



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

Corte: Enero-Abril 2024

Área de Auditoría Interna General

Fecha de elaboración: Mayo de 2024



Introducción

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

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



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

1. Objetivos

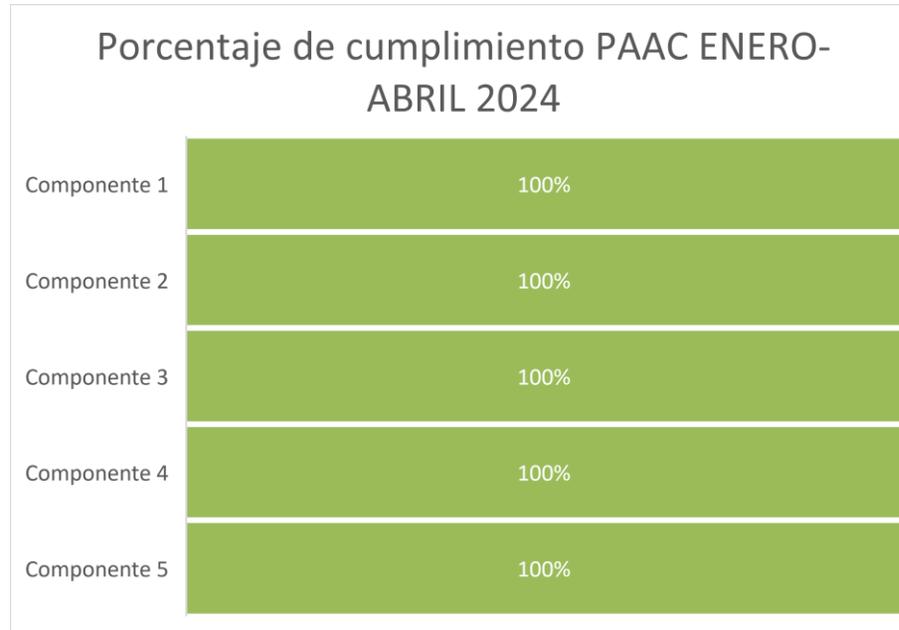
1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2024 con corte al 30/04/2024, determinando el estado de avance en la implementación y cumplimiento de las estrategias y acciones formuladas en cada uno de sus cinco (5) componentes.

1.3 Objetivo específico

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

2. Resultado general de seguimiento



Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

COMPONENTES	Total actividades	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	No aplica
Componente 1	14	14	0	0	0
Componente 2	8	8	0	0	0
Componente 3	8	8	0	0	0
Componente 4	15	15	0	0	0
Componente 5	12	12	0	0	0
Total	57	57	0	0	0

