



**Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento del
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2023
(Corte 30/04/2023) ENERO-ABRIL**

Oficina de Auditoría Interna General

Mayo 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

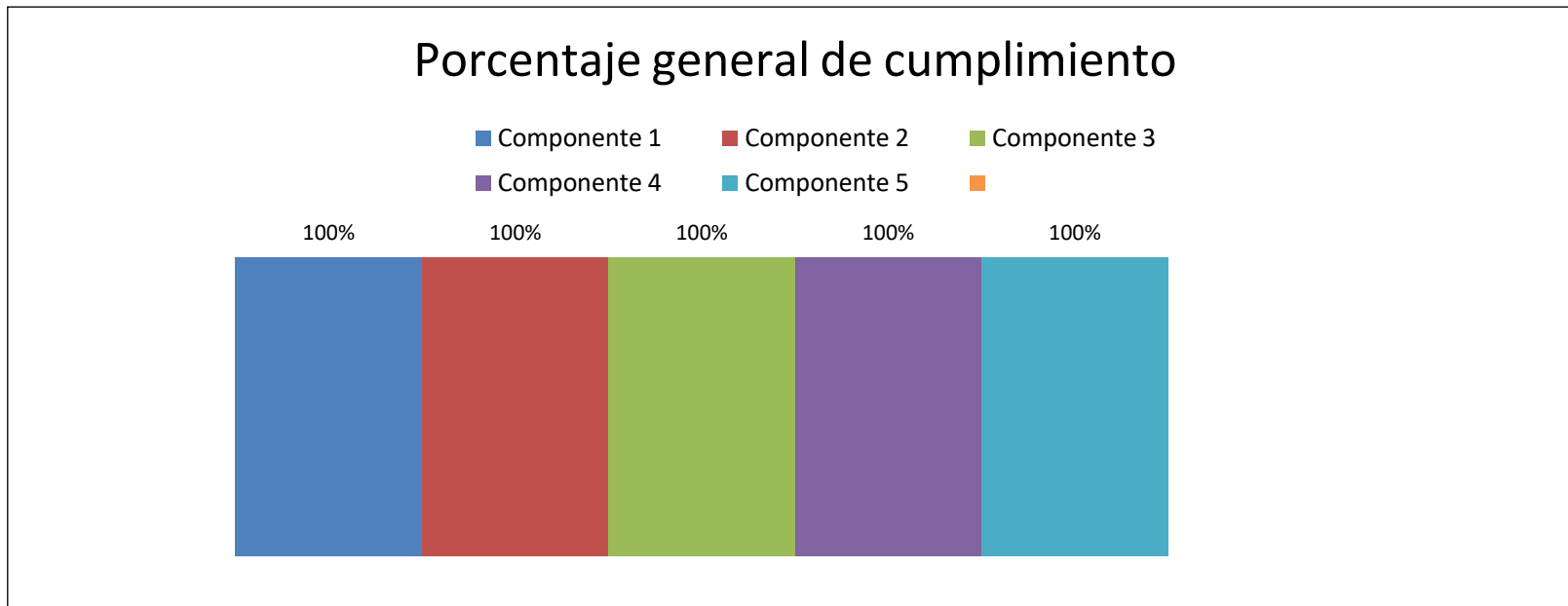
1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2023 con corte al 30/04/2023, determinando el estado de avance en la implementación y cumplimiento de las estrategias y acciones formuladas en cada uno de sus seis (5) componentes.

1.3 Objetivo específico

- Evaluar el cumplimiento de las estrategias y acciones de cada componente del 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	12	0	0	0
Total	56	0	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	enero-abril 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 de corrupción 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

