

Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento
del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)
(Corte 31/08/2023) MAYO - AGOSTO 2023

Oficina de Auditoría Interna General septiembre de 2023

Introducción

La formulación e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), requiere el diseño de una serie de estrategias para la detección y prevención de la posible materialización de hechos (riesgos) que atenten contra la ética, la moral, el eficiente y transparente manejo de los recursos, la prevención y mitigación de cualquier acto de corrupción, lo mismo que hacer más efectivo, a través del aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el acceso a los servicios de salud que articulados con la red de prestadores, ofrece la EPS con el objetivo de garantizar los criterios de oportunidad, calidad, pertinencia y continuidad en la atención de las necesidades de salud de los afiliados.

El PAAC de Savia Salud EPS se realiza teniendo en cuenta principalmente los lineamientos de la Política Anticorrupción del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; que es una norma y herramienta de gestión útil en la detección de problemas recurrentes y de beneficios generados (por su carácter preventivo), que orienta la construcción y actualización de estrategias que permiten su cumplimiento. Es así como el PAAC de la EPS está construido conforme al modelo propuesto en las normas y los documentos técnicos que de estas se desprenden, y contempla los siguientes componentes:



Marco Normativo - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)			
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.	<u>Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.</u>	<u>Art. 73</u>	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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	<u>Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la República.</u>	<u>Arts. 2.1.4.1 y siguientes</u>	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	<u>Decreto 1081 de 2015</u>	<u>Arts. 2.2.22.1 y siguientes</u>	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	<u>Decreto 1083 de 2015 - Único Función Pública.</u>	<u>Título 24</u>	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	<u>Decreto Ley 019 de 2012 - Decreto Anti-trámite.</u>	<u>Todo</u>	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<u>Ley 962 de 2005 - Ley Anti-trámite</u>	<u>Todo</u>	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Rendición de cuentas.	<u>Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.</u>	<u>Arts. 48 y siguientes</u>	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información Pública.	<u>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</u>	<u>Art. 9</u>	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.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	<u>Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.</u>	<u>Art. 76</u>	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	<u>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE.</u>	<u>Art. 15</u>	Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	<u>Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.</u>	<u>Art. 1</u>	Regulación del derecho de petición.

1. Objetivos

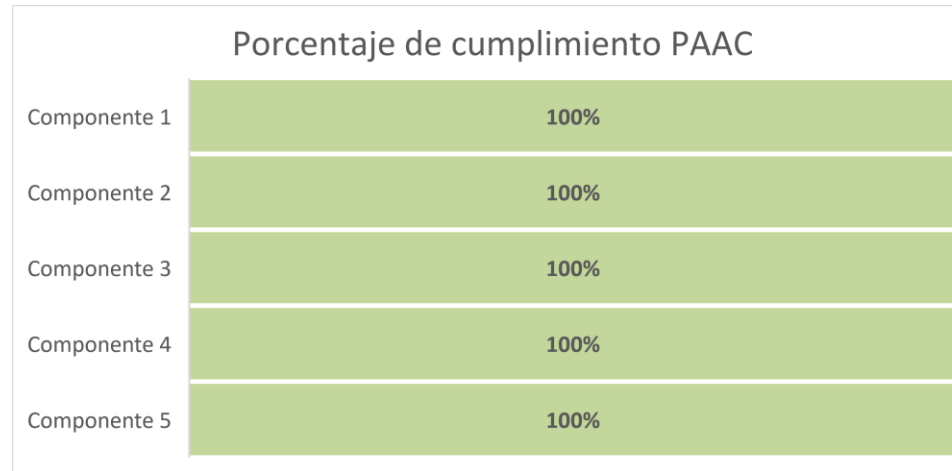
1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2023 concorte al 31/08/2023, determinando el estado de avance en la implementación y cumplimiento de las estrategias y acciones formuladas en cada uno de sus cinco (5) componentes.

1.3 Objetivo específico

- Evaluar el cumplimiento de las estrategias y acciones de cada componente del PAAC.
- Verificar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS en el periodo a evaluar.
- Evaluar el progreso y la efectividad de las medidas y acciones tomadas para prevenir la corrupción dentro de Savia Salud EPS.
- Analizar cómo se ha mejorado la atención al ciudadano como resultado de la implementación del PAAC y, en caso de ser necesario, identificar áreas de mejora.
- Verificar que Savia Salud EPS cumple con todas las regulaciones y leyes relacionadas con la prevención de la corrupción y la atención al ciudadano.
- Llevar a cabo auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos en el PAAC.

