

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	1 de 39

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

Diana Constanza Rodríguez Posso  
Gerente Interventor

Alexandra Atehortúa Rivera  
Auditoría Interna General, Planeación y Calidad

Medellín  
30 de enero de 2025

Alianza Medellín Antioquia EPS – SAS NIT 900.604.350-0  
Tel: (4) 4601674 Calle 45 # 55-65 Piso 13 Ed. Business Plaza Medellín – Antioquia  
Email corporativo: [atencionalciudadano@saviasaludeps.com](mailto:atencionalciudadano@saviasaludeps.com)  
Para notificaciones de Tutelas: [notificacionestutelas@saviasaludeps.com](mailto:notificacionestutelas@saviasaludeps.com)  
Para notificaciones Judiciales: [notificacionesjudiciales@saviasaludeps.com](mailto:notificacionesjudiciales@saviasaludeps.com)

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	2 de 39

### Tabla de contenido

1. Macroproceso.....	4
2. Responsable .....	4
3. Introducción.....	4
4. Definiciones.....	5
5. Objetivo General .....	6
5.1    Objetivos Específicos.....	6
6. Justificación y Alcance .....	7
7. Marco de referencia.....	7
7.1 Marco legal.....	7
8.    Contenido Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	10
8.1 Presupuesto .....	10
8.2 Plataforma Estratégica .....	10
8.3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	11
8.3.1. Gestión del Riesgo de Corrupción .....	11
8.3.2. Racionalización de Trámites .....	18
8.3.3. Rendición de Cuentas.....	23
8.3.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	28
8.3.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .....	34
8.4. Responsable de la Divulgación y Promoción del PAAC.....	39
8.5. Seguimiento al PAAC .....	39

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	3 de 39

### Listado de tablas

Tabla 1. Gestión del Riesgo de Corrupción.....	12
Tabla 2. Racionalización de Trámites .....	19
Tabla 3. Rendición de Cuentas .....	24
Tabla 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	29
Tabla 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .....	35

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	4 de 39

## 1. Macroproceso

Gestión Estratégica

## 2. Responsable

Gerente.

Auditoría Interna General, Planeación y Calidad.

Coordinación Atención al Usuario.

Jefe de Gestión Humana.

Jefe de Autorizaciones.

Jefe de Aseguramiento de Operaciones.

Jefe de Aseguramiento de Recursos

Jefe de Comunicaciones.

Profesional de Proyectos.

Profesional de sistema Administración Riesgos.

## 3. Introducción

Desde su constitución en 2013, Savia Salud EPS ha mantenido una constante planificación estratégica, observando rigurosamente la normativa aplicable y desarrollando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC). A través de este plan, se diseñan e implementan diversas estrategias orientadas a detectar y prevenir actos de corrupción que comprometan la moralidad pública y el manejo transparente de los recursos públicos. Su objetivo es garantizar un acceso más eficiente y oportuno a los servicios ofrecidos por la organización.

La elaboración de este plan se considera esencial como una herramienta de gestión que facilita la identificación de problemas recurrentes y maximiza los beneficios derivados de su aplicación y seguimiento. De este modo, cumple con su función preventiva, actualizándose y fortaleciéndose anualmente mediante estrategias diseñadas para ese fin. El desarrollo del plan se llevará a cabo conforme al modelo establecido por la normativa vigente y estará compuesto por los siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	5 de 39

- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

#### 4. Definiciones

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.<sup>1</sup>

**Cliente interno:** Un cliente interno es un individuo que tiene alguna relación con la compañía en donde trabaja, y al ser cliente interno puede elegir si comprar o no el producto de dicha compañía; por lo general el cliente interno es una persona que trabaja dentro de la empresa y puede ser un empleado o un gerente.<sup>2</sup>

**Control interno:** Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad para su propia revisión, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección.<sup>3</sup>

**Directivo:** Persona natural cuyo cargo, y en especial la ubicación de éste dentro de la estructura organizacional, le otorga la competencia para tomar decisiones vinculantes, de gran importancia para la organización y para impartir órdenes a otras personas que hacen parte de la cadena de prestación de los servicios de la institución, y cuyo cargo se encuentra subordinado al directivo.<sup>4</sup>

**EPS:** Entidad Promotora de Salud.

<sup>1</sup>Función Pública (s.f) Glosario. <https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Alta+Direcci%C3%B3n>

<sup>2</sup>Impulsa. (s.f). ¿Qué es un cliente interno? <https://www.sistemaimpulsa.com/blog/que-es-un-cliente-interno/>

