DE 2021.</p> <p>Por la cual se ajusta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta, E.S.E Solución Salud vigencia 2021.</p>	Fecha Vigencia 2019/11/25	Documento Controlado		

El Gerente de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E SOLUCION SALUD, en uso de sus facultades legales y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley 87 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Corporativo Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que, igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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”*. correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que, el artículo 1 del Decreto 124 de 2016, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Que, el Decreto 124 de enero 26 de 2016, 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.

Que, mediante la circular externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

 <p>Departamento del Meta</p> <p>100.37</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E “SOLUCION SALUD”</p>	Versión 2	Código FR-DE-06	Página 2 de 4	 <p>GOBERNACIÓN DEL META</p>
	<p>RESOLUCION N° 015 DE 2021.</p> <p>Por la cual se ajusta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta, E.S.E Solución Salud vigencia 2021.</p>	Fecha Vigencia 2019/11/25	Documento Controlado		

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Que el decreto 612 de 2018, en el artículo 2.2.22.3.14. Ordena la “Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011”.

Que la guía “**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO**”, fue aprobada con el código **GUI-DE-57**.

Que se hace necesario actualizar el Plan Corporativo Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgo de Corrupción de la Empresa Social del Estado E.S.E Departamental Solución Salud para la vigencia 2021, dando cumplimiento Artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Modificar la Identificar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el código PR-DE 01 Version1.

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el Plan Corporativo Anticorrupción y de Atención al Ciudadano código **PR-DE-01 versión 1**, para la vigencia 2021, el cual hará parte del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: harán parte del Plan Corporativo Anticorrupción y de Atención al Ciudadano código **PR-DE-01 Versión 1** los siguientes anexos:

- El anexo A del primer componente: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- El Mapa de Riesgo de Corrupción de la Empresa Social del Estado E.S.E Departamental Solución Salud **FR-GQ-51 Versión 7**
- El anexo B del segundo componente: Racionalización De Tramites.

 <p>Departamento del Meta</p> <p>100.37</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E “SOLUCION SALUD”</p>	<p>Versión 2</p>	<p>Código FR-DE-06</p>	<p>Página 3 de 4</p>	 <p>GOBERNACIÓN DEL META</p>
	<p>RESOLUCION N° 015 DE 2021.</p> <p>Por la cual se ajusta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta, E.S.E Solución Salud vigencia 2021.</p>	<p>Fecha Vigencia 2019/11/25</p>	<p>Documento Controlado</p>		

- El anexo C del tercer componente: Consulta y Divulgación.
- El anexo D del cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención.
- El anexo E del quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- El anexo F del sexto componente: Iniciativas Adicionales.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las modificaciones a cualquier componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, obedecerán únicamente a cambios de política institucional o sectorial, falta de disponibilidad presupuestal comprobada, o acciones externas a la gobernabilidad de la entidad y tendrán que ser debidamente justificadas y direccionadas por los Subgerentes, Asesores o Jefes de Oficina, a través de memorando dirigido al gerente con treinta (30) días de anticipación al inicio del período modificado.

PARAGRAFO SEGUNDO: Delegar en el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la facultad de aprobar las modificaciones al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, previo análisis de la justificación presentada por el área y que corresponda a los criterios establecidos en el párrafo anterior.

PARÁGRAFO TERCERO: Este plan será anualizado y publicado en el portal WEB de la ESE Departamental “Solución Salud” a más tardar el 31 de enero, será obligación de las subgerencias y oficinas asesoras enviar un diagnóstico de anticorrupción de sus áreas, previa concertación con su equipo de trabajo, a más tardar el 30 de noviembre de 2021 para su actualización, por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

ARTÍCULO TERCERO: Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano los subgerentes, coordinadores de área, líderes de proceso, son los responsables de ejecutar las acciones, para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de la ESE.

ARTÍCULO CUARTO: Conforme a la normatividad vigente, el jefe de la oficina de Control Interno, hará seguimiento de los avances, los cuales serán publicado en el Portal WEB de la entidad con sus respectivos anexos.