2. Resultado general de seguimiento



Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

COMPONENTES	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	No aplica
Componente 1	12	0	0	0
Componente 2	11	0	0	0
Componente 3	7	0	0	0
Componente 4	14	0	0	0
Componente 5	11	0	0	0
Total	55	1	0	0

Porcentaje de cumplimiento	
Componente 1	100%
Componente 2	100%
Componente 3	100%
Componente 4	100%
Componente 5	100%

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

3. Resultado del seguimiento por componente

3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2023				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
Componente #1 <i>Gestion del riesgo de Corrupcion - Mapa de riesgos de corrupcion</i>	12	12	100%	Cumple	Durante el primer cuatrimestre del año 2023 se evidencio las actualizaciones de la matriz de riesgos. Se evidencian las publicaciones en la pagina web.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- El objetivo de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción es identificar los riesgos inherentes al desarrollo de los procesos de la entidad.
- El Mapa de Riesgo de Corrupción lo elaboran los responsables de cada proceso. Sin embargo, a las oficinas de Planeación les corresponde liderar su elaboración y consolidar el documento.
- Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar esos riesgos o controles, de manera participativa.
- Diseñar un cronograma de publicaciones periódicas sobre temas y aspectos relacionados con el Mapa de Riesgos de Corrupción.

3. Resultado del seguimiento por componente

3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

savia SALUD EPS		Macroproceso: Gestión Estratégica				Fecha	31/12/2023			
		ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023				Página	1 de 1			
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (MAYO-AGOSTO) 2023)	SOPORTES (MAYO-AGOSTO 2023)
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Socialización de política de administración de riesgos	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política de administración de riesgos	80% Personal de inducción socializado	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Gestión Humana entrega seguimiento cuatrimestral del porcentaje de personal socializado en inducción (Abril, Agosto, Diciembre) Planeación entrega Política del SIGR y presentación de Inducción	En el último trimestre del año se tiene proyectado realizar la reinducción. Actualmente estamos en la fase de planeación, en la cual estamos revisando con la AFL, la plataforma para subir el material, certificación, listados y seguimiento del personal, a su vez en el mes de febrero se solicitó a cada líder la actualización del material colgado en el micrositio del onboarding, con el fin de actualizar la información allí publicada, entre ella presentaciones, videos y cuestionarios, este ejercicio se volverá a realizar con el fin de realizar los cambios que se han presentado en cada proceso durante este año, además reducir y dejar la información necesaria y concreta que cada empleado debe conocer al momento de integrarse a la EPS. También se realizará una lluvia de ideas sobre la actualización de la información en el micrositio y por último se clasificó el personal a realizar la reinducción.	https://drive.google.com/file/d/1p7y8y3r4Qb-v/mvskBtEzo-qEgotE3QIV/view?usp=drive_link
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Validación de Riesgos de Corrupción	Validar con los procesos de Savia Salud EPS los riesgos de corrupción identificados en la matriz de riesgos de la entidad	Matriz de Riesgos de corrupción validada y aprobada	Cumple	1 febrero de 2023	30 junio de 2023	Matriz de Riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad Cronograma de Actividades	Trimestralmente se realiza la revisión y seguimiento con los procesos respecto a la actualización o documentación de nuevos riesgos incluidos los riesgos de corrupción.	1. Cronograma SIGR 2023. 2. FD-PN-05 Matriz de riesgos Savia Salud EPS. 3. Correo de Savia Salud EPS - Solicitud de riesgos materializados - julio 2023
		Identificación nuevos riesgos de corrupción	Identificar nuevos de riesgos de corrupción en las áreas o procesos según se considere necesario	Matriz de Riesgos de corrupción actualizada y aprobada	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Matriz de Riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad	* Se realizó la solicitud al proceso de Calidad el 12 de julio para la publicación de la matriz de riesgos en el Sistema de Gestión de Calidad, la cual fue aprobada el 13 de julio. * Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en la intranet.	1. Correo de Savia Salud EPS - Solicitud de VoBo - Actualización de documentos. 2. FD-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS. 3. Pantallazo Micrositio Intranet - Matriz de Riesgos.
	Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicar matriz de riesgos en el sitio web corporativo	Matriz de Riesgos Publicada	Cumple	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	Evidencia publicación	* Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en la página Web el día 31 de agosto de 2023.	1. Correo de Savia Salud EPS - Publicación - Actualización Matriz de Riesgos 2023 en la Página Web. 2. Planes - Publicación matriz de riesgos 3. Publicación en la página Web