<sup>3</sup>Agencia Presidencial de Cooperación Internacional – APC Colombia. (s.f) Control Interno. [Archivo PDF]. <https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2020-04/Control-Interno.pdf>

<sup>4</sup> Real academia española. (s.f) Directivo en diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/directivo?m=form>

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	6 de 39

**Gestión de riesgo:** Es el proceso de identificar, prevenir, analizar y cuantificar las probabilidades de ocurrencia y efectos que se desprenden de los riesgos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC en Savia Salud EPS, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que puedan emprenderse para reducir su ocurrencia.<sup>5</sup>

**PAAC:** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

**Plataforma Estratégica:** Esta se referirá a la dirección en la cual se enfocarán todos los esfuerzos de la organización. La plataforma estratégica se encuentra integrada por: misión, visión, valores corporativos y objetivos estratégicos.<sup>6</sup>

**Proveedor:** Dicho de una persona o de una empresa: que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.<sup>7</sup>

## 5. Objetivo General

Construir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano mediante la adopción de estrategias que permitan detectar y prevenir hechos de corrupción en Savia Salud EPS teniendo en cuenta los componentes de gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismo para mejorar la atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales, dando así cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.

### 5.1 Objetivos Específicos

- Definir los lineamientos que describen los componentes del PAAC.
- Determinar el marco o fundamento normativo aplicable al PAAC.
- Asesorar a los procesos implicados en la construcción del PAAC.
- Reportar el PAAC en la página web de Savia Salud EPS.

<sup>5</sup> Subdirección de Desarrollo Organizacional. (agosto 09 de 2013) [Ministerio de Educación Nacional]. Gestión del Riesgo. [Archivo PDF]. [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-327021\\_archivo\\_pdf\\_Dia2\\_1\\_Gestion\\_Riesgo.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-327021_archivo_pdf_Dia2_1_Gestion_Riesgo.pdf)

<sup>6</sup> Cámara de comercio. (s.f). ¿Qué es la plataforma Estratégica o punto de llegada? <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaGerenciaEstrategica/Queeslaplataformaestrategica.aspx>

<sup>7</sup> Real academia española. (s.f). Proveedor en diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/proveedor?m=form>

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	7 de 39

## 6. Justificación y Alcance

La estrategia de lucha contra la corrupción es responsabilidad de las jefaturas de las diferentes áreas y/o líderes de los procesos al interior de Savia Salud EPS, cada uno se encargará de mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción, conforme a las políticas y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo de la EPS; así mismo estructurará las medidas para controlarlos, evitarlos y realizará el seguimiento a la efectividad de dichas acciones, implementará actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, realizará su rendición de cuentas, mejorará los mecanismo de atención al ciudadano, será transparente y brindará información comprensible para los ciudadanos. Este plan es de obligatorio cumplimiento por los colaboradores de Savia Salud EPS, la red prestadora de servicios de salud, el personal de apoyo, los contratistas y demás partes interesadas que preste algún servicio contratado por la organización.

La consolidación y reporte del PAAC en la página web de Savia Salud EPS está a cargo de la Jefatura de Auditoría Interna General, Planeación y Calidad y/o del Coordinador de Calidad y Planeación, y los seguimientos son realizados por parte del proceso de Auditoría Interna General.

## 7. Marco de referencia

### 7.1 Marco legal

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

**Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a) Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- b) Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	8 de 39

- c) Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- d) Estrategias de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- e) Todas aquellas iniciativas adicionales que la entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

**Parágrafo.** En aquellas entidades en las que se tenga, implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, éste deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.

**Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

**Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 2.1.4.1: Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.** Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	9 de 39

y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”.

**Artículo 2.1.4.2: Mapa de Riesgos de Corrupción.** Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

**Artículo 2.1.4.3: Estándares para las entidades públicas.** Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”.

**Artículo 2.1.4.4: Anexo.** Los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.” hacen parte integral del presente Decreto.

**Artículo 2.1.4.5: Verificación del cumplimiento.** La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

**Artículo 2.1.4.6: Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Por su parte, el monitoreo estará a cargo del jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Artículo 2.1.4.7: Publicación de los anexos.** Los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y de “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” serán publicados para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública”.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	10 de 39

**Artículo 2.1.4.8: Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción.** Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

## 8. Contenido Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### 8.1 Presupuesto

Cada proceso tiene asignados los recursos presupuestales anuales para el desarrollo de todas las actividades incluyendo las propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.