 Departamento del Meta Empresa Social del Estado 100.37	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"	Versión 2	Código FR-DE-06	Página 4 de 4	 GOBERNACIÓN DEL META
	RESOLUCION N° 015 DE 2021. Por la cual se ajusta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta, E.S.E Solución Salud vigencia 2021.	Fecha Vigencia 2019/11/25	Documento Controlado		

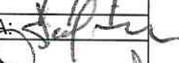
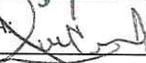
ARTICULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga la Resolución 047 de 2020, y demás que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Villavicencio,

05 ENE 2021


JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO
 Gerente

Elaboró	Cargo: Profesional de Apoyo oficina de Planeación	Carlos Samuel Rosado Sarabia.	FIRMA: 
Revisó	Cargo: Jefe Oficina de Planeación	Stela Medina Solano.	FIRMA: 
Revisó	Jefe Jurídica	Loren Cristina Ocampo Cabrera (e).	FIRMA: 



*PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL
CIUDADANO
EMPRESA SOCIAL EL ESTADO E.S.E SOLUCIÓN
SALUD DEL META
2021*



 Departamento del Meta E.S.E. Departamental Solución Salud Empresa Social del Estado	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 2 de 25	 GOBIERNO DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

EQUIPO DIRECTIVO E.S.E DEPARTAMENTAL "SOLUCION SALUD" DEL META

JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO.
Gerente

ZENIDIA SANABRIA VEGA.
Subgerente Asistencial.

STELLA MEDINA SOLANO
Subgerente Administrativo y Financiera.

STELLA MEDINA SOLANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación.

GERMAN CAMILO CUELLAR AREVALO.
Jefe Oficina Asesora Control Interno Disciplinario.

FLORALBA GUATIBA BOBADILLA.
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

LOREN CRISTINA OCAMPO CABRERA.
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E).

 Departamento del Meta E.S.E. Departamental Solución Salud Empresa Social del Estado	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 3 de 25	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

PRESENTACION	4
1. Marco Legal.	5
2. Marco Teórico.	6
2.1 Objetivos de la Ley Anticorrupción.....	6
3.1.1 Modalidades De Corrupción.	8
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO (PAyAC).	9
3.2 Objetivo PAyAC.	9
3.3 Objetivos Específicos.	9
GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.	9
3.4 Misión.	9
3.5 Visión.	9
3.6 Política de Gestión Integral.	10
3.7 Objetivo general.....	10
3.7.1 Objetivos Específicos.....	10
3.8 Código de Integridad.	11
3.8.1 Valores.....	11
3.9 Derechos y Deberes de los Usuarios.....	14
3.9.1 Derechos y Deberes Relacionados con la Intimidad	15
EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019.....	16
PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.	16
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021	17

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 4 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

PRESENTACION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, Art 73, “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”, el presente documento se concibe como la estrategia que la E.S.E Departamental “Solución Salud” del Meta implementara para la lucha contra la corrupción y la atención al cliente, cuyo objetivo es prevenir situaciones que se puedan presentar en el quehacer diario de cada funcionario.

Para lograr lo anterior, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la E.S.E Departamental “Solución Salud” del Meta, fluyan con agilidad y oportunidad, que los mismos sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

Una buena manera es a través de la identificación, valoración y la forma de como disponer de controles, así mismo la forma de inculcar en el funcionario y el cliente la cultura del autocontrol y el reconocimiento de los derechos y deberes del uno y del otro.

A través del presente estatuto anticorrupción, la E.S.E Departamental “Solución Salud” del Meta, construido con la participación de todas las áreas de gestión de la entidad, su equipo directivo gerencial y asistencial, se vincula en la implementación de herramientas que combatan los actos de corrupción, de manera que refleje el compromiso ético de todos los funcionarios teniendo como referente los principios y valores éticos en articulación con los diferentes comités de veeduría ciudadanos, los medios de comunicación para generar una cultura de transparencia basado en conocimiento y capacidades de un talento humano conector de los valores y la ética de nuestro código.

 Departamento del Meta  E.S.E. DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD Empresa Social del Estado	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 5 de 25	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

1. Marco Legal.

Constitución Política de Colombia de 1991: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Decreto- Ley 128 de 1976: *“Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos”.*

Ley 80 de 1993: *“Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición”.*

Ley 489 de 1998: *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios”.*

Ley 617 de 2000: *“Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”.*

Ley 734 de 2002: *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley”.*

Ley 795 de 2003: *“Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 819 de 2003: *“Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 850 de 2003: *“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores”.*

Ley 909 de 2004: *“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”.*

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

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 6 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

Ley 1474 de 2011: Art 73 Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano “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 contemplar el mapa de riesgo de corrupción en la respectiva entidad”.

