





# **Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)**

Corte: Mayo-Agosto 2024

**Área de Auditoría Interna General**

Fecha de elaboración: septiembre de 2024



# 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

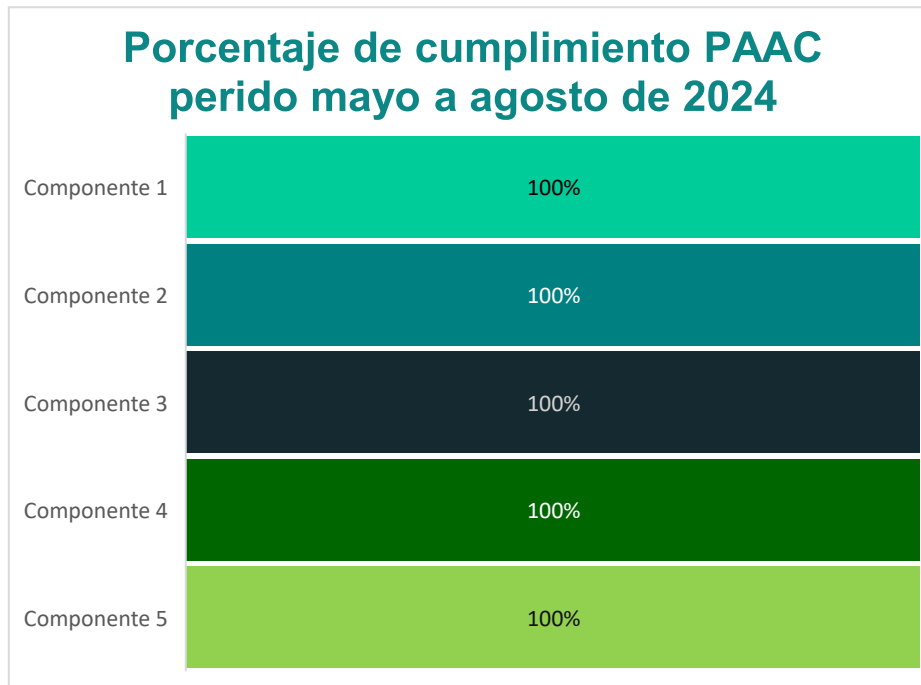
## 1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2024 con corte al 31/08/2024, 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 seguimientos periódicos 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	Total actividades	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	No aplica
Componente 1	14	14	0	0	0
Componente 2	8	8	0	0	0
Componente 3	8	8	0	0	0
Componente 4	15	15	0	0	0
Componente 5	12	12	0	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	MAYO-AGOSTO 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
<b>Componente #1</b> <i>Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción</i>	14	14	100%	Cumple	Durante el ultimo cuatrimestre del año 2024 se evidenció las actualizaciones de la matriz de riesgos. Se evidencian las publicaciones en la página 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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Responsable(s) de la Acción	¿CUÁNDO?		AVANCES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Política de administración de riesgos.	Revisar y actualizar (si se requiere) la política de administración de riesgos.	Análisis de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR, la normatividad aplicable y las instrucciones de la alta dirección para su ajuste en caso de ser necesario.	Revisar y actualizar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC. * Se adjunta solicitud de novedad documental y la política vigente. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.1 Revisar y Actualizar la Política de Administración de Riesgos.	1. Solicitud o asesoría de novedad documental - Política del SIGR. 2. GE-PO03 Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	CUMPLE
		Solicitar al proceso de Gestión Calidad y Gestión del Relacionamento la publicación de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en la intranet, SGC y el boletín gotas.	Divulgar el 100% de las actualizaciones de la política en los diferentes medios de comunicación internos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de publicación de la actualización de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en el boletín gotas, intranet y Sistema Gestión Calidad. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	1. Captura de Pantalla - Intranet. 2. Captura de Pantalla - SGC.	CUMPLE	
		Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR dentro de los procesos de inducción y reintroducción al personal.	Jefatura de Gestión Humana	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se encuentra en el proceso de ajuste para los contenidos en el Onboarding (inducción) y estructuración de contenidos para la reintroducción (Ver adjunto acerca de los avances). El material está en fase de construcción en compañía de los jefes de cada área, comunicaciones y Gestión Humana. Dentro de esta propuesta se contemplará socializar la política del sistema integrado de gestión de riesgo SIGR, la cual contará con su evaluación de conocimiento al final se realice la reintroducción. Carpeta 6. Gestión Humana Subcarpeta. 1. Soportes Reintroducción e Inducción	Soportes del avance, ver adjunto: 1. Parilla de contenidos propuestos para el micrositio del Onboarding y reintroducción (se relacionan ajustes hechos y progresivamente se han subido a los sites). 2. Los libretos actualmente están en proceso de grabación con comunicaciones, sin embargo, se han publicado algunos videos que están ya disponible en el site de la reintroducción. (se sigue trabajando en este aspecto). 3. Cronograma de trabajo. 4. En compañía de los jefes y sus equipos, se le sigue pidiendo el apoyo con información o PPT por medio de correos para la actualización de ambos Sites.	CUMPLE	
			Presentación de la inducción de planeación.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta la presentación de la inducción del proceso de Planeación y Gestión del Conocimiento. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	3. Captura de pantalla - Onboarding. 4. Inducción - Planeación y Gestión del Conocimiento.	CUMPLE	
	Mapa de riesgos de corrupción.	Documentar el proceso de gestión de riesgos.	Realizar análisis de las guías técnicas de riesgos y la normatividad aplicable para la aplicación de ajustes en la documentación de las metodologías de identificación y gestión del riesgo.	Revisar y actualizar el proceso de gestión de riesgos mínimo una vez al año. Manual de gestión de riesgos. Procedimiento de identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC. * Se adjunta el manual y el procedimiento del SIGR vigente. Carpeta 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Subcarpeta. 2.1 Documentar el Proceso de Gestión de Riesgos.	1. Solicitud o asesoría de novedad. documental - Procedimiento del SIGR. 2. Publicación de Ajustes al Procedimiento del SIGR. 3. PD-GE-04 Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR. 4. Socialización del Procedimiento del SIGR - Gotas. 5. MA-PN-02 Manual de gestión de riesgos.	CUMPLE

