

Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento
del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)
(Corte 31/12/2023) SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023

Oficina de Auditoría Interna General ENERO 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

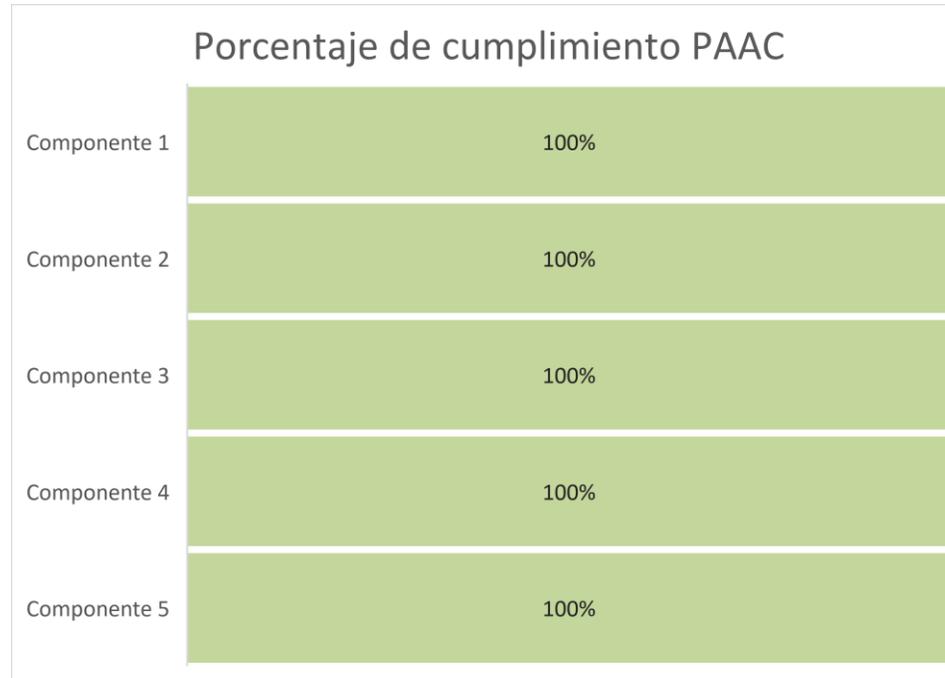
1.2 Objetivo General

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

1.3 Objetivo específico

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

2. Resultado general de seguimiento



Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

COMPONENTES	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	No aplica
Componente 1	12	0	0	0
Componente 2	11	0	0	0
Componente 3	7	0	0	0
Componente 4	14	0	0	0
Componente 5	11	0	0	0
Total	55	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	Septiembre-Diciembre de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Componente #1 <i>Gestion del riesgo de Corrupcion - Mapa de riesgos de corrupcion</i>	12	12	100%	Cumple	Durante el ultimo cuatrimestre del año 2023 se evidencio las actualizaciones de la matriz de riesgos. Se evidencian las publicaciones en la pagina web.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023)	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023)
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Socialización de política de administración de riesgos	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política de administración de riesgos	80% Personal de inducción socializado	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Gestión Humana entrega seguimiento cuatrimestral del porcentaje de personal socializado en inducción (Abril, Agosto, Diciembre) Planeación entrega Política del SIGR y presentación de Inducción	Reinducción: En el último trimestre del año 2023 se solicitó a los líderes la actualización de la información de las áreas, esto con el fin de actualizar el espacio onboarding, los cuestionarios y crear un espacio para las evaluaciones en el colegio de gestión del riesgo de la APL. Inducción: La inducción se realiza cada 15 días, los días martes, posterior a las fechas de ingresos (las fechas de ingreso normalmente son los 1 y 16 de cada mes). La inducción corporativa se brinda tanto para los empleados vinculados por planta como los empleados en misión (temporal), dentro de los listados de asistencia se encuentran relacionados ambos.	Soporte solicitud información líderes: https://drive.google.com/file/d/1mdyJQC3cKMC6pdUKNPnFJduxn4amMiiB/view?usp=sharing Información compartida hasta la fecha por los líderes: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RuFMpKxNj13PYqZ7GKJ3s2I5dqfM7w/edit#gid=1164739636 Soportes inducción: https://drive.google.com/drive/folders/1nDtbPwst1Dlbb5w4I64nn030u5sPvKn
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Validación de Riesgos de Corrupción	Validar con los procesos de Savia Salud EPS los riesgos de corrupción identificados en la matriz de riesgos de la entidad	Matriz de Riesgos de corrupción validada y aprobada	Cumple	1 febrero de 2023	30 junio de 2023	Matriz de Riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad Cronograma de Actividades	* Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento con los procesos respecto a la actualización o documentación de nuevos riesgos incluidos los riesgos de corrupción. <i>Carpeta 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</i> <i>Subcarpeta 2.1 Validación de riesgos de</i>	1. Cronograma SIGR 2023. 2. FO-PN-05 Matriz de riesgos Savia Salud EPS. 3. Correo de Savia Salud EPS - Solicitud de riesgos materializados.
		Identificación nuevos riesgos de corrupción	Identificar nuevos de riesgos de corrupción en las áreas o procesos según se considere necesario	Matriz de Riesgos de corrupción actualizada y aprobada	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Matriz de Riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad	* Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en la intranet. <i>Carpeta 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</i> <i>Subcarpeta 2.2. Identificación nuevos riesgos de corrupción</i>	1. Correo de Savia Salud EPS - Solicitud de VoBo - Actualización de documentos. 2. FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS. 3. Pantallazo Micrositio Intranet - Matriz de Riesgos.
	Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicar matriz de riesgos en el sitio web corporativo	Matriz de Riesgos Publicada	Cumple	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	Evidencia publicación	* Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en la página Web. <i>Carpeta 3. Consulta y divulgación .</i> <i>Subcarpeta 3.1. Plan de comunicaciones</i>	1. Correo de Savia Salud EPS - Publicación - Actualización Matriz de Riesgos 2023 en la Página Web. 2. Planes - Publicación matriz de riesgos 3. Publicación en la página Web

3. Resultado del seguimiento por componente

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicación Boletín Gotas de Savia (Matriz de riesgos actualizada)	Evidencias de publicación	Cumple	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	Publicación de la Matriz de riesgos en el boletín gotas	* Se adjunta evidencia de publicación de la actualización de la matriz de riesgos en el boletín gotas. <i>Carpeta 3. Consulta y divulgación. Subcarpeta 3.2. Plan de comunicaciones boletín gotas</i>	1. Correo - Solicitud publicación gotas matriz de riesgos. 2. Publicación del Boletín Gotas.
		Plan de Comunicaciones	Publicarlo en Savianet (Intranet - Carpeta SGC)	Matriz de Riesgos Publicada	Cumple	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023	Evidencia publicación	* Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad y en la intranet. <i>Carpeta 3. Consulta y divulgación. Subcarpeta 3.3. Plan de comunicaciones intranet</i>	1. Correo - Solicitud de VoBo - Actualización de la matriz de riesgos 2023. 2. Pantallazo Sistema Gestión de Calidad. 3. Pantallazo Micrositio Intranet - Matriz de Riesgos.
	Monitoreo y revisión	Seguimiento de Riesgos	Se realiza seguimiento mensual con los procesos de Savia Salud EPS a los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos con seguimientos	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Matriz de Riesgos con los seguimientos mensuales	* Se adjunta el consolidado de los seguimientos mensuales de los riesgos por proceso. <i>Carpeta 4. Monitoreo y revisión Subcarpeta 4.1. Seguimiento de riesgos</i>	1. Seguimiento Riesgos 2023. 2. Seguimiento de Riesgos Septiembre de 2023 - Gestión del Relacionamiento. 3. Seguimiento de Riesgos Octubre de 2023 - Gestión de Calidad. 4. Seguimiento de Riesgos Noviembre de 2023 - Gestión Humana.
	Seguimiento	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	23 diciembre de 2023	Formato de reporte de eventos de riesgos operativo	* Se adjunta formato de eventos materializados de la organización. <i>Carpeta 4. Monitoreo y revisión Subcarpeta 4.2. Registro de eventos materializados</i>	1. Formato de reporte de eventos de riesgo operativo 2023.
Solicitud complementaria hechos de corrupción		Consultar al área de Auditoría Interna General si han identificado Riesgos de Corrupción en las auditorías realizadas a los procesos de Savia Salud EPS	Correo y formatos diligenciados mensualmente	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Formato solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentado en las auditorías Notificación de Riesgos de corrupción presentados en las auditorías	* Se adjunta solicitud de riesgos de hechos de corrupción realizada al proceso de Auditoría Interna General. <i>Carpeta: 5. Seguimiento Subcarpeta: 5.2. Solicitud complementaria de riesgos de corrupción</i>	1. Solicitud - Notificación Riesgos de Corrupción en Auditorías Internas. 2. Notificación - Diciembre 2023.	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	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	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Informe de gestión de riesgos semestral (Julio, Diciembre)	* Se adjunta informe de gestión del año 2023 correspondiente al Sistema Integrado de Gestión del Riesgo. <i>Carpeta: 5. Seguimiento Subcarpeta: 5.2. Informe de riesgos de corrupción</i>	1. Informe gestión de riesgos enero - junio 2023 2. Informe del SIGR -2023.
		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	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Se realiza el análisis de las incapacidades y se detecta adulteración en los documentos	Se realiza el análisis de las incapacidades y se detecta adulteración en los documentos	
		Reportar cada que se identifique situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social a los entes de control	Acta reunión análisis Matriz de Riesgos Actualizada	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	A través de la negación de solicitud de pago de prestación económica se reporta al aportante la incapacidad adulterada	A través de la negación de solicitud de pago de prestación económica se reporta al aportante la incapacidad adulterada		