### 8.2 Plataforma Estratégica

#### Misión

Somos una entidad administradora de planes de beneficios de salud que gestiona el aseguramiento de la población pobre y vulnerable, para impactar en la calidad de vida de sus afiliados.

#### Visión

En el 2028 seremos la mejor alternativa de aseguramiento en régimen subsidiado para la población pobre y vulnerable del Departamento de Antioquia.

#### Valores Corporativos

**Respeto:** Valoramos a los otros como sujetos de derechos que deben ser protegidos y garantizados por medio de nuestras acciones.

**Equidad:** Acortamos las brechas para asegurar que aumente el nivel de salud de la población con servicios oportunos y accesibles.

**Transparencia:** Rendimos cuentas de nuestra gestión y estamos abiertos a compartir la información pública con quien lo requiera.

**Cercanía:** Trabajamos para que todos nuestros afiliados se sientan acompañados en cada una de las etapas de salud-enfermedad.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	11 de 39

**Responsabilidad:** Actuamos siempre pensando en el bienestar y el respeto de cada uno de los grupos de interés.

### 8.3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### 8.3.1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Se utiliza como metodología para el levantamiento del mapa de riesgos y el desarrollo del componente de gestión del riesgo de corrupción, aquella descrita en el MA-PN-02 Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR y el PD-GE-04 Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR, donde se contempla todo el Sistema Integrado de Gestión del Riesgo de Savia Salud EPS, dando cumplimiento a las directrices de la Gerencia y la normatividad aplicable.

De igual forma, el componente de Gestión del Riesgo de corrupción se adelanta siguiendo lo estipulado en el FO-GE-16 Formato Plan anticorrupción y atención al ciudadano – PAAC, documento Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas como se muestra en la siguiente tabla:

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	12 de 39

**Tabla 1. Gestión del Riesgo de Corrupción**

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
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.	Analizar la PO-GE-03 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.	Mantener actualizada la PO-GE-03 Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	PO-GE-03 Política del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.		Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	Solicitar al proceso de Gestión Calidad y Gestión del Relacionamento de la publicación de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en la intranet, Sistema Gestión Calidad - SGC y el boletín gotas.	Divulgar el 100% de las actualizaciones de la política en los diferentes medios de comunicación internos.	Solicitud de la socialización de la política del SIGR Publicación del boletín gotas, SGC e intranet	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Política de administración de riesgos.		Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR dentro de los procesos de inducción y reinducción al personal.	Presentación de la inducción de planeación.	Presentación de la inducción de PlaneaciónPublicación de la presentación en el Onboarding	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	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.	Mantener actualizada la documentación del SIGR	PD-GE-04 Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR  MA-PN-02 Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	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).	Analizar con cada proceso los riesgos identificados y actualizar la matriz en caso de ser necesario.	Revisar y actualizar la matriz de Riesgos incluyendo el subsistema de corrupción	Solicitud de Actualización de Riesgos de FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS - Registro	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Consulta y divulgación.	Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento de la Matriz de Riesgos en la página web de Savia Salud EPS.	Mantener actualizada la matriz de riesgos en la página web.	Solicitud de la socialización de la Matriz de Riesgos de Publicación de la Matriz de Riesgos en la página web	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.			Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento 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.	Solicitud de la socialización de la Matriz de Riesgos de Publicación de la Matriz de Riesgos en el boletín gotas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Consulta y divulgación.	Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión Calidad la publicación de la Matriz de Riesgos	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las	Publicación de la Matriz de Riesgos en el SGC e Intranet	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
			en la intranet y en el Sistema de Gestión de Calidad.	actualizaciones de la matriz de riesgos.				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	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.	Solicitud Seguimiento de Riesgos Archivo seguimiento Riesgos	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.		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.	FO-GE-08 Formato de Reporte de Eventos de Riesgos Organizacionales	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento	Reporte Situaciones 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.	Mantener actualizada la Matriz de Riesgos incluyendo los riesgos de corrupción detectados en las auditorías internas	Solicitud y Repuesta de la notificación de Riesgos de Corrupción presentados en las Auditorías Internas FO-PN-12 Formato solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
					FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS - Registro			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.			Realizar informe semestral donde se dé cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Documentar el informe de gestión de riesgos	Informe de Gestión de Riesgos julio - diciembre 2024 Informe de Gestión de Riesgos enero - junio 2025	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.			Realizar análisis sobre situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y al sistema de afiliación al sistema de seguridad social.	Comunicación certificada. Realizar Piezas de información a la ciudadanía en página web - y el enlace de tramites en línea para afiliaciones	Soporte de la comunicación certificada Pantallazo de la publicación en la página web	Jefatura de Aseguramiento de Operaciones Jefatura de Aseguramiento de Recursos	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento	Reporte Situaciones de corrupción.	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.	Soporte de la relación de las denuncias efectuadas a los entes de control correspondiente	Jefatura de Aseguramiento de Operaciones  Jefatura de Aseguramiento de Recursos	1/01/2025	31/12/2025