Macroproceso: Gestión Estratégica											
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2023											
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
						Área / Cargo					
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	80% Personal de inducción socializado	CUMPLE	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento Jefatura de Gestión Humana	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	se evidencia	se evidencia la presentación de PPT	
	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	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	30 junio de 2023	* Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento con los procesos respecto a la actualización o documentación de nuevos riesgos incluidos los riesgos de corrupción. Se realizó la solicitud al proceso de Calidad el 20 de abril para la publicación de la matriz de riesgos en el Sistema de Gestión de Calidad, la cual fue aprobada el 21 de abril. Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad. Carpeta 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Correo - Solicitud de VoBo - Actualización de la matriz de riesgos 2023 2. FO-PN-05 Matriz de riesgos Savia Salud EPS	
		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			
	Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicar matriz de riesgos en el sitio web corporativo	Publicar matriz de riesgos en el sitio web corporativo	Matriz de Riesgos Publicada	CUMPLE	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	* El microsítio destinado en la Intranet donde está publicada la matriz de riesgos se puede verificar en el siguiente enlace: https://sites.google.com/saviasaludeps.com/savia-saludeps/accesos/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gic%2Fregistros-gesti%C3%B3n-e?authuser=0 Se adjunta evidencias del microsítio destinado para la matriz de riesgos Carneta 3. Consulta y	1. Correo - Solicitud de VoBo - Actualización de la matriz de riesgos 2023 2. Pantallazo microsítio Intranet - Matriz de Riesgos 3. FO-PN-05 Matriz de riesgos Savia Salud EPS
		Plan de Comunicaciones	Publicación Boletín Gotas de Savia (Matriz de riesgos actualizada)	Evidencias de publicación	CUMPLE	1 febrero de 2023		31 de Julio de 2023	* Es una actividad que se realiza en el segundo cuatrimestre cumpliendo con las fechas del PAAC		N/A
		Plan de Comunicaciones	Publicarlo en Savianet (Intranet - Carpeta SGC)	Matriz de Riesgos Publicada	CUMPLE	1 febrero de 2023		31 de Julio de 2023	* El microsítio destinado en la Intranet donde está publicada la matriz de riesgos se puede verificar en el siguiente enlace: https://sites.google.com/saviasaludeps.com/savia-saludeps/accesos/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gic%2Fregistros-gesti%C3%B3n-e?authuser=0 Se adjunta evidencias del microsítio destinado para la matriz de riesgos Carneta 3. Consulta y		1. Correo - Solicitud de VoBo - Actualización de la matriz de riesgos 2023 2. Pantallazo microsítio Intranet - Matriz de Riesgos 3. FO-PN-05 Matriz de riesgos Savia Salud EPS
	Monitoreo y revisión	Seguimiento de Riesgos	Se realiza seguimiento mensual con los procesos de Savia Salud EPS a los riesgos de corrupción	Se realiza seguimiento mensual con los procesos de Savia Salud EPS a los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos con seguimientos	CUMPLE	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	* Se adjunta los listados de seguimiento de riesgos por proceso de enero a marzo año 2023. Carpeta 4. Monitoreo y revisión	1. Seguimiento riesgos 2023
		Registro de eventos materializados	Se registra los riesgos de corrupción materializados en los procesos	Formato de reporte de eventos de riesgos operativo	CUMPLE	1 febrero de 2023		29 diciembre de 2023	* Se adjunta Formato de eventos materializados de la organización en los meses de enero a marzo año 2023. Carpeta 4. Monitoreo y revisión		1. FO-PN-08 Formato de reporte de eventos de riesgo operativo 2023

3. Resultado del seguimiento por componente


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

Macroproceso: Gestión Estratégica										
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2023										
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación		
						Área / Cargo				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Solicitud complementaria hechos de corrupción	Consultar al area de Auditoria Interna General si han identificado Riesgos de Corrupción en las auditorias realizadas a los procesos de Savia Salud EPS	Correo y formatos diligenciados mensualmente	CUMPLE	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	* Es una actividad que se realiza semestral, en el próximo cuatrimestre se entrega respuesta cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC.	N/A
		Informe de Riesgos de Corrupción	Realizar informe semestral donde se de cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe de gestión de riesgos	CUMPLE	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	* Se realiza el informe de forma semestral, el próximo se realiza con corte a junio de 2023 cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC.	N/A
		Reporte Situaciones de corrupción	Realizar analisis sobre situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones economicas y afiliación al sistema de seguridad social	Comunicación certificada	CUMPLE	Dirección de Aseguramiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Frente al reporte definido, informamos que durante los meses de enero, febrero y marzo se identificaron casos de presunto fraude, relacionado con la posible adulteración de los certificados de incapacidad, Estos casos se informaron mediante correo electrónico a las respectivas empresas para las acciones pertinentes frente al presunto fraude. Es importante mencionar que en todos los casos la EPS negó el reconocimiento de la prestación económica.	Correo electrónico del 25/04/2023 asunto: Re: Soportes PAAC Enero-abril 2023: Aseguramiento
			Reportar cada que se identifique situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones economicas y afiliación al sistema de seguridad social a los entes de control	Acta reunión analisis Matriz de Riesgos Actualizada	CUMPLE	Dirección de Aseguramiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Correo electrónico del 25/04/2023 asunto: Re: Soportes PAAC Enero-abril 2023: Aseguramiento