3. Resultado del seguimiento por componente

3.2 Racionalización de Trámites

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2023				
Fecha seguimiento	Septiembre-Diciembre 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

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	CUMPLIMIENTO	Descripción de la mejora a realizar	Fecha realización		AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023
						Inicio dd/mm/aa	Fin 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)			Se continúa canal no presencial por medio de la página web www.saviasaludeps.com de radicación de solicitudes.	Radificaciones página web.
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Plataformas de tramites en línea: (Página web), lo cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de Estado de autorización. * Impresión autorización.			Se continúa canal no presencial por medio de la página web www.saviasaludeps.com de radicación de solicitudes, seguimiento e impresión de autorizaciones.	1. Radificaciones página web. 2. Evidencias de impresiones de anexos N4
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	2023-02-01	2023-12-29	Se asigna perfil de autorizador a gestores de sala, los cuales realizan atención en línea de frente. Se realiza entrenamiento a éstos con el fin de autorizar inmediatamente los servicios de nivel básico o de población prioritaria. Se asigna equipo autorizador para apoyo a gestión de casos de sala que requieran respuesta el mismo día.	1. Autorizaciones gestores de sala. 2. Respuesta a ticket solicitud perfiles 3. Base gestiones equipo autorizador sala.
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Trámite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.			Se continúa con acceso por parte de la red prestadora de servicios al aplicativo misional para la validación de derechos, cargue de solicitudes y descargue de anexos N 4.	Indicador de seguimiento a trámite interno
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Trámite de Incapacidades: Se realiza a través de correo electrónico radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com	2023-02-01	2023-12-29	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Solicitudes de portabilidad: Tramite que se solicita cuando se van a vivir a otro municipio y se realiza por correo electrónico portabilidad@saviasaludeps.com	2023-02-01	2023-12-29	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	CUMPLIMIENTO	Descripción de la mejora a realizar	Fecha realización		AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 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 régimen contributivo - Afiliación, Radicación incapacidad, certificado, validación de derechos, Furat, Reporte de novedades (Actualización de Datos)	2023-02-01	2023-12-29	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas	Se envía oficio con las evidencias de las acciones realizadas
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Chatbot: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana	2023-02-01	2023-12-29		
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana	2023-02-01	2023-12-29	Para el 2023 continúa vigente el contrato 0137-2020 con la empresa ANDES PBO el cual tiene la finalidad de administrar el funcionamiento del ChatBot, Sitio web WhatsApp business y la Línea 018000.	Informe consolidado de la gestión realizada por ANDES PBO
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	2023-02-01	2023-12-29		
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Cumple	Canales de atención (Página web, correo atención al Ciudadano, Buzón de sugerencias, Redes Sociales) en donde se presta atención a la ciudadanía. El seguimiento se realiza a través del tablero de control de atención al usuario	2023-02-01	2023-12-29	Fortalecimiento del equipo de trabajo contando con 5 auxiliares distribuidos en los procesos de redes sociales, página web, entes de control y correo electrónico de atención al ciudadano, adicional a ello, en cada oficina de atención presencial se cuenta con un espacio donde está ubicado el buzón de sugerencias, la apertura de este se realiza todos los miércoles y como soporte se deja constancia mediante acta, la cual es firmada por un testigo de los usuarios y el coordinador de la oficina.	Informe Expresiones de los meses de septiembre, octubre y noviembre. El informe del mes de diciembre se encuentra en consolidación y proyección. 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	Septiembre-Diciembre de 2023				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
Componente #3 <i>Rendicion de cuentas</i>	7	7	100%	Cumple	Fortalecer y dar cumplimiento a la periodicidad de las reuniones con la asociacion de usuarios de acuerdo a lo planteado en los cronogramas y la norma