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Responsable(s) de la Acción	¿CUÁNDO?		AVANCES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción.	Identificar nuevos riesgos de corrupción y actualizar los riesgos existentes (si se requiere).	Análisis con cada proceso los riesgos identificados y actualizar la matriz en caso de ser necesario.	Revisar el 100% de los riesgos y actualizar la matriz de riesgos. Matriz de riesgos Savia Salud EPS.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Mensualmente se realiza revisión y seguimiento con los procesos respecto a la actualización o documentación de nuevos riesgos incluidos los riesgos de corrupción. * Se adjunta un ejemplo de los seguimientos realizados al proceso de Gestión Calidad, cabe resaltar que esta solicitud es realizada a todos los procesos de la organización cada mes y la Matriz de Riesgos actualizada. Carpeta 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Subcarpeta 2.2 Identificar Riesgos de Corrupción.	1. Contextualización del SIGR - SARLAFT 20 de junio 2024. 2. Contextualización del SIGR - Gestión Humana 5 de julio 2024. 3. Contextualización del SIGR - SARLAFT 5 de julio 2024. 4. Contextualización del SIGR - Gestión Humana y Planeación 14 de agosto 2024. 5. Actualización de Riesgos - GR 27 de Agosto de 2024. 6. FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS - Registro. 7. Seguimiento de Riesgos Abril de 2024. 8. Seguimiento de Riesgos Julio de 2024. 9. Seguimiento de Riesgos Junio de 2024. 10. Seguimiento de Riesgos Mayo de 2024.	CUMPLE
	Consulta y divulgación.	Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en la página web de Savia Salud EPS.	Mantener actualizada la matriz de riesgos en la página web.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en la página Web. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.1 Publicación Página WEB.	1. Publicación de la Matriz de Riesgos en la Página Web. 2. Publicación - Actualización Matriz de Riesgos 2024 en la Página Web e Intranet.	CUMPLE
		Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en el boletín gotas.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en el boletín gotas. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.2 Publicación Boletín Gotas.	1. Correo de Savia Salud EPS - Boletín Gotas N° 99 - 28 de junio de 2024. 2. Captura de Pantalla - Boletín Gotas.	CUMPLE
		Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión Calidad la publicación de la Matriz de Riesgos en la intranet y el SGC.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en la intranet y Sistema Gestión Calidad. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.3 Publicación en la Intranet y SGC.	1. Publicación de la Matriz de Riesgos en la Intranet. 2. Publicación - Actualización Matriz de Riesgos 2024 en la Página Web e Intranet.	CUMPLE
Monitoreo y revisión.	Realizar seguimiento a los riesgos.	Realizar seguimiento mensual a todos los riesgos identificados en los diferentes procesos.	Monitorear el 100% de los riesgos identificados. Seguimiento matriz de riesgos Savia Salud EPS.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento a todos los riesgos incluidos los riesgos de corrupción. * Se adjunta el consolidado de los seguimientos mensuales de los riesgos por proceso, cabe resaltar que el seguimiento a los riesgos se realiza mes vencido, por ende durante el mes de septiembre 2024 se solicitará y revisarán los riesgos correspondientes al mes de agosto 2024. Carpeta 4. Monitoreo y Revisión. Subcarpeta 4.1. Seguimiento de riesgos.	1. Seguimiento Riesgos 2024.	CUMPLE	