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición Art. 1° Regulación del derecho de petición.

Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana Arts. 48 y siguientes La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 2170 de 2002: “Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal”.

Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, modificado por el **Decreto 1083 de 2015**.

Acuerdo No.003 de 2008 por medio del cual se Modifica el Estatuto de Contratación de la empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E Solución Salud.

Acuerdo 003 del 2014 por medio del cual se modifica el Estatuto de Contratación de la empresa Social Del Estado del Departamento del meta E.S.E Solución Salud.

Resolución 204 de 2009: Por medio del cual se adopta la Política de Administración de riesgo.

2. Marco Teórico.

2.1 Objetivos de la Ley Anticorrupción.

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales. Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 7 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

1. El mal uso del poder.
2. Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado.
3. Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

Corrupción: es la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la **Real Academia Española (RAE)**, se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

La corrupción, por lo tanto, puede tratarse de una **depravación moral o simbólica**, que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo.

Por lo anterior los **Riesgos** de corrupción se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- **Daño de activos:** se materializa con el abandono, uso inapropiado o colocar en inferioridad de condiciones los recursos físicos y tecnológicos de la Entidad.
- **Decisiones erróneas:** se manifiestan en diferentes ámbitos:
 - a) **Estratégico:** se materializa cuando se definen lineamientos, políticas, estrategias, directrices que no son adecuadas o convenientes para la Entidad.
 - b) **Operativo:** corresponde a la escogencia de alternativas impropias.
 - c) **Financiero:** está dado por la inapropiada asignación de recursos.
- **Hurto:** se materializa con la apropiación indebida, por parte de un servidor o de terceros de propiedad física, financiera e intelectual de la Entidad.
- **Fraude:** se materializa al inducir a cometer un error para obtener una resolución contraria a la ley; así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas. También al obtener mediante maniobras engañosas una ventaja en detrimento de alguien – sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley o a las de un contrato en perjuicio de otro.
- **Incumplimientos de compromisos:** se materializan al pasar por alto las obligaciones o los compromisos de la Entidad.
- **Incumplimientos legales:** se materializan con el no acatamiento de la normativa externa o interna.
- **Inexactitud:** se materializa al presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas, o desfiguradas.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.”

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima”.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 8 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.

3.1.1 Modalidades De Corrupción.

- **Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**

- **Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.
- **Soborno** es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín "subornāre", se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como **cohecho** o, en el lenguaje coloquial, **coima**. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 9 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO (PAyAC).

3.2 Objetivo PAyAC.

Formular y gestionar estrategias orientadas a prevenir los actos de corrupción que se puedan presentar por parte de los servidores de la empresa, así como fortalecer la atención y participación de la ciudadanía, reducir los trámites y en general, suministrar una información ágil, clara y transparente sobre la gestión 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 y la rendición de cuentas.

3.3 Objetivos Específicos.

1. Adoptar estrategias específicas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia de la E.S.E.
2. Detectar e identificar los posibles riesgos de corrupción de los procesos y gestionar la forma más adecuada para prevenir, minimizar o eliminar las causas de su ocurrencia mitigando su impacto.
3. Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno Institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la E.S.E asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
4. Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
5. Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten, haciendo entrega de la información en forma oportuna y eficaz fortaleciendo la implementación de la ley de transparencia y derecho a la información pública
6. Planear y ejecutar actividades que permitan la interiorización, aplicación y compromiso de los funcionarios con los protocolos éticos de la entidad.

GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.

3.4 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”.

3.5 Visión.

 Departamento del Meta <i>solución Salud</i> Empresa Social del Estado	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 10 de 25	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

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.

3.6 Política de Gestión Integral.

En la **Empresa Social del Estado del Departamento del Meta “ESE Solución Salud”** nos comprometemos a prestar servicios integrales en salud, de manera segura, con énfasis en la prevención en salud, con enfoque diferencial a través de un talento humano cuyo compromiso se logra con el desarrollo de sus competencias y vocación de servicio. Para el logro de los objetivos, se utiliza infraestructura, tecnología e insumos adecuados sobre los cuales se ejerce control de calidad. Con todo lo anterior, se pretende lograr el objetivo de mejorar la satisfacción del paciente y su familia e impactar positivamente en los indicadores epidemiológicos regionales.