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	18 de 39

### 8.3.2. Racionalización de Trámites

Savia Salud EPS cuenta con los procedimientos necesarios para la gestión de trámites por parte de los afiliados de la siguiente manera:

- Tramite virtual, se realiza mediante el sitio web <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/#>, en sus redes sociales Facebook, X, LinkedIn, YouTube, Instagram y TikTok.
- Tramite telefónico, se realiza mediante la línea 018000423683 Opción.1, ChatBot y WhatsApp.
- Trámite presencial, se realiza mediante 120 oficinas de atención al ciudadano distribuidas en todos los municipios y 15 oficinas en el área metropolitana del Departamento Antioqueño donde Savia Salud EPS tiene presencia, cada oficina cuenta con sus gestores quienes le brindan una excelente atención y gestión del trámite requerido a los ciudadanos.

Nuestro compromiso es identificar y satisfacer las necesidades del cliente interno y externo de manera oportuna, accesible, equitativa, confiable y segura, con talento humano comprometido y competente con miras a lograr siempre la fidelización y satisfacción de los usuarios.

Al interior de Savia Salud EPS, se cuenta con la identificación de los trámites, los cuales están incorporados en la plataforma virtual y son ágiles, pertinentes, oportunos en su funcionamiento y mitigan los hechos de corrupción. Alineados con la normatividad aplicable y los procedimientos administrativos que buscan la socialización, priorización y que son ajustados constantemente para mejorar la atención al usuario, los costos, tiempos, procesos y utilización de la tecnología, buscando resultados esperados que terminan con el aumento de seguridad, información disponible y satisfacción del usuario o ciudadano.

La mejora constante en costos, tiempos, procesos, procedimientos, actividades y la utilización de la tecnología al alcance de Savia Salud EPS nos llevan a resultados esperados que terminan con el aumento de seguridad, información disponible y satisfacción del usuario o ciudadano.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	19 de 39

**Tabla 2. Racionalización de Trámites**

Racionalización de trámites								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero).	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Certificado de solicitudes mediante página web	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025
			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.	Certificado de solicitudes mediante página web	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025

Racionalización de trámites								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
					Cargo			
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	Trámite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	80% de trámite interno por parte de los prestadores de primer nivel.	Indicador RS-IND-71 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones gestionadas directamente por la IPS en el aplicativo de EAPB	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025
			Acceso a los gestores para la realización de algunas autorizaciones.	Seguimiento de las autorizaciones realizadas por aprobación automática y de las gestiones realizadas por los gestores que se tienen en sala.	Certificado de la información de gestiones por sala	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025

Racionalización de trámites								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	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.	Informe consolidado mensual de las gestiones realizadas por Andes BPO	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
			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.	Informe consolidado mensual de las gestiones realizadas por Andes BPO	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	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.	Informe consolidado mensual de las gestiones realizadas por Andes BPO	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025



Macroproceso: Gestión Estratégica

Código	OD-GE-17
Versión	09
Fecha	27/01/2025
Página	22 de 39

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Racionalización de trámites								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargos	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	Canales de atención (Página web, correo electrónico, 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.	Reporte de Gestión a las Solicitudes Radicadas por parte de nuestros afiliados.  Actas de apertura de buzones.	Actas de Apertura de Reporte de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	23 de 39

### 8.3.3. Rendición de Cuentas

El componente de rendición de cuentas se realiza a partir de lo descrito en la Ley 1757 de 2015, Artículo 52. Estrategia de Rendición de Cuentas. *“Las entidades de la administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos”.*

*“La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencia públicas, y otras formas permanentes para el control social”*

El proceso anual de rendición de cuentas se realiza con el fin de brindar a la ciudadanía en general la información de la gestión de los procesos de Savia Salud EPS, y reafirmar la transparencia con la cual se desarrollan todos sus procesos. Así mismo, el proceso de información se desarrolla periódicamente mediante las reuniones de avance que se presentan a Gerencia y la socialización de la gestión con la asociación de usuarios. La información, en cuanto al avance de la gestión se puede consultar en el sitio web <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/#>.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	24 de 39