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	enero-abril de 2023					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento	
 Racionalización de Trámites	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											
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2023											
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	CUMPLIMIENTO	Descripción de la mejora a realizar	Beneficio al ciudadano o y/o	Dependencia responsable	Fecha realización		AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)
								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 (Tiempo, dinero)	Usuario	Autorizaciones	2023-02-01	2023-12-29	Se continua con canal no presencial por medio de pagina web www.saviasaludeps.com , se relacionan gestiones.	Pdf Soporte tramite Pagina 'web
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	CUMPLE	Plataformas de tramites en línea: (Pagina web), lo cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de Estado de autorización. * Impresión autorización.	Usuario	Autorizaciones			Se continua con canal no presencial por medio de pagina web www.saviasaludeps.com , se relacionan gestiones	Pdf Soporte tramite Pagina 'web
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	Usuario	Autorizaciones			Desde diciembre se implemento que los equipos de autorizaciones gestionen las solicitudes que llegan a cada oficina en los municipio y salas de atención habilitadas en el valle de aburra, distribuyendose en 8 salas de gestion, se iniciaron toma de tiempos desde el momento de ingreso de la solicitud hasta la generación de la respuesta por parte del personal de autorizaciones, para los meses de enero y febrero se tiene un promedio de 30 minutos en respuesta, pero para el mes de marzo se incremento a 45 minutos pero se evidencia un incremento en la cantidad de las solicitudes gestionadas dentro de cada sala	PDF Información tiempo promedio
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	CUMPLE	Tramite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	Usuario	Autorizaciones			Se continua trabajando en el cumplimiento del tramite interno de las IPS y ESE con contrato activo, se relaciona indicador de cumplimiento	Pdf Adherencia tramite interno
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	CUMPLE	Tramite de Incapacidades: Se realiza a través de correo electrónico radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com	Usuario	Aseguramiento	2023-02-01	2023-12-29	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.	Correo electrónico del 25/04/2023 asunto: Re: Soportes PAAC Enero-abril 2023; Aseguramiento. Certificación PDF nombre: Evidencias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Corte 31032023
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	Usuario	Aseguramiento	2023-02-01	2023-12-29	Cuando el afiliado cambia de municipio de residencia de manera temporal, siempre que dicha temporalidad sea mayor a un mes y menor o igual a 1 año, puede solicitar ante la EPS portabilidad, la cual se realiza por medio del buzón electrónico portabilidad@saviasaludeps.com o a través de la página web de la EPS en el siguiente enlace https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/careers/solicitud-de-portabilidad	Correo electrónico del 25/04/2023 asunto: Re: Soportes PAAC Enero-abril 2023; Aseguramiento. Certificación PDF nombre: Evidencias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Corte 31032023