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

3. Resultado del seguimiento por componente

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

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC						
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2024					
Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2024					
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>	14	14	100%	Cumple	Durante el ultimo cuatrimestre del año 2024 se evidenció las actualizaciones de la matriz de riesgos. Se evidencian las publicaciones en la página web.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Responsable(s) de la Acción	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero-Abril	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar		Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Política de administración de riesgos.	Revisar y actualizar (si se requiere) la política de administración de riesgos.	Analizar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR, la normatividad aplicable y las instrucciones de la alta dirección para su ajuste en caso de ser necesario.	Revisar y actualizar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC. * Se adjunta la política vigente. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.1 Revisar y Actualizar la Política de Administración de Riesgos.	1.GE-PO03 Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	CUMPLE
		Solicitar al proceso de Gestión Calidad y Gestión del Relacionamento la publicación de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en la intranet, SGC y el boletín	Divulgar el 100% de las actualizaciones de la política en los diferentes medios de comunicación internos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de publicación de la actualización de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en el boletín gotas, intranet y Sistema Gestión Calidad. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos SIGR.	1. Política del SIGR. 2. Aporte de áreas a la política SIGR. 3. Correo de Savia Salud EPS - Gotas N 80 - 16 de febrero de 2024. 4. Captura de Pantalla - Intranet. 5. Captura de Pantalla - SGC.	CUMPLE	
		Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	Listados de asistencia de inducciones. Plan de formación y capacitación 2024.	Jefatura de Gestión Humana	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se encuentra en el proceso de ajustes para los contenidos en el Onboarding (inducción) y estructuración de contenidos para la reinducción. El material está en fase de construcción en compañía de los jefes de cada área, comunicaciones y Gestión Humana. Dentro de esta propuesta se contemplará socializar la política del sistema integrado de gestión de riesgo SIGR, la cual contará con su evaluación de conocimiento al final. * Se adjunta la presentación de la inducción del proceso de Planeación y Gestión del Conocimiento. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos SIGR.	Soportes del avance, ver adjunto: 1. Planilla de contenidos propuestos para el micrositio del Onboarding y reinducción. 2. Libretos listos y próxima grabación. 3. Cuestionario de pertinencia de reinducción/inducción. 4. Cronograma de trabajo 5. Ejemplo de invitación a los jefes a contestar el cuestionario de pertinencia de la reinducción.	CUMPLE	
		Presentación de la inducción de planeación.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta la presentación de la inducción del proceso de Planeación y Gestión del Conocimiento. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos SIGR.	6. Captura de pantalla - Onboarding. 7. Inducción - Planeación y Gestión del Conocimiento.	CUMPLE		
	Mapa de riesgos de corrupción.	Documentar el proceso de gestión de riesgos.	Realizar análisis de las guías técnicas de riesgos y la normatividad aplicable para la aplicación de ajustes en la documentación de las metodologías de identificación y gestión del riesgo.	Revisar y actualizar el proceso de gestión de riesgos mínimo una vez al año. Manual de gestión de riesgos. Procedimiento de identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC. * Se adjunta el manual y el procedimiento del SIGR vigente. Carpeta 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Subcarpeta. 2.1 Documentar el Proceso de Gestión de Riesgos.	1.MA-PN-02 Manual de gestión de riesgos. 2.PD-PN-04 Procedimiento de identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de la Matriz de Riesgos.	CUMPLE
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Responsable(s) de la Acción	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación						
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción.	Identificar nuevos riesgos de corrupción y actualizar los riesgos existentes (si se requiere).	Analizar con cada proceso los riesgos identificados y actualizar la matriz en caso de ser necesario.	Revisar el 100% de los riesgos y actualizar la matriz de riesgos. Matriz de riesgos Savia Salud EPS.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Mensualmente se realiza revisión y seguimiento con los procesos respecto a la actualización o documentación de nuevos riesgos incluidos los riesgos de corrupción. * Se adjunta un ejemplo de los seguimientos realizados al proceso de Gestión Calidad, cabe resaltar que esta solicitud es realizada a todos los procesos de la organización cada mes. * Se adjunta la Matriz de Riesgos actualizada. Carpeta 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Subcarpeta 2.2 Identificar Riesgos de Corrupción.	1. Contestualización del SIGR - Gestión Humana 4 de enero 2024. 2. Contestualización del SIGR - Gestión del Riesgo 26 de enero 2024. 3. Contestualización del SIGR - Gestión Jurídica 29 de enero 2024. 4. Contestualización del SIGR - Gestión Humana 30 de enero 2024. 5. Contestualización del SIGR - Gestión del Riesgo 8 de marzo 2024. 6. FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS - Registro. 7. Seguimiento de Riesgos Enero de 2024. 8. Seguimiento de Riesgos Febrero de 2024. 9. Seguimiento de Riesgos Marzo de 2024.	CUMPLE
	Consulta y divulgación.	Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en la página web de Savia Salud EPS.	Mantener actualizada la matriz de riesgos en la página web.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en la página Web. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.1 Publicación Página WEB.	1. Publicación de la Matriz de Riesgos en la Página Web. 2. Publicación - Actualización Matriz de Riesgos 2024 en la Página Web e Intranet.	CUMPLE
		Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en el boletín gotas.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en el boletín gotas. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.2 Publicación Boletín Gotas.	1. Correo de Savia Salud EPS - Gotas N 84 - 15 de marzo de 2024. 2. Captura de Pantalla - Boletín Gotas.	CUMPLE	
		Solicitar al proceso de Gestión Calidad la publicación de la Matriz de Riesgos en la intranet y el SGC.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en la intranet y Sistema Gestión Calidad. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.3 Publicación en la Intranet y SGC.	1. Publicación de la Matriz de Riesgos en la Intranet. 2. Publicación - Actualización Matriz de Riesgos 2024 en la Página Web e Intranet.	CUMPLE
Monitoreo y revisión.	Realizar seguimiento a los riesgos.	Realizar seguimiento mensual a todos los riesgos identificados en los diferentes procesos.	Monitorear el 100% de los riesgos identificados. Seguimiento matriz de riesgos Savia Salud EPS.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento a todos los riesgos incluidos los riesgos de corrupción. * Se adjunta el consolidado de los seguimientos mensuales de los riesgos por proceso. Carpeta 4. Monitoreo y Revisión. Subcarpeta 4.1 Seguimiento de riesgos.	1. Seguimiento Riesgos 2024.	CUMPLE	