En el marco de la normatividad vigente, la ESE se compromete al desarrollo de sus actividades en un contexto de seguridad para el cliente interno, respeto y protección del medio ambiente, prevención de los riesgos generales y los asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo, los lineamientos y disposiciones del Ministerio de Salud, así como de los entes de vigilancia y control aplicables, entendiendo que podrá contar con políticas específicas para cada una de ellas.

3.7 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.

3.7.1 Objetivos Específicos.

- *“Diseñar e Implementar un modelo de atención integral resolutiva con enfoque de gestión del riesgo y servicios de atención primaria y complementarios de segundo nivel que involucre las rutas de promoción y mantenimiento de la salud, logrando mejorar las condiciones de salud de la población”.*
- *“Prestar servicios de salud con altos estándares de calidad, a través del mejoramiento continuo y la certificación de procesos y programas de atención,*

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 11 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

privilegiando la seguridad del paciente y la atención humanizada satisfaciendo y fidelizando nuestros usuarios”.

- *“Lograr el equilibrio financiero sostenible optimizando la administración de los recursos de operación y la generación de ingresos a través de nuevas unidades de negocios (servicios de segundo nivel) que lleven a la reinversión social en las áreas de influencia más necesitadas”.*
- *“Mejorar las condiciones laborales y las competencias del personal generando una cultura del servicio y generando un clima organizacional que contribuyan a la gestión del conocimiento, la atención humanizada y la satisfacción de los colaboradores y sus familias”.*
- *“Fortalecer la modernización tecnológica tanto en equipamiento biomédico en servicios de apoyo diagnóstico (laboratorio clínico y rayos x) como en la actualización de los sistemas integrados de información que permitan la implementación de la TELEMEDICINA en todas sus modalidades”*

3.8 Código de Integridad.

Siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, la empresa transformo y ajusto su Código de Ética en el Código de Integridad el cual regirá la vida entidad, busca que los colaboradores vinculados a la entidad los asuman para el logro de los objetivos corporativos. Por tratarse de acuerdos comportamentales, tienen carácter vinculante para todos los colaboradores de la empresa cada uno de los valores incluidos.

ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD CODIGO DE INTEGRIDAD				
				
RESPECTO	HONESTIDAD	COMPROMISO	DILIGENCIA	JUSTICIA

3.8.1 Valores.

En el Código se encontrará una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos de la ESE.

- ❖ **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.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 12 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

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

- 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.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 13 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

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.
- 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.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 14 de 25	 <small>GUBERNACIÓN DEL META</small>
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

❖ **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.

3.9 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
--	---

DERECHOS DE LOS USUARIOS.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 15 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

<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 los mismos. 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>
--	--

3.9.1 Derechos y Deberes Relacionados con la Intimidad

DERECHOS Y DEBERES RELACIONADOS CON LA INTIMIDAD.	
<ol style="list-style-type: none"> 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 cortes 5. A ser identificado por su nombre 6. al respeto de sus creencias. 7. A que sus sentimientos sean respetados. 	<ol style="list-style-type: none"> 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.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 16 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

8. A recibir o rechazar asistencia espiritual	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

EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019.

El monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, quien realizó durante la vigencia 2019, tres (3) seguimientos (30 de abril de 2018, 31 de agosto de 2018, 31 de diciembre de 2018), al cumplimiento de las actividades formuladas de acuerdo al cronograma de gestión de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de seguimiento y en concordancia con el Decreto Nacional 124 de 2016, el cual reza en su Artículo 2.1.4.6. **“Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”**, concluyendo en el Informe con corte fue a 31 de diciembre, que las actividades fueron ejecutadas al 96.1%.

PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.

La primera función del presente Plan Anticorrupción y Participación de la Ciudadana consiste en generar mecanismos asertivos en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento en la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la E.S.E Departamental “Solución Salud” del Meta se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rigiere a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario.

La E.S.E Departamental “Solución Salud” del Meta, está comprometida con un modelo del desarrollo, en donde la planificación en equipo genere una verdadera cultura hacia el manejo eficiente de los recursos de la entidad con calidad, eficiencia, transparencia y equidad y en donde prime el respeto por la vida y la dignidad del ser humano.