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.3 Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023)	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Parámetros para el informe de rendición de cuentas	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la Rendición de Cuentas que corresponde de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Publicación en el microsítio de rendición de cuentas de manera trimestral y anual - Pagina web de la EPS	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativorendicion-de-cuentas?view=contratos&id=39	Las rendiciones de cuentas se publica cronologicamente de manera trimestral en el link que se menciona, sin embargo la publicación del IV trimestre se realiza los días 15 despues de la finalización del trimestre, motivo por el cual aun no se cuenta con la información publicada en el microsítio.
	Lenguaje comprensible	Cargue de información de rendición de cuentas en el microsítio de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Publicación en el microsítio de rendición de cuentas - Pagina web trimestral y anual	se evidencia publicacion	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativorendicion-de-cuentas?view=contratos&id=39+K8
	Lenguaje comprensible	Incluir en la presentación de Rendición de Cuentas un glosario que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía	Presentación con glosario de términos	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Presentación con el glosario de términos	se evidencia publicacion	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativorendicion-de-cuentas?view=contratos&id=39+K8
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reunión con asociación de usuarios	Reuniones bimestrales con la asociación de usuarios	Reunión bimestral	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Acta de reunión	Se realizo reunión con AUDASS el 10 de octubre del 2023	Listado de asistencia y acta, se evidencia.
	Audicencia Pública	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de manera anual con participación de la Gerencia de la EPS	Audicencia de Rendición de Cuentas en página web de la EPS	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Soporte de la audiencia de rendición de cuentas	Se realiza vía streaming por YouTube 03 de mayo del 2023 a las 10:00am Link: https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativorendicion-de-cuentas?view=contratos&id=36	Banner publicitario, información publicitaria.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socialización de proceso de rendición de cuentas	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre el proceso de rendición de cuentas	80% Personal de inducción socializado	Cumple	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	Gestión Humana entrega seguimiento cuatrimestral del porcentaje de personal socializado en inducción (Abril, Agosto, Diciembre)		
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Respuesta a inquietudes, comentarios u observaciones	Realizar documento de respuesta a las inquietudes, comentarios u observaciones derivados de la rendición de cuentas	Documento Publicado en sitio web	Cumple	1 febrero de 2023	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	Septiembre-Diciembre 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 identificacion 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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023)	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Meta de la Acción	Fecha de Inicio				Fecha de Terminación
Atención al ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Procedimiento de atención al usuario vigente	Revisar y ajustar el procedimiento de atención al usuario	Procedimiento actualizado	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Procedimiento actualizado en el SGC y socializado al equipo de atención al usuario	Savia Salud EPS cuenta con un procedimiento aprobado mediante el formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022, donde se estableció objetivos, alcance, tiempo entre otros aspectos para la respuesta de fondo a las PQRD 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 pagina web	Definir nuevas estrategias para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios	Acta de reunión entre las áreas de atención al usuario y comunicaciones	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Acta reunión y pantallazos de implementación en página web	Actividad desarrollada directamente desde el área de comunicaciones	Actividad desarrollada directamente desde el área de comunicaciones
		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	23 diciembre de 2023		Seguimiento mensual a la gestión realizada por ANDES BPO	Informes de gestión ChatBot, línea WhatsApp, Línea atención preferencial 018000
		Líneas de atención preferencial	Prestar atención 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	23 diciembre de 2023		Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe atención línea diferencial
		Resolutividad de quejas	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde atención al usuario	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		La jefatura de comunicaciones es la encargada de administrar y dar cumplimiento a la funcionalidad del proceso de redes sociales, sin embargo, se anexa informe de expresiones del periodo comprendido de sep a dic donde se da evidencia de las gestiones realizadas en cuanto a PQRD por el canal de ingreso de redes sociales.	Informe expresiones
		Línea de atención 018000	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 018000 de atención para los afiliados	Solicitud de información comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida. Adicionalmente en conjunto las áreas de atención al usuario y aseguramiento realizaron calibración de la línea	Informe atención línea diferencial Agendamiento de calibración de la línea 018000
	Talento Humano	Capacitación al personal en humanización y trato digno	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRD frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutividad)	Evidencia asistencia capacitaciones y memoria de presentación	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Semestral	El área de atención al usuario capacita de manera constante a los coordinadores regionales y personal de los puntos de atención físicos en cada municipio donde hace presencia la Eps.	actas de capacitación
		Evaluación de desempeño con componente de servicio	Incluir en la evaluación de desempeño el componente de servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios	Informe consolidado de evaluación de desempeño	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Anual	se realiza de forma anual, se programara para la evaluación de desempeño proximamente.	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	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Bimestral	Capacitaciones en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center	actas de capacitación