3. Resultado del seguimiento por componente

3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (MAYO-AGOSTO) 2023	SOPORTES (MAYO-AGOSTO) 2023
		Actividades a realizar	Mecanismos de ejecución			Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicación Boletín Gutar de Savia (Matriz de riesgos actualizada)	Evidencia de publicación	Cumple	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	Publicación de la Matriz de riesgos en el boletín gutar	* Se adjunta evidencia de publicación de la actualización de la matriz de riesgos al 04 de agosto de 2023 en el boletín gutar. Corpo 3. Consulta y divulgación. Subcorpo 3.2. Plan de comunicaciones boletín gutar	1. Correo - Solicitud publicación matriz de riesgos. 2. Publicación del Boletín Gutar.
		Plan de Comunicaciones	Publicarlo en Savianet (Intranet - Corpo SGC)	Matriz de Riesgos Publicada	Cumple	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	Evidencia publicación	* Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad y en la intranet el 12 de julio de 2023. Corpo 3. Consulta y divulgación. Subcorpo 3.3. Plan de comunicaciones intranet	1. Correo - Solicitud de VaBa - Actualización de la matriz de riesgos 2023. 2. Pantallas Sistema Gestión de Calidad. 3. Pantallas Micrositio Intranet - Matriz de Riesgos.
	Seguimiento	Requiere de eventar materializar	Se requiere el riesgo de corrupción materializar en las praxer de	Formata de reparto de eventar de riesgo operativa	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Formata de reparto de eventar de riesgo operativa	* Se adjunta Formata de eventar materializar de la organización en las meses de mayo a agosto año 2023. Las requerimientos se hacen por vencida, por tal motivo se encontrara diligenciada las meses de abril a julio de 2023. Corpo 4. Monitoreo y revisión Subcorpo 4.1. Seguimiento de riesgos	1. Seguimiento Riesgo 2023. 2. Correo de Savia Salud EPS - Seguimiento de Riesgo - Subgerencia de Desarrollo Organizacional
		Salicid complementaria hecho de corrupción	Consultar al area de Auditoria Interna General si han identificado Riesgo de Corrupción en las auditorias realizadas a las praxer de Savia Salud EPS	Correo y formata diligenciar manualmente	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Formata solicitud de notificación de riesgo de corrupción presentada en las auditorias Notificación de Riesgo de corrupción presentada en las auditorias	* Se adjunta Formata de eventar materializar de la organización en las meses de mayo a agosto año 2023. Las requerimientos se hacen por vencida, por tal motivo se encontrara diligenciada las meses de mayo, junio y julio de 2023 Corpo 4. Monitoreo y revisión Subcorpo 4.2. Requiere de eventar materializar	1. Formata de reparto de eventar de riesgo operativa 2023
	Seguimiento	Informe de Riesgo de Corrupción	Realizar informe semestral dando de cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe de gestión de riesgos	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Informe de gestión de riesgos semestral (Julio, Diciembre)	* Se adjunta informe de gestión del primer semestre de 2023 correspondiente al Sistema Integrado de Gestión del Riesgo. Corpo 5. Seguimiento Subcorpo 5.2. Informe de riesgos de corrupción	1. Informe gestión de riesgo enero-junio 2023
		Reparte Situaciones de corrupción	Realizar análisis sobre situaciones presuntamente originadas de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social	Comunicación certificada	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se realiza el análisis de las incapacidades y se detecta adulteración en las documentar	Estas cosas informaran mediante correo electrónico a las respectivas empresas para las acciones pertinentes frente al presunto fraude. Es importante mencionar que en todas las cosas la EPS no es el reconocimiento de la prestación económica.
Reparte cada vez que identifique situaciones presuntamente originadas de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social a las entes de control		Acta reunión analizar Matriz de Riesgos Actualizada	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		A través de la notificación de salicid de pago de prestación económica se reparte al apartante la incapacidad adulterada	A través de la notificación de salicid de pago de prestación económica se reparte al apartante la incapacidad adulterada		