### 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?		Responsable(s) de la Acción	¿CUÁNDO?		AVANCES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Monitoreo y revisión.	Registrar los eventos materializados.	Registrar los riesgos materializados en los procesos para su respectivo seguimiento y control.	Realizar seguimiento y monitoreo mensual al 100% de los riesgos materializados en la organización. Formato de reporte de eventos de riesgo operativo.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento a todos los riesgos incluidos los riesgos de corrupción * Se adjunta el formato de eventos materializados de la organización, cabe resaltar que el seguimiento a los riesgos se realiza mes vencido, por ende durante el mes de septiembre 2024 se solicitará y revisarán los riesgos correspondientes al mes de agosto 2024. Carpeta 4. Monitoreo y Revisión. Subcarpeta 4.2. Seguimiento de riesgos.	1. Formato de reporte de eventos de riesgo operativo 2024.	CUMPLE
	Seguimiento.	Solicitar los riesgos de corrupción detectados en las auditorías internas.	Consultar al área de Auditoría Interna General si han identificado riesgos de corrupción en las auditorías realizadas a los procesos de Savia Salud EPS.	Incluir en la matriz de riesgos, los riesgos detectados durante la auditoría interna. Formato solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC.	N/A	CUMPLE
		Informe de gestión de riesgos.	Realizar informe semestral donde se dé cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe gestión de riesgos julio - diciembre 2023. Informe gestión de riesgos enero - junio 2024.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta el Informe de Gestión del primer semestre del año 2024 correspondiente al Sistema Integrado de Gestión del Riesgo. Carpeta 5 Seguimiento. Subcarpeta 5.2 Informe de Riesgos de Corrupción.	1. Informe del SIGR - Primer Semestre 2024.	CUMPLE
		Reporte Situaciones de corrupción.	Realizar análisis sobre situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social.	Comunicación certificada. Pieza publicitaria de la gratuidad de las afiliaciones.	Jefatura Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento. Jefatura de Régimen Contributivo	1 enero de 2024.	31 diciembre de 2024.	Se realiza de forma regular el análisis de las incapacidades y se detecta adulteración en los documentos Carpeta 5. Aseguramiento Subcarpeta 5.1. Presunto Fraude	1 casos de reporte a la UGPP por fraude de empleadores con afiliaciones como agremiadoras sin estar autorizadas o simulando relaciones laborales no reales. 2 casos reportados a gestión jurídica de afiliadas que aplicaron movilidad al contributivo estando embarazadas que recibieron prestación económica de la EPS y que reportaron retiro laboral antes de finalizar el periodo de la licencia de maternidad. 3 casos reportados a gestión jurídica de afiliados que radicaron en la EPS certificados de incapacidad adulterados.	CUMPLE
			Reportar cada que se identifiquen situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con las prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social a los entes de control.	Acta reunión análisis Matriz de Riesgos. Matriz de riesgos actualizada.	Jefatura Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento. Jefatura de Régimen Contributivo	1 enero de 2024.	31 diciembre de 2024.	A través de la negación de solicitud de pago de prestación económica se reporta al aportante la incapacidad adulterada Carpeta 5. Aseguramiento Subcarpeta 5.1. Presunto Fraude	1 casos de reporte a la UGPP por fraude de empleadores con afiliaciones como agremiadoras sin estar autorizadas o simulando relaciones laborales no reales. 2 casos reportados a gestión jurídica de afiliadas que aplicaron movilidad al contributivo estando embarazadas que recibieron prestación económica de la EPS y que reportaron retiro laboral antes de finalizar el periodo de la licencia de maternidad. 3 casos reportados a gestión jurídica de afiliados que radicaron en la EPS certificados de incapacidad adulterados.	CUMPLE