3. Resultado del seguimiento por componente

Macroproceso: Gestión Estratégica											
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2023											
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	CUMPLIMIENTO	Descripción de la mejora a realizar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización		AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa		
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 regimen contributivo - Afiliación , Radicación incapacidad, certificado, validación de derechos, Furat, Reporte de novedades (Actualización de Datos)	Usuario	Aseguramiento	2023-02-01	2023-12-29	El trámite de afiliación se puede realizar de manera virtual, ingresando a nuestra página web www.saviasaludeps.com , y dar clic el enlace https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/component/sppagebuilder/117-solicitudes-afiliaciones . Otra opción es el diligenciamiento del formulario el cual puede descargar desde el enlace https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/imagenes/formularioafiliacion.pdf , y radicarlo en cualquiera de los puntos de atención al ciudadano ubicados en los 123 municipios del departamento, en donde la EPS tiene presencia. Todas las empresas nuevas, es decir, aquellas que no tienen afiliados en el régimen contributivo de Savia Salud EPS y que por primera vez deben registrarse, pueden diligenciar el formulario para el registro de aportantes, disponible en la página web, en el enlace https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/afiliados-2/requisitos-de-afiliacion , adjuntar los documentos requeridos y validar el código de seguridad. Todas las empresas, aportantes y empleadores registrados en la EPS, pueden autogestionar en el portal transaccional de la página web su usuario y contraseña, a través del enlace https://contributivo.saviasaludeps.com/Externo/BoxaludExterno/Seguridad/Login.aspx , se relacionan los diferentes correos institucionales activos a través de los cuales nuestros usuarios se pueden comunicar con la EPS. portabilidad@saviasaludeps.com : En este correo se reciben todas las solicitudes de portabilidad. inconsistencias.aseguramiento@saviasaludeps.com : En este canal se reciben el anexo técnico 1, certificados de defunción y solicitudes de certificados de afiliación, actualización de datos, cambios de IPS, cambios de razón social, actualización página web (Documentos, actualización de datos) y solución de inconsistencias. afiliacioninstitucional@saviasaludeps.com : En este canal se reciben las afiliaciones institucionales de las IPS, afiliaciones de las DLS. contribucionsolidaria@saviasaludeps.com : En este canal se recibe todas las solicitudes e inquietudes sobre el tema de la Contribución Solidaria que establece el Ministerio de Salud y Protección Social. asesorcomercial@saviasaludeps.com : En este se reciben las solicitudes de afiliaciones de empresas, matrícula de empresas, orientación en la afiliación, además de los 10 Gestores comerciales que atienden y apoyan la gestión de comercial empresarial de las empresas VIP por su volumen de afiliados en el Régimen Contributivo por movilidad. radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com : En este se reciben solicitudes de radicación de incapacidades, licencias de maternidad y licencias de paternidad. A partir del 01/09/2021 este correo es usado por los clientes que aún no hacen uso del portal transaccional disponible en la página web de la EPS. incapacidadesymlaboral@saviasaludeps.com : En este se reciben solicitudes relacionadas con información del estado de las incapacidades, detalles de pago e información general de medicina laboral. aportescontributivo@saviasaludeps.com : En este se reciben solicitudes de devoluciones de aportes, transferencias de aportes, solicitudes en general de pagos realizados. Importante hay que mencionar que la solicitud de devolución de aportes lo puede hacer el interesado a través del portal web de la EPS. estadodocumentos@saviasaludeps.com : Por medio de este correo se notifica la deuda de aportes a los afiliados morosos. Así mismo, en este se reciben solicitudes de estados de cuenta, certificaciones de aportes y aclaraciones sobre la cartera de aportes.	Correo electrónico del 25/04/2023 asunto: Re: Soportes PAAC Enero-abril 2023: Aseguramiento. Certificación PDF nombre: Evidencias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Corte 31032023
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	Usuario	Atención al Usuario	2023-02-01	2023-12-29	Para el 2023 continua vigente el contrato 0137-2020 con la empresa ANDES PBO el cual tiene la finalidad de administrar el funcionamiento del ChatBot, Sitio web WhatsApp y la Línea 018000, durante el periodo de Enero a Abril se logro disminuir los tiempos de respuesta los usuarios.	Informes mensual 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	Usuario	Atención al Usuario	2023-02-01			
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	CUMPLE	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	Usuario	Atención al Usuario	2023-02-01			
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	Usuario	Atención al Usuario	2023-02-01	2023-12-29	Asignación de 3 auxiliares para los procesos de redes sociales (1) página web y correo atención al ciudadano (2), en cada oficina de atención presencial se cuenta con un espacio donde esta ubicado el buzón de sugerencias, se realiza apertura los días miercoles y se hace acta. se realiza apertura en cada oficina de atención presencial los días miercoles y se levanta acta de apertura con un testigo.	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	enero-abril de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Rendición de Cuentas					
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