3. Resultado del seguimiento por componente

3.2 Racionalización de Trámites

El propósito es facilitar el acceso a los servicios que brinda la EPS, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procesos y procedimientos.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2023				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
Componente #2 <i>Estrategia de realizacion de tramites</i>	11	11	100%	Cumple	Se continua con el Diseño e implementacion de mecanismos para identificar las necesidades de los afiliados/usuarios en cuanto a la automatizacion y racionalizacion de tramites. se siguió fortaleciendo los mecanismos actuales los cuales han demostrado ser efectivos

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS


Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de tiempos de ejecución de los trámites.
- Evitar la presencia del usuario, afiliado y/o ciudadano en las ventanillas, se debe hacer uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliar la vigencia de certificados, registros, autorizaciones, documentos, entre otros.
- Involucrar a los usuarios, afiliados y/o ciudadanos en la formulación de la estrategia de racionalización, implementar espacios de diálogo para priorizar trámites e identificar las mejores acciones de simplificación.
- Contar con cronogramas de implementación de las actividades orientadas a la racionalización de trámites.

3. Resultado del seguimiento por componente

3.2 Racionalización de Trámites

	Macroproceso: Gestión Estratégica					Fecha		31/11/2021	AVANCES (MAYO-AGOSTO 2023)		SOPORTES (MAYO-AGOSTO 2023)
	ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					Página		1 de 1			
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	CUMPLIMIENTO	Descripción de la mejora a realizar	Fecha realización					
						Inicio	Fin				
						dd/mm/aa	dd/mm/aa				
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario	2023-02-01	2023-12-23	Se continúa canal no presencial por medio de la página web www.saviasaludeps.com de radicación de solicitudes.		Radioacciones página web.	
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Plataformas de trámites en línea: (Página web), lo cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de Estado de autorización. * Impresión autorización.			Se continúa canal no presencial por medio de la página web www.saviasaludeps.com de radicación de solicitudes, seguimiento e impresión de autorizaciones.		1. Radioacciones página web. 2. Evidencias de impresiones de anexos N°4	
Autorizaciones	Administrativa	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Fortalecimiento de gestión en sala con personal de autorizaciones para disminución de tiempos de respuesta			Se asigna perfil de autorizador a gestores de sala, los cuales realizan atención en línea de frente. Se realiza entrenamiento a éstos con el fin de autorizar inmediatamente los servicios de nivel básico o de población prioritaria. Se asigna equipo autorizador para apoyo a gestión de casos de sala que requieran respuesta el mismo día.		1. Autorizaciones gestores de sala. 2. Respuesta a ticket solicitud perfiles 3. Base gestiones equipo autorizador sala.	
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Trámite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.			Se continúa con acceso por parte de la red prestadora de servicios al aplicativo misional para la validación de derechos, cargue de solicitudes y descargue de anexos N°4.		Indicador de seguimiento a trámite interno	
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Trámite de Incapacidades: Se realiza a través de correo electrónico radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com	2023-02-01	2023-12-23	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas		Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas	
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Solicitudes de portabilidad: Tramite que se solicita cuando se van a vivir a otro municipio y se realiza por correo electrónico portabilidad@saviasaludeps.com	2023-02-01	2023-12-23	Para radicar las solicitudes no se requiere de una inscripción previa, ya que el interesado solo debe ingresar, seleccionar la opción correspondiente dependiendo del tipo de prestación requerida a radicar, esto es; incapacidad de enfermedad general o licencia de maternidad o paternidad. Alianza Medellín Antioquia EPS – SAS NIT 900.604.350-0 Tel: (4) 4601674 Calle 45 # 55-45 Piso 13 Ed. Business Plaza Medellín – Antioquia Email corporativo: atencionalciudadano@saviasaludeps.com Para notificaciones de Tutelas: notificacionestutelas@saviasaludeps.com Para notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@saviasaludeps.com https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/otrospublicos/empleadores/prestacion-es-economicas-contributivo/radicacion-de-incapacidadescontributivo https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/otrospublicos/empleadores/prestacion-es-economicas-contributivo/radicacion-de-licenciascontributivo		Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas	
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Disponer en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado: Plataforma de autogestión para actividades de régimen contributivo – Afiliación, Radicación incapacidad, certificado, validación de derechos, Furat, Reporte de novedades (Actualización de Datos)	2023-02-01	2023-12-23	A través de la página web www.saviasaludeps.com lo aportantes (empresas e independientes) pueden realizar la radicación de las solicitudes de prestaciones económicas por concepto de incapacidades, licencias de maternidad y de paternidad, sin necesidad de intermediarios ni de tener que acudir presencialmente a las oficinas de atención al ciudadano.		Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas	
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Chatbot: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana	2023-02-01	2023-12-23	Para el 2023 continúa vigente el contrato 0137-2020 con la empresa ANDES BPO el cual tiene la finalidad de administrar el funcionamiento del ChatBot, Sitio web WhatsApp corporativo y la Línea 018000, durante el periodo de mayo a agosto. Informe consolidado de la gestión realizada por ANDES BPO		Informe consolidado de la gestión realizada por ANDES BPO	
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana	2023-02-01	2023-12-23	Línea de Atención Preferencial 018000423683: Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana			
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Canales de atención (Página web, correo atención al Ciudadano, Buzón de sugerencias, Redes Sociales) en donde se presta atención a la ciudadanía. El seguimiento se realiza a través del tablero de control de atención al usuario	2023-02-01	2023-12-23	Fortalecimiento del equipo de trabajo contando con 5 auxiliares distribuidos en los procesos de redes sociales, página web, entes de control y correo electrónico de atención al ciudadano, adicional a ello, en cada oficina de atención presencial se cuenta con un espacio donde está ubicado el buzón de sugerencias, la apertura de este se realiza todos los miércoles y como soporte se deja constancia mediante acta, la cual es firmada por un testigo de los usuarios y el coordinador de la oficina		Informe Expresiones Actas apertura de buzones	