Para ello, se promoverá por la participación activa de la ciudadanía, donde la equidad y la transparencia generen respeto de los derechos ciudadanos con sentido de pertenencia por lo público y sostenibilidad del manejo de los recursos del estado principalmente los ambientales, asegurando la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 17 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

Por lo tanto, todos los procesos internos de la E.S.E Departamental “Solución Salud” del Meta que promuevan el desarrollo de la entidad serán desarrollados de forma participativa con la comunidad, con un alto grado de eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia. Con este fin, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021

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 2021, la cual está integrada por seis (6) componentes a saber.



El primer componente, de este componente hace parte la gestión a la Política de Administración y Gestión de Riesgos de Corrupción y el mapa de riesgo de corrupción (ver Anexo FR-GQ 51), en los cuales la Alta Dirección de la entidad debe formular los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimientos de estos riesgos.

Para evitar que se presenten confusiones entre un riesgo de gestión y uno de corrupción, se propone un mecanismo para facilitar la formulación de este último, a través del diligenciamiento de una matriz que contribuye a identificar los componentes de su definición. Las herramientas para valorar el riesgo de corrupción, serán las establecidas por el Departamento de la función Pública.

Si bien es cierto que la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción, corresponde adelantarla al jefe de planeación, es necesario que se elabore dentro de un proceso participativo que involucre otros actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación en la página web.

 Departamento del Meta ESE Departamental Solución Salud Empresa Social del Estado	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 18 de 25	 GOBIERNO DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

 Departamento del Meta ESE Departamental Solución Salud Empresa Social del Estado	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD		VERSION 7	 GOBIERNO DEL META	
	ANEXO A: PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha de Vigencia: 01-01-2021		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política Administración de Riesgos.	1,1	Actualizar la política de Administración del Riesgo y el Diseño De Controles - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital.	Guía y Política de Gestión del Riesgo institucional actualizada.	Jefe Oficina asesora de Planeación. Oficina de la Calidad.	Junio de 2021
	1,2	Socializar la Guía y Política de administración del riesgo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1 acta de socialización	Jefe Oficina asesora de Planeación. Oficina de la Calidad.	Julio de 2021
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1,3	Actualización del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2021.	1 documento	Líderes de proceso Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2021
3. Consulta y Divulgación	1,4	Publicación del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2021 en la página web.	1 publicación	Oficina Asesora de planeación	Enero de 2021
4. Monitoreo y Revisión	1,5	Reporte cuatrimestral del monitoreo a la Oficina de Control Interno.	3 informes	Líderes de proceso	Tercer Cuatrimestre del 2020 antes del 8 de enero 2021 Primer Cuatrimestre antes del 7 de mayo 2021. Segundo Cuatrimestre antes del 7 de septiembre 2021.
5. Seguimiento	1,6	Seguimiento cuatrimestral por parte de la oficina de control interno	3 seguimientos	Asesora de Control Interno	Tercer Cuatrimestre del 2020 el 18 de enero 2021. Primer Cuatrimestre el 14 de mayo 2021. Segundo Cuatrimestre el 14 de septiembre 2021.
	1,7	Publicación cuatrimestral del seguimiento al mapa de riesgos	3 publicaciones	Asesora de Control Interno	Tercer Cuatrimestre del 2020 el 18 de enero 2021. Primer Cuatrimestre el 14 de mayo 2021. Segundo Cuatrimestre el 14 de septiembre 2021.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 19 de 25
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado	

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	VERSION 7	Código: FR-GQ-51
Departamento del Meta <i>Empresario - Particular</i> Empresa Social del Estado	MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Fecha de Vigencia: 01-01-2021	DOCUMENTO CONTROLADO