### 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 Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	MAYO-AGOSTO 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 <p>Racionalización de Trámites</p> <p><b>Componente #2</b> <i>Estrategia de realizacion de tramites</i></p>	8	8	100%	Cumple	Se continúa con el Diseño e implementación de mecanismos para identificar las necesidades de los afiliados/usuarios en cuanto a la automatización y racionalización 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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		SOPORTES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Situación Actual	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Autorizaciones.	Tecnológica.	Descongestión de las oficinas de atención.	En ejecución.	Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero).	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se tiene la información de los usuarios que solicitan tramites por la pagina WEB y oficinas de sala buzones de sugerencia  <b>Carpeta 4. Autorizaciones</b>	Informes de gestión del área en solicitudes, Soportes PAAC Mayo Agosto 2024	CUMPLE
				Plataformas de tramites en línea: (Pagina web), en la cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de estado de autorización. * Impresión autorización.	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se tiene la información de los usuarios que solicitan tramites por la pagina WEB, sobre temas de Afiliaciones, Autorizaciones y descargas de las autorizaciones. Para este cutrimestre se da a conocer las descargas del anexo 4 el cual faltaba identificar de manera puntual cuantes eran por pagina WEB  <b>Carpeta 4. Autorizaciones</b>	Informes de gestión del área en solicitudes, Soportes PAAC Mayo Agosto 2024	CUMPLE
				Tramite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	80% de trámite interno por parte de los prestadores de primer nivel.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Indicador de tramite interno RS-IND-71 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones gestionadas directamente por la IPS en el aplicativo de EAPB	Seguimiento al cumplimiento del indicador	CUMPLE
				Acceso a los gestores para la realización de algunas autorizaciones.	Indicador de autorizaciones realizada por los gestores.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se lleva el informe de autorizaciones ambulatorias por el grupo de autorizaciones, autorizaciones automaticas, gestores de salas que apoyan con algunos códigos y otras áreas como atención al ciudadano, programas especiales, juridica entre otros	Informes de gestión del área en solicitudes, Soportes PAAC Mayo Agosto 2024	CUMPLE
Atención al Usuario.	Tecnológica.	Descongestión de las oficinas de atención.	En ejecución.	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.	Reporte consolidado Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Para el 2024 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 corporativo y la línea 018000, durante el periodo de mayo_agosto.  <b>Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 4. Descongestión de las oficinas de atención</b>	Informe consolidado de la gestión realizada por ANDES BPO durante los meses de Mayo_Junio_Julio_Agosto	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.	Reporte consolidado Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.			
				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.	Reporte consolidado Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.			
				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.	Informe de expresiones. Actas de apertura de buzones.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	En pro de mejorar el área de atención al usuario desde el 24 de enero de la presente vigencia se restructuró el área a nivel organizacional dependiendo directamente de la subgerencia de salud con el fin de disminuir los escalonamientos para las respectivas respuestas; así mismo tener el control de los datos para la toma de decisiones de contratación, adicionalmente se reforzo el equipo con personal con competencias asistenciales y administrativas en salud, lo cual permitirá tener una adecuada interpretación y pertinencia de los casos.  <b>Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 4. Descongestión de las oficinas de atención</b>	Informes expresiones mayo hasta julio, el mes de agosto se publica el 15 de septiembre.	CUMPLE