3. Resultado del seguimiento por componente

3.3 Rendición de Cuentas

Es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre colaboradores, entidades, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión en la administración de la Entidad para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2023				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
Componente #3 <i>Rendicion de cuentas</i>	7	7	100%	Cumple	Fortalecer y dar cumplimiento a la periodicidad de las reuniones con la asociacion de usuarios de acuerdo a lo planteado en los cronogramas y la norma

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- Rendición de cuentas es aquella que se hace de manera permanente y no sólo mediante una audiencia pública de rendición de cuentas; tiene dos elementos básicos: información y dialogo. Por tanto, además de la generación de información se deben generar espacios de retroalimentación para el diálogo.
- Para garantizar una rendición de cuentas permanente, se debe seguir involucrando a las áreas misionales a este proceso, teniendo en cuenta que la mayoría de las veces son ellas las que tienen contacto permanente con el afiliado, ciudadano o grupo de interés.
- Las asociaciones de usuarios y las veedurías ciudadanas son aliadas en la tarea de evaluar y mejorar la gestión. Se debe fortalecer la existencia de estos mecanismos de participación ciudadana, en los municipios del Departamento de Antioquia en donde tenga presencia Savia Salud EPS.

3. Resultado del seguimiento por componente


3.3 Rendición de Cuentas

savia SALUD EPS		Macroproceso: Gestión Estratégica							Fecha	31/1/2021
		ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					Fecha		Página	1 de 1
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿CUANDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (MAYO-AGOSTO 2023)	SOPORTES (MAYO-AGOSTO 2023)
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Parámetros para el informe de rendición de cuentas	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la Rendición de Cuentas que corresponde de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Publicación en el microsítio de rendición de cuentas de manera trimestral y anual - Pagina web de la EPS	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=33	Presentación rendición de cuentas II Trimestre
		Lenguaje comprensible	Cargue de información de rendición de cuentas en el microsítio de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Publicación en el microsítio de rendición de cuentas - Pagina web trimestral y anual	Se incluye glosario en la rendición del cuentas del trimestre II y se publica en la página web el informe completo.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=33
		Lenguaje comprensible	Incluir en la presentación de Rendición de Cuentas un glosario que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía	Presentación con glosario de términos	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Presentación con el glosario de términos	Se incluye glosario en la rendición del cuentas del trimestre II y se publica en la página web el informe completo.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=33
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reunión con asociación de usuarios	Reuniones bimestrales con la asociación de usuarios	Reunión bimestral	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Acta de reunión	Se realizo reunión con AUDASS 050620233	Listado de asisitencia y acta
		Audiencia Pública	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de manera anual con participación de la Gerencia de la EPS	Audiencia de Rendición de Cuentas en página web de la EPS	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	SopORTE de la audiencia de rendición de cuentas	Se realiza vía streaming por YouTube 03 de mayo del 2023 a las 10:00am Link: https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=36	Banner publicitario, información publicitaria.
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socialización de proceso de rendición de cuentas	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre el proceso de rendición de cuentas	80% Personal de inducción socializado	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Gestión Humana entrega seguimiento cuatrimestral del porcentaje de personal socializado en inducción (Abril, Agosto, Diciembre)		
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Respuesta a inquietudes, comentarios u observaciones	Realizar documento de respuesta a las inquietudes, comentarios u observaciones derivados de la rendición de cuentas	Documento Publicado en sitio web	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Documento publicado en sitio web		