**Tabla 3. Rendición de Cuentas**

Rendición de cuentas								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
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 Trimestral	Link de la publicación en la página web de la organización  Informe de rendición de cuentas trimestral	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
			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.	Link de la página web	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025

Rendición de cuentas								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
					Cargo			
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.	Entrega Informe y Presentación de rendición de cuentas	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
			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 micrositio de rendición de cuentas trimestral.	Link de la página web	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Rendición de cuentas								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
Rendición de cuentas.	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.	Presentación	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
	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.	Actas de las Reuniones y Listados de Asistencias.	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
		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.	Link de la página web	Coordinación Atención al Usuario. Jefatura de Comunicaciones	1/01/2025	31/12/2025
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, en la	Publicación del proceso de rendición de cuentas en la página Web.	Captura de la publicación de la rendición de cuenta en la página web	Jefatura de Gestión Humana	1/01/2025	31/12/2025



Macroproceso: Gestión Estratégica

Código	OD-GE-17
Versión	09
Fecha	27/01/2025
Página	27 de 39

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Rendición de cuentas								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
			inducción para los nuevos ingresos	Listados de asistencia de inducciones. Plan de formación y capacitación 2025	Listado de asistencia	Jefatura de Gestión Humana	1/01/2025	31/12/2025
Rendición de cuentas.	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).	Link de Publicación de la rendición de cuentas trimestral  Link de publicación de la documentación de rendición de cuentas anual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	28 de 39

#### 8.3.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

El componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano busca perfeccionar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta Savia Salud EPS, para mejorar la satisfacción de sus afiliados y facilitando el ejercicio de sus derechos. Desarrollados en el marco de la Política Nacional del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC (CONPES 3785 de 2013) ente rector de dicha política, por el cual se definió un modelo público eficiente al servicio del ciudadano, como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, garantizando la prestación de servicios al ciudadano respondiendo a sus necesidades y expectativas.

Se trata de una labor integral con total articulación al interior de Savia Salud EPS, compromiso expreso de la Gerencia, gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que buscan garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del estado.

La Gerencia observa los parámetros de gestión eficiente y eficaz que sean medibles a fin de mejorar siempre los procesos adelantados al interior de la organización, desarrollando en consecuencia el deber de evaluación, seguimiento, levantamiento de brechas e implementación de acciones de mejora, como lineamientos propios del Gobierno Corporativo y adquiriendo una capacidad de autoanálisis, autocrítica positiva y generación de soluciones para superar las inconformidades detectadas.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	29 de 39

**Tabla 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
Atención al ciudadano.	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Procedimiento de atención al usuario vigente.	Revisar y ajustar el procedimiento de atención al usuario.	Procedimiento de gestión de PQRS actualizado.	Procedimiento de PQRS	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Resolutiva de quejas de PQRD por medio de redes sociales.	Gestionar las peticiones para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios.	Informe de redes.	Drive con consolidado de casos que se atienden por redes sociales	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025
		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.	Informe consolidado de Andes BPO de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
Atención al ciudadano.	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.	Informe consolidado de Andes BPO de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

**Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
		Línea de atención 018000423683.	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 018000423683 de atención para los afiliados.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado de Andes BPO de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
	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 resolutivas).	Apoyo logístico en lo concerniente a las PQRD  Coordinación en la capacitación en el tema de la sensibilización, trato digno y humanizado  Brindar un apoyo en la capacitación oportuna y resolutividad.	Evidencia asistencia capacitaciones.  Memorias de presentación.	Jefatura de Gestión Humana  Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
Atención al ciudadano.	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.	Captura de pantalla al aplicativo, de la evaluación de desempeño  Por medio de Buk informe final de los resultados consolidados	Jefatura de Gestión Humana	1/01/2025	31/12/2025
		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.	Captura de los planes de mejoramiento registrados en el aplicativo Buk	Jefatura de Gestión Humana.	1/01/2025	31/12/2025
		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.	Acta asistencia bimestral.  Listado de asistencia.	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
Atención al ciudadano.	Normativo y procedimental.	Informe de PQRD.	Realizar el Informe mensual de PQRD.	Informe de expresiones.	Reporte de Gestión a las Solicitudes Radicadas por parte de nuestros afiliados.	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
		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.	Las historias radicadas en Intra Savia y actas de aprobación de desarrollo	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
		Carta de desempeño.	Consolidar la información de la carta de desempeño.	Carta de desempeño actualizada.	Cartilla Actualizada	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
	Relacionamiento con el ciudadano.	Encuesta de satisfacción.	Realizar encuestas de satisfacción.	Informe de satisfacción.	Informe Bimestral de las encuestas de satisfacción realizadas a los Usuarios	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025