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	CUMPLIMIENTO	¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023)	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Meta de la Acción	Fecha de Inicio				Fecha de Terminación
Atención al ciudadano	Normativo y procedimental	Informe de PQRD	Informe mensual de PQRD	Informe mensual de PQRD	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRD	Informes de expresiones de los meses de septiembre, octubre, noviembre. El mes de diciembre aun se encuentra en construcción y consolidación de información.
		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	23 diciembre de 2023		Los desarrollos del aplicativo conexiones se estan realizando en conjunto con el área de TI	Pantallazos citación calendario equipo TI y atención al usuario.
		Carta de desempeño	Actualizar la carta de desempeño	Carta de desempeño actualizada	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se evidencia la actualización	ya presentado en los meses anteriores las evidencias
	Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de Satisfacción	Realizar encuestas de satisfacción mensual	Informe de satisfacción	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023	Mensual	Las encuestas de satisfacción se realizando forma telefónica y el informe se consolida bimestralmente. Se aplican de forma telefónica encuestas de satisfacción a usuarios.	Informe encuestas de satisfacción Septiembre - Octubre. El bimestre noviembre - diciembre se encuentra en proceso de consolidación.
		Campañas informativas	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios	Piezas Publicitarias	Cumple	1 febrero de 2023	23 diciembre de 2023		Se realiza publicación en redes sociales de un derecho y un deber. Página web cuenta con el documento y un ejercicio interactivo.	https://www.instagram.com/p/Cx1MGu1Q5om/?igsh=eMjxMTUj2m5qMwgv https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/imagenes/Catilla_Derechos_y_Deberes_febrero_2023.pdf https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/indicadores/fichas/atencion-al-ciudadano