3. Resultado del seguimiento por componente

3.4 Atención al Ciudadano

Consiste en centrar los esfuerzos en garantizar el acceso de los afiliados y ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2023				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano	14	14	100%	Cumple	Continuar con el fortalecimiento de los canales de relacionamiento con los afiliados/usuarios de la EPS y la identificación de las situaciones que pudiesen afectar dicha interacción, para una gestión efectiva de las PQRD y las necesidades de la población

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- La Entidad debe garantizar estándares de excelencia en el servicio y debe facilitar que los ciudadanos accedan a sus derechos en cada uno de estos escenarios: cuando consulta información, cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas, cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas.
- Contar con cronogramas de implementación de las actividades orientadas a la racionalización de trámites

3. Resultado del seguimiento por componente


3.4 Atención al Ciudadano

Macroproceso: Gestión Estratégica										
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023										
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ? Actividades a realizar	¿CÓMO? Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (MAYO-AGOSTO 2023)	SOPORTES (MAYO-AGOSTO 2023)
						Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Atención al ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Procedimiento de atención al usuario vigente	Revisar y ajustar el procedimiento de atención al usuario	Procedimiento actualizado	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Procedimiento actualizado en el SGC y socializado al equipo de atención al usuario	Savia Salud EPS cuenta con un procedimiento aprobado mediante el formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022, donde se estableció objetivos, alcance, tiempo entre otros aspectos para la respuesta de fondo a las PQRSD interpuestas por los usuarios, el cual para la fecha se encuentra en proceso de actualización acorde a la normatividad vigente.	Procedimiento formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022
	Fortalecimiento de los canales de atención	Nuevas estrategias atención página web	Definir nuevas estrategias para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios	Acta de reunión entre las áreas de atención al usuario y comunicaciones	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Acta reunión y pantallazos de implementación en página web	Realización de plan de trabajo en coordinación con el área de comunicaciones para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios	Acta mesa de trabajo
		Seguimiento del canal de atención virtual Whatsapp corporativo	Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios más utilizados	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Seguimiento mensual a la gestión realizada por ANDES BPO	Informes de gestión ChatBot, línea WhatsApp, Línea atención preferencial 018000
		Líneas de atención preferencial	Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe de atenciones preferenciales se atendieron en el mes	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe atención línea diferencial
		Resolutividad de quejas	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde atención al usuario	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se fortaleció el equipo de atención al usuario con la contratación de 1 auxiliar para redes social y 1 auxiliar para entes de control	Informe manifestaciones
		Línea de atención 018000	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 018000 de atención para los afiliados	Solicitud de información comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Seguimiento mensual a la gestión realizada por ANDES BPO	Informes de gestión ChatBot, línea WhatsApp, Línea atención preferencial 018000
	Talento Humano	Capacitación al personal en humanización y trato digno	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRD frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutividad)	Evidencia asistencia capacitaciones y memoria de presentación	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Semestral	Dentro del plan de formación se tendrán temas técnicos para reforzar tales como: tutelas, autorizaciones, atención al usuario y aseguramiento, a su vez se tiene proyectado para dichas fechas la aplicación de la batería de riesgo psicosocial. Adicional desde el área se capacita de manera constante a los coordinadores regionales y personal de los puntos de atención físicos en cada municipio donde hace presencia la Eps.	Se anexa cronograma y actas de capacitación.
		Evaluación de desempeño con componente de servicio	Incluir en la evaluación de desempeño el componente de servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios	Informe consolidado de evaluación de desempeño	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Anual	se realiza de forma anual, se programara para la evaluación de desempeño próximamente.	N/A
		Capacitación contact center	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contact Center	Acta Asistencia bimestral y listado asistencia	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Bimestral	Se realiza de forma mensual capacitación con los funcionarios que atienden la línea de Andes BPO	se adjuntan Actas de capacitación
	Normativo y procedimental	Informe de PQRD	Informe mensual de PQRD	Informe mensual de PQRD	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRD	Informes expresiones: Mayo, junio y julio, el del mes de agosto se analiza a mitad del mes de septiembre.
		Mejoras aplicativo conexiones	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el modulo de Atención al Usuario	Requerimiento por Intra Savia Historia de Usuario firmada	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Actualización constante del aplicativo conexiones	Acta Sprint 14 Acta Sprint 15
		Carta de desempeño	Actualizar la carta de desempeño	Carta de desempeño actualizada	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Frente a la carta de desempeño, informamos que dicho documento se encuentra actualizado en la página web de la EPS, ingresando el enlace https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano . En donde al ingresar al documento Cartilla_Derechos_y_Deberes_febrero_2023.pdf a partir de la página 73 se publica la información.	Frente a la carta de desempeño, informamos que dicho documento se encuentra actualizado en la página web de la EPS, ingresando el enlace https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano . En donde al ingresar al documento Cartilla_Derechos_y_Deberes_febrero_2023.pdf a partir de la página 73 se publica la información.
		Encuesta de Satisfacción	Realizar encuestas de satisfacción mensual	Informe de satisfacción	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Mensual	Se aplican de forma telefónica encuestas de satisfacción a usuarios. De forma bimestral se realiza informe de satisfacción para la medición de indicadores	Informe encuestas de satisfacción enero-febrero y marzo-abril
	Relacionamiento con el ciudadano	Campañas informativas	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios	Piezas Publicitarias	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Información actualizada en febrero de 2023.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano/deberes-y-derechos