Macroproceso: Gestión Estratégica

Código	OD-GE-17
Versión	09
Fecha	27/01/2025
Página	33 de 39

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

**Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
Atención al ciudadano.	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.	Invitaciones y citaciones a las capacitaciones	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025
			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.	Link de la página web y redes sociales	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	34 de 39

### 8.3.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Savia Salud EPS en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, por la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, crea estrategias que permitan dar al público en general toda la información que requieran; las estrategias del componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información estructurada bajo los siguientes parámetros:

- Lineamientos de transparencia activa.
- Lineamientos de transparencia pasiva.
- Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.
- Criterio diferencial de accesibilidad.
- Monitoreo del acceso a la información pública.

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades y un derecho de toda persona a poder solicitar, investigar, difundir y recibir los datos administrados por la organización, por ello en Savia Salud EPS somos transparentes y brindamos la información mediante la página <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/#> a cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y/o reglamentadas en la Constitución Política.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	35 de 39

**Tabla 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información								
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
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.	Publicación sobre transparencia y acceso a la información pública en el boletín gotas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
			Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Matriz ITA.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
			Reporte de autodiagnóstico a la Procuraduría según solicitud.	Reporte de la matriz en la página asignada por el ente de control.	Reporte de la Matriz ITA en la página de la Procuraduría	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
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	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.	Seguimiento al Micrositio de Transparencia	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
		información pública.						
	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 de 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.	Publicación del formato de solicitudes de Acceso a la información Pública en la página web de Savia y en el boletín gotas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
		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.	Gestión de solicitudes de información de Transparencia y Acceso a la información Pública	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Transparencia y acceso a la información.	Elaboración de instrumentos de gestión de la información.	Desarrollo e implementación de las categorías información de	Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Matriz ITA.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
		interés e instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento al inventario de los activos de información de la EPS.	Seguimiento en la actualización de los documentos relacionados con los instrumentos de información.	Registro de activos de información. Índice de información clasificada y reservada. Esquema de Publicación. Tablas de retención documental.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
	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.	Verificación funcionamiento del botón Accesibilidad	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
Transparencia y acceso a la información.	Criterio diferencial de accesibilidad.	Información en formatos alternativos.	Videos subtítulos o con voz en off.	Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo.	Verificación funcionamiento de los videos subtítulos o con voz en off.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025**

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades para realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de inicio	Fecha de Terminación
						Cargo		
			Información del sitio web de la entidad en diversos idiomas	Página web con comunicación en diversos idiomas	Verificación funcionamiento del botón para los diversos idiomas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025
	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.	Informe de seguimiento y acceso a la información Pública	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-GE-17
		Versión	09
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2025	Fecha	27/01/2025
		Página	39 de 39

#### 8.4. Responsable de la Divulgación y Promoción del PAAC

La Gerencia deberá velar por la divulgación, socialización, publicación y promoción al interior de la organización, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas, de las previsiones contenidas en el presente PAAC, con los siguientes propósitos:

- Garantizar que cada uno de sus colaboradores lo conozcan y lo apliquen en el ejercicio diario de sus funciones y en la prestación de los servicios.
- Controlar la gestión de Savia Salud EPS en la aplicación del PAAC.
- Vincular a sus proveedores y demás instituciones como partícipes en los procesos y procedimientos tendientes a garantizar la aplicación del PAAC adoptado por Savia Salud EPS.

#### 8.5. Seguimiento al PAAC

La verificación de la elaboración y de la publicación del PAAC está a cargo del proceso de Auditoría Interna General. Así mismo el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades asignadas en PAAC, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

El seguimiento lo efectúa Auditoría Interna General y deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas:

30 de abril, 31 agosto y 31 de diciembre de cada año.

Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero de cada año.

En casos de retrasos, demoras o algún tipo de incumplimiento detectados por Auditoría Interna General en las fechas establecidas en el cronograma del PAAC; pasará a informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Auditoría Interna General llevará el registro según su modelo de seguimiento.