PROCESO / OBJETIVO	CAUSA	N°	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN			MONITOREO Y REVISIÓN			
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
					RIESGO	RIESGO	RIESGO	RIESGO	RIESGO	RIESGO	RIESGO	RIESGO	RIESGO	
FARMACIA	El Procedimiento de farmacia no contempla controles para el proceso.	R-1	No se facturen los medicamentos y dispositivos médicos dispensados a los usuarios, para un beneficio particular.	glosas por no facturar, Sanciones disciplinarias y penales y fiscales.	Rara vez	Mayor.	Eliminarse o Reducirse	FR-SF-15 Control salida medicamentos y quirúrgicos	de marzo a diciembre de 2021	Aplicar el control FR-SF-15 Control medicamentos y medico quirúrgicos	REGISTRO	Líderes del proceso	Control aplicado	Formatos diligenciados.
COMPRA	No se evidencia la aplicación de los formatos aprobados por Calidad, para cada tipo de evaluación de las propuestas en los tipos de contratos que se requieran.	R-2	Adjudicación de contratos sin el cumplimiento de requisitos legales en beneficio particular.	Hallazgos de entes de control, Sanciones disciplinarias y Penales y fiscales.	Rara vez	Catastrófico.	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.	Formatos aprobados por la oficina de calidad.	Enero-diciembre 2021	Aplicar formatos diseñados y aprobados por la oficina de evaluación de las propuestas en contratación.	REGISTRO	Jefe Oficina Jurídica y responsable de compras	Control aplicado	Formatos diligenciados.

ALMACEN	R-4	Se recibe bienes sin las especificaciones establecidas en el contrato o pese a que no se reciban se efectuó el ingreso al almacén, para beneficio particular.	Hallazgos por parte de los entes de control, Sanciones disciplinarias, penales y fiscales.	Rara vez	Catastrófico	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.	Sabana de pedido. Aceptación del pedido. Documento IN - Ingreso de elementos, Documento IN. Egreso de elemento Traslado activos.	Rara vez	Moderado	Eliminar o Reducirse	Actualización del formato FR-AM-02, antes del 26/02/2021, aplicación marzo a diciembre 2021, aplicación del formato FR-AM-02	Aplicar los controles establecidos al procedimiento de recibo y entrega por remisión (formato FR-GQ 54 Remisión de elementos entre áreas) de pedido.	Módulo de Almacén (Sistema SEVEN)	Control aplicado
Falta regular a través de los estudios previos las especificaciones técnicas y de los productos y/o servicios a contratar.	R-4	Se recibe bienes sin las especificaciones establecidas en el contrato o pese a que no se reciban se efectuó el ingreso al almacén, para beneficio particular.	Hallazgos por parte de los entes de control, Sanciones disciplinarias, penales y fiscales.	Rara vez	Catastrófico	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.	Sabana de pedido. Aceptación del pedido. Documento IN - Ingreso de elementos, Documento IN. Egreso de elemento Traslado activos.	Rara vez	Moderado	Eliminar o Reducirse	Actualización del formato FR-AM-02, antes del 26/02/2021, aplicación marzo a diciembre 2021, aplicación del formato FR-AM-02	Aplicar los controles establecidos al procedimiento de recibo y entrega por remisión (formato FR-GQ 54 Remisión de elementos entre áreas) de pedido.	Módulo de Almacén (Sistema SEVEN)	Control aplicado
Falta de revisión a los soportes y servicios prestados frente a lo facturado en los Centros de Atención.	R-5	Facturar los servicios prestados sin los soportes necesarios para el cobro a las ERP, para favorecer a un particular.	Hallazgos por parte de los entes de control, Sanciones disciplinarias, Penales y fiscales.	Rara vez	Catastrófico.	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.	FR-AM-04 Lista de chequeo facturas por evento	Rara vez	Moderado	Eliminar o Reducirse	Actualización del formato FR-AM-02, antes del 26/02/2021, aplicación marzo a diciembre 2021, aplicación del formato FR-AM-02	Actualizar y aplicar el control FR-AM-02 Lista de chequeo facturas por evento en los Centros de Atención.	FR-AM-02 Lista de chequeo facturas por evento.	Control aplicado
No se presentan informes periódicos de seguimiento del estado de la Cartera a la Alta Dirección de conformidad con las edades y procedimientos establecidos en el Manual.	R-6	Dilatar la depuración y gestión del cobro de la Cartera para beneficio particular.	Hallazgos por parte de los entes de control, Sanciones disciplinarias, Penales y fiscales.	Rara vez	Catastrófico.	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.	Informe trimestral a la Alta Dirección el estado de la Cartera por edades según el procedimiento de Cartera.	Rara vez	Moderado	Eliminar o Reducirse	Actualización del formato FR-AM-02, antes del 26/02/2021, aplicación marzo a diciembre 2021, aplicación del formato FR-AM-02	Elaborar y presentar a la Gerencia un informe trimestral del estado de la Cartera por edades y demás información señalada en el procedimiento de Cartera, incluir en el informe	Informe radicado en Gerencia	Informe radicado en Gerencia