### 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 Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	MAYO-AGOSTO 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
<b>Componente #3</b> <i>Rendición de cuentas</i>	8	8	100%	Cumple	Fortalecer y dar cumplimiento a la periodicidad de las reuniones con la asociación 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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿CÓMO?			¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		SOPORTES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO	
		¿QUÉ?	Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción	Cargo	Fecha de Inicio				Fecha de Terminación
Rendición de cuentas.	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	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.	Realizar la presentación de la rendición de cuentas.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la presentación de rendición de cuentas II trimestre 2024 a través de la página oficial	<a href="https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas?view=contratos&amp;id=42">Link: https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas?view=contratos&amp;id=42</a>	CUMPLE	
	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	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.	Publicación en el microsito de rendición de cuentas trimestral.	Jefatura de Comunicaciones.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realizó la publicación de los trimestres I, II, III y IV.	<a href="https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023">https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023</a>	CUMPLE	
	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Lenguaje inclusivo.	Incluir en la presentación de rendición de cuentas un lenguaje inclusivo (glosario) que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía.	Presentación con glosario de términos.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la presentación de rendición de cuentas II trimestre 2024 a través de la página oficial acorde a lo estipulado	<a href="https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas?view=contratos&amp;id=42">Link: https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas?view=contratos&amp;id=42</a>	CUMPLE
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Reunión con asociación de usuarios.	Reuniones bimestrales con la asociación de usuarios.	Actas de reuniones con la asociación de usuarios.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Durante el periodo de mayo - agosto se han realizado dos reuniones con la Asociación de Usuarios Departamental AUDASS  <b>Carpeta 1. Atención al usuario</b> <b>Subcarpeta 5. Rendición de cuentas</b>	Actas y listados de asistencia	CUMPLE
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	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.	Jefatura de Atención al Usuario	Jefatura de Comunicaciones	Jefatura de Atención al Usuario	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	La audiencia de rendición de cuentas para la vigencia 2023 se realiza el 30 de mayo de 2024 Se evidencia la publicación del acta de la rendición de cuentas, respuestas a las preguntas que no se alcanzaron a responder en el en vivo, el listado de asistencia, el enlace de conexión a la transmisión, el informe y las invitaciones realizadas por prensa.	<a href="https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/solicitud-s-y-tr%C3%A1mites-6">Página web: https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/solicitud-s-y-tr%C3%A1mites-6</a> <a href="https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023">https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023</a> <b>Redes sociales</b> <b>IG:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/C8W2wcbzxbE/?igsh=YnUydW9lY2lsMDJq">https://www.instagram.com/p/C8W2wcbzxbE/?igsh=YnUydW9lY2lsMDJq</a> 	CUMPLE

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿CÓMO?			¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		SOPORTES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
		¿QUÉ?	Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción	Cargo	Fecha de Inicio			
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 rendición de cuentas en la página web, inducción y re inducción al personal.	Publicación del proceso de rendición de cuentas en la página Web.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realizo audiencia de rendición de cuentas en el mes de mayo 30 del 2024, la cual se transmitió por el canal de streaming YouTube.	<b>Link de transmisión de audiencia de rendición de cuentas:</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=0eK8J1DVxhU">https://www.youtube.com/watch?v=0eK8J1DVxhU</a>	CUMPLE
	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 rendición de cuentas en la inducción y re inducción al personal.	Listados de asistencia de inducciones. Plan de formación y capacitación 2024.	Jefatura de Gestión Humana	Jefatura de Gestión Humana	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Dentro de esta propuesta de ajuste de la inducción y reinducción, se contemplará socializar el proceso de rendición de cuentas, la cual contará con su evaluación de conocimiento al final.  Se considera tomar como material de socialización las diapositivas y el video de la última transmisión de la rendición de cuenta que previamente fue socializada. Recientemente se les ha solicitado a comunicaciones el video de la transmisión y el listado de asistencia en esa ocasión.  <b>Carpeta 1. Atención al usuario</b> <b>Subcarpeta. 1. Soportes Reinducción e inducción</b>	Soportes del avance, ver adjunto: 1. Parilla de contenidos propuestos para el microsito del Onboarding y reinducción (se relacionan ajustes hechos y progresivamente se han subido a los sites). 2. Los libretos actualmente están en proceso de grabación con comunicaciones, sin embargo, se han publicado algunos videos que están ya disponible en el site de la reinducción. (Se sigue trabajando en este aspecto). 4. En compañía de los jefes y sus equipos, se les sigue pidiendo el apoyo con información o PPT por medio de correos para la actualización ambos Site. 5. Listado de los asistentes a la reinducción de cuenta. 6. Colocación del video del informe de rendición de cuenta 2023 y el procedimiento para realizar la rendición.	CUMPLE
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Respuesta a inquietudes, comentarios u observaciones.	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.	Documento Publicado en sitio web (Acta de rendición de cuentas).	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realizo audiencia de rendición de cuentas en el mes de mayo 30 del 2024, la cual se transmitió por el canal de streaming YouTube.	<b>Link de microsito donde se encuentra publica el acta de rendición de cuentas:</b> <a href="https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023+">https://www.sviasaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023+</a>