3. Resultados del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2023				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información Componente #5 <i>Transparencia y acceso a la información</i>	11	11	100%	Cumple	Velar por el cumplimiento y gestionar los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020 y las directrices que la procuraduría general de la nación emita.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- Se debe poner siempre a disposición de ciudadanos, usuarios e interesados la información en lenguaje claro y sencillo con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.
- Elaborar, custodiar y proteger la información disponible, íntegra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.
- Identificar y apropiar los canales de comunicación donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los colaboradores.
- Garantizar que la información que se soporta en el uso de las TIC se genere, procese y transmita de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.

3. Resultados del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	CUMPLIMIENTO			CUMPLIMIENTO	FECHAS		OBSERVACIONES	AVANCES (MAYO-AGOSTO 2023)	SOPORTES (MAYO-AGOSTO 2023)
		Actividad a realizar	Necesario de ejecución	Meta de la Acción		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Transparencia y acceso a la información	Lineamiento de transparencia activa	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del Instrumento de Índice de Transparencia de acceso a la información pública	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa	Plan de comunicación ejecutado	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		este periodo: 1) Boletín 51 del 28 de julio de 2023 incentivando la interacción de los usuarios al microrritmo web de transparencia y la realización directa en Comunicaciones. 2) Boletín 54 del 18 de agosto, comunicando la estrategia operativa de la Procuraduría General de la Nación, para evaluar la Matriz ITA en 2023, de la cual, por Directiva 011 se otorga el consentimiento.	se adjuntan 2 piezas de quear publicadas
			Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se efectuó periodicamente el punto fijo suministrado por la Procuraduría a través de la UTA. Un día viernes y con anterioridad suministrado por la Jefatura de Planeación.	Se adjuntan pantallas de ingreso y revisión de la web de la Procuraduría en junio y en agosto.
			Reporte de estadísticas de la procuraduría según solicitud	Informe de procuraduría de reparto	Cumple	Según solicitud		Se genera solicitud para la procuraduría	Par Directiva 011 del 11 de agosto de 2023, la Procuraduría General de la Nación determinó hacer una auditoría a los datos de la ITA 2023. SAHIA, por tener calificación de 100/100 en 2022, no está incluida en la auditoría para este año.	Se adjunta directiva 011/2023
			Actualización de la información en el microrritmo de transparencia en el portal web de la EPS	Microrritmo de transparencia actualizada en página web	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se continuó revisando toda el microrritmo. Se remiten correos al área productora de la información, y a Comunicaciones para mantener actualizada la información que debe estar publicada en dicho sitio.	Se adjuntan pantallas de correo electrónico que evidencian la permanente actividad de seguimiento a la información del microrritmo y la actualización con el apoyo del área de Comunicaciones.
	Lineamiento de transparencia pasiva	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Divulgación del documento de solicitud al interior de Savia Salud EPS	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna	Cumple Parcial	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		No hay actividad divulgativa en el presente periodo informada	Nota: Se tiene plaza hasta el mes de diciembre para completar esta actividad
	Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Desarrollar e implementación de los instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activar de información o información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se convocó reunión de la Mesa Técnica de Transparencia, para revisar la matriz ITA 2022 y preparar las acciones que se lleven a cabo para el año 2023. SE repartió el instrumento entre los miembros, para definir responsabilidades en cuanto al seguimiento de toda la matriz. Posteriormente se realizó la información de que se van a tener en cuenta para este año.	Se adjunta pantalla de acta de reunión del 15/06/2023
			Conservar archivo con el inventario de las activas de información	Inventario con las documentales generadas por la EPS cubriendo las variables requeridas por la Ley 1581 del 2012 y Ley 1712 del 2014	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se adjunta link de página Web de Savia Salud donde se publica el archivo de Registro de información para la relacionada al PAAC. -Se realiza y se actualiza el inventario a marzo para la activación de la información de la EPS.	Enlace: http://www.saviasalud.gov.co/portal/transparenta/informacion/14-datos-abiertos Adjunta Inventario activas de Sistema de Información actualizado a agosto de 2023
	Criterio diferencial de accesibilidad	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad	Batón de accesibilidad de la página web de la entidad	Batón de accesibilidad de funcionamiento	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Evidencia de funcionamiento	Batón debidamente publicado en la página web, con los requerimientos de accesibilidad: WhatsApp, Chat en línea, turno atención presencial, SAMI interactivo y accesibilidad	se evidencia en la página web
			Videos subtítulados a canal en off	Videos subtítulados a canal en off en el canal de YouTube	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Evidencia de funcionamiento y link de publicación	Se adjunta captura de funcionamiento y link de publicación. Se adjunta pantalla de que denotan los videos que se encuentran publicados en YouTube.	se evidencia en la página web
		Información en formatos alternativos	Información de la página web de la entidad en diferentes idiomas y lenguas de las grupos étnicos y culturales del país.	Idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Evidencia de publicación de la página web	Videos subtítulados publicados en la página web y en YouTube.	se evidencia en la página web
Infraestructura Física	Adecuación física con criterios de accesibilidad del lugar de atención al público	Informe de adecuación física	Informe de adecuación física realizado	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		En el lugar de atención al público se tiene prioridad por las personas que están en condición de discapacidad, por eso se tienen filas preferenciales, taquillas preferenciales y cartillas en braille	se evidencia	
		Informe de accesibilidad de la información por medio del correo: ley1712@saviasalud.gov.co	Informe de accesibilidad de la información relacionada con transparencia y acceso a la información pública	Cumple	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Cuatrimestral (Informe abril, agosto y diciembre)	1) Se elaboró informe del periodo cuatrimestre mayo-agosto de 2023, se realizó publicación en el punto correspondiente del microrritmo, a Comunicaciones. 2) Se hace permanente chequeo y atención de la cuenta de correo electrónico ley1712@saviasalud.gov.co	1) Adjuntar el último informe publicada, correspondiente al cuatrimestre número 2 de 2023. 2) Se adjuntan pantallas que muestran como se mantiene haciendo revisión de los bandejos de correo destinados a Transparencia, y se otorgan las requerimientos.

Jairo A Uribe Z
Elaboró: Jairo andres Uribe Zuluaga
 Analista de auditoria en salud

Sergio Andrés Uribe Londoño
Revisó: Sergio Uribe
 Líder de auditoría

Alexandra Atehortua
Aprobó: Alexandra Atehortua
 Auditora Interna General