3. Resultados del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC						
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2023					
Fecha seguimiento	Septiembre-Diciembre de 2023					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento	
 Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información	Componente #5 <i>Transparencia y acceso a la informacion</i>	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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?			CUMPLIMIENTO	¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		OBSERVACIONES	AVANCES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023	SOPORTES (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) 2023
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Responsable(s) de la acción	Área / 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	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 realizan publicaciones en el boletín gots respecto a la transparencia y acceso a la información pública. <i>Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activa. Subcarpeta 1.1 Comunicación interna y externa.</i>	1. Gots N° 62 - 13 2. Gots N° 72 - 22 3. Gots N° 73 - 29	
			Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Cumple		1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se efectúa periódico seguimiento al punto fijo suministrado por la Procuraduría conocido como ITA. Usando usuario y contraseña suministrados por la jefatura de planeación. <i>Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activa. Subcarpeta 1.2 Seguimiento a la matriz de transparencia.</i>	1. Matriz ITA - Octubre 2. Matriz ITA - Octubre 2 3. Matriz ITA - Octubre 2 4. Matriz ITA - Instagram 5. Matriz ITA - Facebook 6. Solicitud para el boletín gots y redes sociales y comunicación a usuarios.	
			Reporte de autodiagnostico a la procuraduría según solicitud	Informe de procuraduría de reporte	Cumple		Según solicitud		Según área solicitada por la procuraduría	Se realiza socialización de los lineamientos emitidos por la Procuraduría General de la Nación en la Directiva 011 de 2023, en la cual se imparten las instrucciones e informan que la organización no será sujeta de auditoría y queda exonerado del proceso de diligenciamiento gracias a la calificación 100/100 recibida en el año 2022. <i>Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activa. Subcarpeta 1.3 Reporte de autodiagnostico.</i>	1. Directiva 011 DE 2023 2. Savia Salud le sigue aportando a la transparencia en sus procesos	
			Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portal web de la EPS	Micrositio de transparencia actualizado en pagina web	Cumple		1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se continúa revisando todo el micrositio. Se remiten correos a los áreas productoras de la información, y a Comunicaciones para mantener actualizada la información que debe estar publicada en dicho sitio. <i>Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activa. Subcarpeta 1.4 Micrositio de transparencia .</i>	1. Seguimiento a micrositio 2. Actualización micrositio transparencia 3. Consultas por transparencia	
	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	Cumple	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se realizan publicaciones en el boletín gots respecto a la transparencia y acceso a la información pública. <i>Carpeta 2. Lineamientos de transparencia pasiva. Subcarpeta 2.1 Gestión de las solicitudes.</i>	1. Gots N° 72 - 22 2. Correo masivo para tema de transparencia	
Transparencia y acceso a la información	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	Cumple	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Se convoca reunión de la Mesa Operativa de Transparencia, para la acompañación de la mesa operativa de transparencia, presentación de conceptos generales, puesta en común del tema legal transparencia y de la matriz ITA de la empresa. <i>Carpeta 3. Elaboración de instrumentos de gestión de la información. Subcarpeta 3.1 seguimiento a la matriz de transparencia</i>	1. Mesa operativa - Octubre	
			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	Cumple	Jefatura de Tecnología e Información	1 Febrero de 2023	29 diciembre de 2023		Te adjunto link de página Web de Savia Salud donde se publica el archivo de Registro de información para lo relacionado al PAAC. -Se realiza y se actualiza el inventario mes a mes para los activos de sistemas de información de la EPS.	Enlace: https://www.saviasaludeps.com/ritobweb/index.php/transparencia-mesa/7-datos-abiertos Adjunto inventario activos de Sistemas de Información actualizado a diciembre de 2023.	
	Criterio diferencial de accesibilidad	Información de medios electronicos con criterios de accesibilidad	Boton de opciones de accesibilidad en la pagina web de la entidad	Boton 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 pagina 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 pagina web	
			Información en formatos alternativos	Pagina 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 pagina web	
	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	Adecuaciones físicas con criterios de accesibilidad en las sedes de atención al público	Informe de adecuaciones físicas realizadas	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	
				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	Cuatrimestral (Informe abril, agosto y diciembre)	Se elaboró informe del periodo cuatrimestre septiembre a diciembre de 2023. <i>Carpeta 4. Monitoreo del acceso a la información pública. Subcarpeta 4.1 Informe a gestión de solicitudes</i>	1. Informe de solicitudes 2. Solicitudes al correo electrónico 3. Solicitudes al correo electrónico 2

Jairo A. Uribe 2

Sergio A. Uribe L. L. S.

Alexandra Atehortua

Elaboró: Jairo andres Uribe Zuluaga
Analista de auditoria en salud

Revisó: Sergio Uribe
Lider de auditoria

Aprobó: Alexandra Atehortua
Auditora Interna General