### 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 Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	MAYO-AGOSTO 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano <b>Componente #4</b> <i>Atención al ciudadano</i>	15	15	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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ? Actividades a Realizar	¿CÓMO? Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	¿QUIÉN? Responsable(s) de la Acción Cargo	¿CUÁNDO?		SOPORTES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
						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 gestión de PQRS actualizado.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	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 PQRS interpuestas por los usuarios, el cual para la fecha se encuentra en proceso de actualización acorde a la normatividad vigente.  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 8. Proceso PQRD	Procedimiento formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022 Formulario de solicitud al área de calidad para actualización	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Resolutividad de quejas de PQRD por medio de redes sociales.	Gestionar las peticiones para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios.	Informe de redes.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se gestionaron 1.308 atenciones por redes sociales en el trimestre, de las cuales solo 36 ingresaron como PQRSD a través del aplicativo Conexiones.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Bdrtp4YZD8TEmMbzD5_BDGv8ZLoc5L4">https://drive.google.com/drive/folders/1Bdrtp4YZD8TEmMbzD5_BDGv8ZLoc5L4</a>	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	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.	Reporte consolidado Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Seguimiento mensual a la gestión realizada por ANDES BPO  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 4. Descongestión de las oficinas de atención	Informes de gestión Chat Bot, línea WhatsApp, Línea atención preferencial 018000	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Líneas de atención preferencial.	Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Reporte consolidado Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 4. Descongestión de las oficinas de atención	Informe atención línea diferencial	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Línea de atención 018000423683.	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 018000423683 de atención para los afiliados.	Reporte consolidado Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 4. Descongestión de las oficinas de atención	Informe atención línea diferencial	CUMPLE
	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. Memorias de presentación.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Reunión de equipo primario, donde se conto con el apoyo de varias áreas de la EPS para capacitar el personal de atención al usuario. Continuamente se realizan asesorías y asistencias para el fortalecimiento del componente  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 9. Inducción	Listado de asistencia	CUMPLE
	Talento humano.	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.	Jefatura de Gestión Humana	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Actualmente se esta aplicando la evaluación de desempeño y se agregó el componente de: "servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios", por medio de la competencia transversal: "orientación al usuario y comunicación asertiva", por medio del aplicativo BUK  En la actualidad se esta en un 98% de la aplicación de la evaluación de desempeño del feedback cuantitativo, a la vez se inició la etapa de feedback cualitativo el día 27/08/2024 donde se destacan fortalezas y aspectos por mejorar de cada colaborador.	1. Cuestionario de la evaluación de desempeño, con el componente de servicio. 2. Correo enviado acerca de la etapa 2 Evaluación de desempeño.	CUMPLE
	Talento humano.	Seguimiento a la evaluación de desempeño.	Realizar de forma periódica seguimientos a los colaboradores que se encuentren por debajo del 65% de cumplimiento de desempeño.	Planes de mejoramiento.	Jefatura de Gestión Humana.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se esta en la etapa de aplicación del instrumento de evaluación para identificar quienes son los colaboradores que requieren plan de mejora.  Para el seguimiento a la evaluación de desempeño, se tiene planeador reunir al colaborador con desempeño bajo, jefe inmediato y representante de Gestión Humana, para conversar acerca el resultado obtenido, a la vez construir acta de reunión y establecer compromisos.	N/A	CUMPLE