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 22 de 25	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

El segundo componente, 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.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	VERSION 7	 GOBERNACIÓN DEL META
	ANEXO B: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Fecha de Vigencia: 01-01-2021	

Componente 2. Planeación de la estrategia de la racionalización

Nº	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
1	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Tecnológico	Agendar las citas a través de la web.	Agendamiento personal y vía telefónica.	Implementar el módulo de asignación de citas médicas, odontológicas y de P y P, a través de la web. Para mejorar el tiempo de espera y la accesibilidad del usuario.	Reducción de trámite y tiempo de los usuarios para acceder a la cita.	Oficina de Planeación. Sistemas de Información	1/04/2021	30/12/2021

El tercer componente, se describe el proceso de Consulta y Divulgación (Rendición de cuentas).

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	VERSION 7	 GOBERNACIÓN DEL META
	ANEXO C: CONSULTA Y DIVULGACIÓN	Fecha de Vigencia: 01-01-2021	

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	3,1	Elaboración del video promocionando la participación de la comunidad en la rendición de cuentas.	1 video.	Gerencia.	febrero 2021.
	3,2	Identificar las expectativas del ciudadano sobre los temas a tratar en la rendición de cuentas.	1 documento.	Gerencia. Directores Centros de Atención. Profesional Universitario de servicio al ciudadano	15 de marzo 2021
	3,3	Dar a conocer al ciudadano, la forma de presentar inquietudes sobre los temas a tratar en la audiencia. Informar fecha, sitio y temas de rendición de cuentas, (página web, boletín o comunicado de prensa),	1 documento.	Profesional Universitario de servicio al ciudadano. Oficina Asesora de Planeación	Febrero - abril de 2021
	3,4	Publicar el informe de gestión institucional que contiene el informe de gestión de dependencias, seguimiento al plan estratégico, seguimiento al plan de acción institucional.	1 documento	Oficina Asesor de Planeación	Enero de 2021
	3,5	Publicar material utilizado en la audiencia y la respectiva acta en la página web.	1 documento.	Profesional Universitario de servicio al ciudadano.	18 de mayo de 2021.
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	3,7	Mesas de trabajo con la ciudadanía en los Centros de Atención en Salud de: Cumaral, Puerto Gaitán y Vistahermosa durante la vigencia.	1 informe por mesa de trabajo de cada Centro de Atención priorizado	Director de Centro. Auxiliar de Atención al Ciudadano. Profesional Universitario de servicio al ciudadano,	De octubre de 2021
	3,8	Audiencia de Rendición de Cuentas (Informe de gestión anual)	1 audiencia	Gerente y Jefe Oficina de Planeación	25 de abril de 2024.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD		Versión 1	Código PR-DE-01	Página 23 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,9	Incentivar a la comunidad por la participación en el control social en la rendición de cuentas, a través de una certificación con reconocimiento público.	1 evento	Gerente. Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Directores de Centro.	25 de abril 2021.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	3,10	Practicar la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente en la audiencia pública.	1 ficha Técnica	Grupo de Apoyo Audiencia Rendición de Cuentas.	Al momento de realizar la Audiencia de Rendición de cuentas
	3,11	Realizar la evaluación a la Estrategia de la rendición de cuentas y remitir informe con las recomendaciones a que haya lugar.	1 informe	Jefe Oficina Asesora de Control Interno.	octubre de 2021

El cuarto componente, 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.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD		VERSION 7	
	ANEXO D: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN		Fecha de Vigencia: 01-01-2021	