Macroproceso: Gestión Estratégica											
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2023											
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Meta de la Acción	Responsable(s) de la acción Área / Cargo	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	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Publicación en el micrositio de rendición de cuentas de manera trimestral y anual - Pagina web de la EPS	En el link: https://www.saviasaludeps.com/sitio-web/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=39 se encuentra publicadcan la rendición de cuentas correspondiente al primer trimestre del 2023	Presentación Rendición de cuentas
		Lenguaje comprensible	Cargue de información de rendición de cuentas en el micrositio de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	CUMPLE	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Publicación en el micrositio de rendición de cuentas - Pagina web trimestral y anual	Se publico el primer trimestre del 2023 en el sitio web.	Evidencia en la PPT "Solicitud - Soportes PAAC" (diapositivas 5 y 6).
		Lenguaje comprensible	Incluir en la presentación de Rendición de Cuentas un glosario que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía	Presentación con glorario de términos	CUMPLE	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Presentación con el glosario de términos		
	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	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Acta de reunión	Se realizo reunión con AUDASS	Listado de asistencia y acta
		Audicencia 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	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Soporte de la audiencia de rendición de cuentas		
	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	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Gestión Humana entrega seguimiento cuatrimestral del porcentaje de personal socializado en inducción (Abril, Agosto, Diciembre)	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.
	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	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 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	enero-abril de 2023					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento	
 Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano	Componente #4 <i>Atencion al ciudadano</i>	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 interaccion, para una gestion efectiva de las PQRD y las necesidades de la poblacion

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 ENERO-ABRIL 2023											
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Meta de la Acción	Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio				Fecha de Terminación
					Área / Cargo						
Atención al ciudadano	Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	Procedimiento de atención al usuario vigente	Revisar y ajustar el procedimiento de atención al usuario	Procedimiento actualizado	CUMPLE	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Procedimiento actualizado 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	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Acta reunión y paralizaciones 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 tramites en línea, a través de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios mas utilizados	CUMPLE		1 febrero de 2023	29 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 personal 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	29 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	29 diciembre de 2023		Asignación de 2 auxiliares para los procesos de redes sociales (1) página web (1)	Informe Expresiones
		Línea de atención 018000	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 01800 de atención para los afiliados	Solicitud de información comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal	CUMPLE		1 febrero de 2023	29 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	Jefatura de Gestión Humana Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Semestral	Dentro del plan de formación también tendremos 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.	Se anexa cronograma
		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	Jefatura de Gestión Humana	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Anual	se realiza de forma anual, se programara para la evaluación de desempeño proxímanamente.	N/A
		Capacitación contac center	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center	Acta Asistencia bimestral y listado asistencia	CUMPLE	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Bimestral	Se realiza de forma mensual capacitación con los funcionarios que atienden la línea de Andes BPO	Actas de capacitación
	Normativo y procedimental	Informe de PQRD	Informe mensual de PQRD	Informe mensual de PQRD	CUMPLE	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRD	Informes expresiones Enero, Febrero, Marzo
		Mejoras aplicativo conexiones	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el modulo de Atención al Usuario	Requerimiento por Intrasavia Historia de Usuario firmada	CUMPLE		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Actualización constante del aplicativo conexiones	Boletín Sprint 13 conexiones
		Carta de desempeño	Actualizar la carta de desempeño	Carta de desempeño actualizada	CUMPLE		Dirección de Aseguramiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se evidencia.
	Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de Satisfacción	Realizar encuestas de satisfacción mensual	Informe de satisfacción	CUMPLE	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 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 de Satisfacción
		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	Jefatura de Comunicaciones Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023		En todas nuestras redes sociales, publicamos cada día información ligada a nuestra cartilla de derechos y deberes y a la salud integral del afiliado.	Evidencia en la PPT "Solicitud - Soportes PAAC" (diapositivas de la 8 a la 33).

3. Resultados del seguimiento por componente

3.4 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	enero-abril de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 <p>Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información</p> <p>Componente #5 <i>Transparencia y acceso a la informacion</i></p>	12	12	100%	Cumple	Velar por el cumplimiento y gestionar los requerimientos de la Resolucion 1519 de 2020 y las directrices que la procuraduria general de la nacion 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