### 3. Resultado del seguimiento por componente


#### 3.4 Atención al Ciudadano

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ? Actividades a Realizar	¿CÓMO?		¿QUIÉN? Responsable(s) de la Acción Cargo	¿CUÁNDO?		SOPORTES Mayo-Agosto	SOPORTES Mayo-Agosto	CUMPLIMIENTO
			Mecanismo de Ejecución	Metas de la Acción o Producto a Generar		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Atención al ciudadano.	Talento humano.	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. Listado de asistencia.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Reunión de equipo primario, donde se conto con el apoyo de varias áreas de la EPS para capacitar el personal de atención al usuario.  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 9. Inducción	Asistencia virtual	CUMPLE
	Normativo y procedimental.	Informe de PQRD.	Realizar el Informe mensual de PQRD.	Informe de expresiones.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRD  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta Informe de manifestaciones	Informes expresiones mayo hasta julio, el mes de agosto se publica el 15 de septiembre.	CUMPLE
		Mejoras aplicativo misional.	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el módulo de Atención al Usuario.	Requerimiento por Intrasavia. Historia de usuario firmada.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Actualización constante del aplicativo conexiones  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta Conexiones	Acta Sprint 22	CUMPLE
		Carta de desempeño.	Consolidar la información de la carta de desempeño.	Carta de desempeño actualizada.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se consolida la información en la actualización de la cartilla de derechos y deberes publicada en la página  cartilla de derechos y deberes 2024. <a href="https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano">https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano</a>		CUMPLE
	Relacionamiento con el ciudadano.	Encuesta de satisfacción.	Realizar encuestas de satisfacción.	Informe de satisfacción.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se aplican de forma telefónica encuestas de satisfacción a usuarios. De forma bimestral se realiza informe de satisfacción para la medición de indicadores Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta Informe de manifestaciones	Informe encuestas de satisfacción enero-febrero, el informe del periodo de mayo - junio aun no se consolida el periodo de julio - agosto teniendo en cuenta que el mes de abril finalize hace pocos días.	CUMPLE
	Relacionamiento con el ciudadano.	Campañas informativas.	Realizar capacitaciones y verificación de las piezas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios.	Actas de las capacitaciones. Presentación de las capacitaciones.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Captura de pantalla de las capacitaciones en las que ha participado el equipo de trabajo del área de atención al usuario  Carpeta 1. Atención al usuario Subcarpeta 9. Inducción	Listado de asistencia	CUMPLE
Relacionamiento con el ciudadano.	Campañas informativas.	Publicación de la cartilla de derechos y deberes en la página web. Divulgación de la cartilla con los usuarios en redes sociales.	Evidencia de publicación de piezas publicitarias.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realizó la publicación de la nueva cartilla de derechos y deberes y la difusión en redes sociales a los afiliados.	<p>Actualización de la cartilla</p> <p>Página web <a href="https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/solicitudes-y-ir%C3%A1mites-4">https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/solicitudes-y-ir%C3%A1mites-4</a></p> <p>Redes sociales chrome: <a href="extension://efaidhbmnnihpcpcopcclcfndmkka/https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/images/2024/cartilla_derechos_y_deberes_2024_2.pdf">extension://efaidhbmnnihpcpcopcclcfndmkka/https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/images/2024/cartilla_derechos_y_deberes_2024_2.pdf</a></p> <p>Redes sociales. Historia IG: <a href="https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3OTM4OTk3MjA0NzQ1OTkz7story_media_id=321722602429062353&amp;igsh=Mxc3ejN1bnz6MTZse0%3D%3D">https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3OTM4OTk3MjA0NzQ1OTkz7story_media_id=321722602429062353&amp;igsh=Mxc3ejN1bnz6MTZse0%3D%3D</a></p> <p>IG: <a href="https://www.instagram.com/p/C6hGF3xGF0/?utm_source=ig_web_copy_link&amp;igsh=MzRlODBiNWFlZA==">https://www.instagram.com/p/C6hGF3xGF0/?utm_source=ig_web_copy_link&amp;igsh=MzRlODBiNWFlZA==</a></p> <p>FB: <a href="https://www.facebook.com/plugins/post.php?href=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fpermalink.php%3Fstory_fbid%3Dpfbid02ir7Lnq21xz3ruaseDC7ujckP39fG1y4z1PvcE21XlJ2s4NshvWkvaKnKAvrMksdP%26t%3D%1554023992290&amp;show_as=1">https://www.facebook.com/plugins/post.php?href=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fpermalink.php%3Fstory_fbid%3Dpfbid02ir7Lnq21xz3ruaseDC7ujckP39fG1y4z1PvcE21XlJ2s4NshvWkvaKnKAvrMksdP%26t%3D%1554023992290&amp;show_as=1</a></p> <p>X: <a href="https://x.com/saviasaludeps/status/1786481488571040050">https://x.com/saviasaludeps/status/1786481488571040050</a></p>	CUMPLE	

### 3. Resultado 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					
 <p>Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información</p>	Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS			
	Vigencia	2024			
	Fecha seguimiento	MAYO-AGOSTO 2024			
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento
<b>Componente #5</b> <i>Transparencia y acceso a la información</i>	12	12	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. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.5 Transparencia y Acceso a la Información