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4,1 Actualizar aplicativo del sistema de información de gestión documental de la ventanilla única.	Software actualizado.	Gerente. Subgerente Administrativa.	Mayo de 2021
	4,2 Socializar Procedimiento de PQR.	1 documento	Profesional Universitario de servicio al ciudadano	Junio de 2021.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	4,3 Ajustar los contenidos de la página web de acuerdo a los lineamientos de gobierno en línea.	1 actividad	Jefe de Sistemas de Información. Oficina de Planeación de acuerdo a la información reportada por las dependencias.	Diciembre de 2021.
3. Talento humano	4,5 Fortalecer en los funcionarios el uso de los canales de información con que cuenta la Entidad.	Campaña de sensibilización Conéctate.	Jefe Oficina de Recurso Humano	Junio de 2021.
4. Normativo y procedimental	4,6 Realizar campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores frente a los Derechos Ciudadanos.	3 actas	Jefe Oficina de Planeación. Profesional de Acreditación	Febrero a diciembre de 2021.
	4,7 Dar continuidad a la sensibilización de la carta de Trato Digno al ciudadano.	3 actas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Profesional de Acreditación	Enero-abril 2021. Mayo-agosto 2021. Septiembre-diciembre 2021
	4,8 Publicación mensual de las solicitudes y tiempos de respuesta de las PQRS	11 publicaciones	Profesional Universitario de servicio al ciudadano	Febrero a diciembre de 2021.
5. Relacionamiento con el ciudadano	4,9 Medir la percepción de los ciudadanos en forma semestral.	2 informes	Profesional Universitario de servicio al ciudadano	Enero a diciembre de 2021

El quinto componente, describe los mecanismos para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información generada por la empresa que pueda ser de conocimiento general.

	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 24 de 25	 GOBERNACIÓN DEL META
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	VERSION 7	 GOBERNACIÓN DEL META
	ANEXO E: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN	Fecha de Vigencia: 01-01-2021	

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	5,1 Ajustar el link de Transparencia en la en la página web institucional, teniendo en cuenta el informe de la Procuraduría General de la Nación de fecha 13/10/2020.	Sección de transparencia y acceso a la información.	Oficina de sistemas. Oficina de Planeación de acuerdo a la información reportada por las dependencias	Abril de 2021
	5,2 Capacitar al personal en la 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".	1 acta de capacitación y registro de asistencia.	Jefe Oficina Jurídica	Segundo Trimestre 2021.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	5,2 Incluir dentro del manual de PQRS la forma como los usuarios pueden presentar un Derecho de Petición.	Seguimiento	Oficina Jurídica. Servicio al Ciudadano.	Segundo trimestre 2021
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5,3 Revisar y Actualizar (Si es necesario) el Índice la información clasificada y reservada.	Índice actualizado	Responsables de proceso, consolida Oficina de Sistemas.	Noviembre de 2021.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	5,4 Publicar en la Web un video en lenguaje de señas para divulgar información institucional relacionada con la plataforma estratégica.	1 video	Gerente. Profesional Universitario de servicio al ciudadano.	Abril-diciembre de 2021
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,5 1.Publicación mensual de las solicitudes y tiempos de respuesta de las PQRS que contenga ítems: El número de solicitudes recibidas. 2.El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras dependencias. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. Numero de respuestas dadas dentro y fuera de los tiempos establecidos por la ley.	11 publicaciones	Oficina Jurídica. Profesional Universitario de servicio al ciudadano.	Febrero a diciembre de 2021

El sexto componente, describe las Iniciativas Adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Por lo anterior en el ejercicio de planeación, 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.

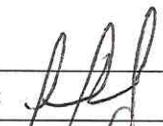
	E.S.E DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-DE-01	Página 25 de 25	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha Vigencia 2021/01/05	Documento Controlado		

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	VERSION 7	
	ANEXO E: MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Fecha de Vigencia: 01-01-2021	

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONAL					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
INICIATIVA ADICIONAL	6,1	Divulgación del Código de Integridad.	1 registro de divulgación	Jefe Oficina de Planeación	Febrero a junio de 2021
	6,2	Evaluar la aplicación del Código de Integridad, a través de la herramienta diseñada por el DAFP.	1 informe	Jefe Oficina de Recurso Humano	Noviembre de 2021.

Cuando la ejecución de las acciones descritas en los 6 componentes haga referencia a capacitaciones o socializaciones, serán validas aquellas que se realicen de forma virtual impartido por los líderes de los procesos o por un tercero, través de cualquier plataforma de las TIC, en los Términos y Condiciones que han sido dispuestos de conformidad con las leyes colombianas y regularán, en lo que sea aplicable, en relación a los proceso de capacitación de los funcionarios y la E.S.E Departamental "Solución Salud" del Meta.


JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO.
Gerente.

Elaboró	Cargo: Profesional de Apoyo oficina de Planeación	Carlos Samuel Rosado Sarabia.	FIRMA: 
Revisó	Cargo: Jefe Oficina de Planeación	Stela Medina Solano.	FIRMA: 