Macroproceso: Gestión Estratégica												
ESTRUCTURA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2023												
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación				
						Área / Cargo						
Transparencia y acceso a la información	Lineamientos de transparencia activa	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa	Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Plan de comunicación ejecutado	CUMPLE	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		*Se han efectuado las siguientes publicaciones en el boletín GOTAS este año: 1) boletín 26 el 5 de enero reportando el resultado de la matriz durante 2022 y presentando las mesas técnica y operativa en Transparencia. 2) El 15 de febrero presentando la Oficial responsable de Transparencia en la Jefatura de Planeación. 3) el 7 de marzo anunciando capacitación.	se adjuntan las 3 piezas de gotas publicadas	
		Realizar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública	Reporte de autodiagnostico a la procuraduría según solicitud	Matriz diligenciada	CUMPLE	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se efectuó periódico seguimiento al punto fijo suministrado por la Procuraduría conocido como ITA. Usando usuario y contraseña suministrados por la jefatura de planeación.	Se adjuntan pantallazos de ingreso en enero y en abril al sitio web de la Procuraduría	
		Reporte de autodiagnostico a la procuraduría según solicitud	Informe de procuraduría de reporte	Informe de procuraduría de reporte	CUMPLE			Según solicitud	Según sea solicitado por la procuraduría	Para el actual periodo no se ha solicitado a la empresa nada por parte de la Procuraduría.	N/A	
		Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portal web de la EPS	Micrositio de transparencia actualizado en pagina web	Micrositio de transparencia actualizado en pagina web	CUMPLE		1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		1) Se participa en la revisión de todo el contenido del micrositio en la nueva página web de la empresa. Se revisa cada uno de los ítem del contenido, junto a Comunicaciones. 2) Se solicita corrección de errores, al ser evidenciados -ver caso ruta en contrato de trabajo.	** Se utilizó un listado excel con todos los requisitos que debía contener la página web nueva, el cual se adjunta al presente informe parcial de avances. ** Y se solicitan mejoras o correctivos cuando se evidencian errores sobre las rutas del micrositio. (ver correo remitido a Comunicaciones)	
	Lineamientos 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 solicitudes al interior de Savia Salud EPS	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna	CUMPLE	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se publicó en GOTAS, el boletín 39 del 20 de abril, repasando formato para solicitudes de conocimiento de información pública.	** Se adjunta correo electrónico solicitando a Comunicaciones el anuncio y repaso del formato existente,** y se adjunta también la publicación en el gotas del 20 de abril
	Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Matriz diligenciada	CUMPLE	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se efectuó seguimiento periódico al sitio web suministrado por la Procuraduría, conocido como ITA, usando usuario y contraseña informado por la jefatura de planeación.	Se adjunta pantallazo de ingreso al sitio web el día 18 de abril de 2023.
		Construir archivo con el inventario de los activos de información	Inventario con los documentos generados por la EPS cubriendo las variables requeridas por la Ley 1581 del 2012 y Ley 1712 del 2014	Inventario con los documentos generados por la EPS cubriendo las variables requeridas por la Ley 1581 del 2012 y Ley 1712 del 2014	CUMPLE	Jefatura de Tecnología e Información	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se encuentra actualmente en proceso de construcción	N/A	

3. Resultados del seguimiento por componente

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (ENERO ABRIL 2023)	SOPORTES (ENERO ABRIL 2023)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Criterio diferencial de accesibilidad	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad	Botón de opciones de accesibilidad en la página web de la entidad	Botón de accesibilidad en funcionamiento	CUMPLE	Jefatura de Comunicaciones Corporativas Jefatura de Gestión Administrativa	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Evidencia de funcionamiento	Botón debidamente publicado en la página web, con las siguientes opciones de accesibilidad: WhatsApp, Chat en línea, turno atención presencial, SAMI prestadores y accesibilidad	se evidencia en la página web
		Videos subtítulados o con voz en off	Videos subtítulados o con voz en off en el canal corporativo	CUMPLE		1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Captura de funcionalidad y link de publicación	Se observa captura de funcionalidad y link de publicación. Se adjunta pantallazos que denotan los videos que se encuentran publicados en YouTube.	se evidencia en la página web
	Información en formatos alternativos	Información del sitio web de la entidad en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Página web con diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	CUMPLE		1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Evidencia de publicación del sitio web	Videos subtítulados publicados en la página web y en YouTube.	se evidencia en la página web
	Infraestructura Física	Adecuaciones físicas con criterios de accesibilidad en las sedes de atención al público	Informe de adecuaciones físicas realizadas	CUMPLE		1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		En las sedes de atención al público se tiene prioridad por las personas que están en condición de discapacidad, por eso se tienen sillas preferenciales, taquillas preferenciales y cartillas en braille	se evidencia
Monitoreo del acceso a la información pública	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Informe solicitudes de información por medio del correo: ley1712@saviasaludeps.com relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	CUMPLE	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Cuatrimstral (Informe abril, agosto y diciembre)	**A la fecha del presente reporte parcial, aun no se elabora el informe del primer cuatrimestre puesto que debe ir entre 1 de enero a 30 de abril.	**Adjuntamos el último informe publicado, correspondiente al cuatrimestre número 3, de 2022.