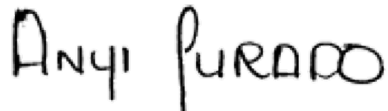
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		AVANCES Mayo - Agosto	SOPORTES Mayo - Agosto	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción	Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación				
Transparencia y acceso a la información.	Lineamientos 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.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la transparencia.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la publicación de información en el boletín gotas respecto a la Transparencia y Acceso a la Información Pública. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	1. Publicación en Boletín Gotas N°108	CUMPLE		
			Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza seguimiento periódico al Sistema de Información para el Registro, Seguimiento, Monitoreo y Generación del Índice de Cumplimiento (ITA) de los Sujetos Obligados en la Ley 1712 de 2014 suministrado por la Procuraduría General de la Nación. * Se realiza solicitud a las áreas de actualización de los ítems contenidos en la Matriz ITA Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	2. Correo Solicitud Matriz ITA	CUMPLE		
			Reporte de autodiagnóstico a la Procuraduría según solicitud.	Reporte de la matriz en la página asignada por el ente de control.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Durante el periodo La Procuraduría General de la Nación no ha emitido instrucciones para el reporte durante el año 2024. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	3. Captura de pantalla de Reporte Matriz ITA a la Procuraduría	CUMPLE		
Transparencia y acceso a la información.	Lineamientos de transparencia activa.	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública.	Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portal web de la EPS.	Mantener actualizado el micrositio de transparencia la página web.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se evidencian los correos con las revisiones y actualizaciones realizadas al micrositio de Transparencia. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	4. Solicitud a Comunicaciones Actualización Micrositio	CUMPLE		
	Lineamientos de transparencia pasiva.	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Divulgación del proceso documento de solicitudes y el proceso al interior de Savia Salud EPS.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna del formato de solicitudes de acceso a la información pública.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la publicación por medio de la página Web del formulario para solicitud de información pública Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	5. Formulario pagina Web	CUMPLE		
		Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los diferentes entes de control.	Brindar la información solicitada por los entes de control de forma oportuna y completa.	Responder en los términos de ley el 100% de las solicitudes de información.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	A la fecha no se cuenta con solicitudes de información por parte de los diferentes Entes de Control para con el Oficial de datos personales *Se realizó entrega de la Matriz ITA como requerimiento en el periodo por parte de la Procuraduría General de la Nación Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	6. Pantallazo de Reporte Matriz ITA a la Procuraduría	CUMPLE		
	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.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* se verifica la Matriz de Reporte de Cumplimiento ITA con las revisiones y actualizaciones de Transparencia. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	7. Correo Solicitud Matriz ITA	CUMPLE		
			Realizar seguimiento al inventario de los activos de información de la EPS.	Inventario con los documentos generados por la EPS en cada uno de sus procesos.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se evalúa periódicamente que los documentos publicados en el micrositio de transparencia estén actualizados según lo publicado en Gestión Calidad. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información.	8. Correo Actualización Documentos	CUMPLE		
	Criterio diferencial de accesibilidad.	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad.	Botón de opciones de accesibilidad en la página web de la entidad para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	Botón de accesibilidad de la página web en funcionamiento.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se realiza verificación periódica a la página Web de Savia Salud EPS, para verificar que el botón de accesibilidad este en funcionamiento . Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información	9. Boton Accesibilidad	CUMPLE		

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?			¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		AVANCES Mayo - Agosto	SOPORTES Mayo - Agosto	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción	Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación					
Transparencia y acceso a la información.	Criterio diferencial de accesibilidad.	Videos subtítulos o con voz en off.	Videos subtítulos o con voz en off.	Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo.	Oficial de Datos Personales.		1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de los videos informativos publicados en el micrositio de Transparencia con los respectivos subtítulos. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información		10. Videos Subtitulados	CUMPLE	
	Criterio diferencial de accesibilidad.	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 comunicación intercultural (diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país).	Oficial de Datos Personales.		1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia con los diferentes lenguajes disponibles en el micrositio de Transparencia. Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información		11. Captura de pantalla de diferentes Idiomas en la Pagina Web	CUMPLE	
	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 relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe de seguimiento y evaluación del sitio web, las redes sociales y las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública.	Oficial de Datos Personales.		1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la publicación en la pagina web del informe relacionado con la solicitud de información, se anexa el informe del primer cuatrimestre, ya que el segundo se reporta en el mes de septiembre Carpeta 2. Transparencia y acceso a la información		12.informe_pqrs_sobre_acceso_a_la_informacion_publica_1_cuatrim_2024	CUMPLE	

Se firma a los 13 días del mes de septiembre de 2024



**Elaboró:** Laura Marcela Lopez Arbelaez  
Analista de auditoría II



**Revisó:** Anyi Jurado Jurado  
Líder de auditoría Financiera y admin



**Aprobó:** Alexandra Atehortúa Rivera  
Auditora Interna General