3. Resultado del seguimiento por componente

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		Responsable(s) de la Acción	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Fecha de Inicio		Fecha de Terminación				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Monitoreo y revisión.	Registrar los eventos materializados.	Registrar los riesgos materializados en los procesos para su respectivo seguimiento y control.	Realizar seguimiento y monitoreo mensual al 100% de los riesgos materializados en la organización. Formato de reporte de eventos de riesgo operativo.		Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento a todos los riesgos incluidos los riesgos de corrupción * Se adjunta el formato de eventos materializados de la organización. Carpeta 4. Monitoreo y Revisión. Subcarpeta 4.1. Seguimiento de riesgos.	1 Formato de reporte de eventos de riesgo operativo 2024.	CUMPLE
	Seguimiento.	Solicitar los riesgos de corrupción detectados en las auditorías internas.	Consultar al área de Auditoría Interna General si han identificado riesgos de corrupción en las auditorías realizadas a los procesos de Savia Salud EPS.	Incluir en la matriz de riesgos, los riesgos detectados durante la auditoría interna. Formato solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías.		Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC.	N/A	CUMPLE
		Informe de gestión de riesgos.	Realizar informe semestral donde se dé cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe gestión de riesgos julio - diciembre 2023. Informe gestión de riesgos enero - junio 2024.		Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta el Informe de Gestión del año 2023 correspondiente al Sistema Integrado de Gestión del Riesgo. Carpeta 5 Seguimiento. Subcarpeta 5.2 Informe de Riesgos de Corrupción.	1 Informe del SIGR -2023.	CUMPLE
		Reporte Situaciones de corrupción.	Realizar análisis sobre situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social. 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.	Comunicación certificada. Pieza publicitaria de la gratuidad de las afiliaciones. Acta reunión análisis Matriz de Riesgos. Matriz de riesgos actualizada.	Jefatura Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento. Jefatura de Régimen Contributivo. Jefatura Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento. Jefatura de Régimen Contributivo.	1 enero de 2024. 31 diciembre de 2024.	1 enero de 2024.	31 diciembre de 2024.	1. 8 casos de reporte a la UGPP por fraude de empleadores con afiliaciones como agremiadoras sin estar autorizadas o simulando relaciones laborales no reales. 2. 2 casos reportados a gestión jurídica de afiliadas que aplicaron movilidad al contributivo estando embarazadas que recibieron prestación económica de la EPS y que reportaron retiro laboral antes de finalizar el período de la licencia de maternidad. 3. 7 casos reportados a gestión jurídica de afiliados que radicaron en la EPS certificados de incapacidad adulterados. Relación de los casos 1. Reportados a la UGPP 2 y 3 Reportados a Gestión Jurídica para las acciones legales que correspondan	Certificado_PAAC_202401_202404.pdf	Archivos: 1. Relación Denuncias ante UGPP - Aportantes Sospecha de Fraude en Afiliación 202401-202404.xlsx 2. Relación Licencias Maternidad Sospechosas 202401-202404.xlsx 3. Relación Incapacidades Adulteradas 202401-202404.xlsx 4. Solicitud a Jurídica - Revisión de casos Incapacidades y LM sospechosas de fraude.pdf

3. Resultado del seguimiento por componente

3.2 Racionalización de Trámites

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
Componente #2 <i>Estrategia de realizacion de tramites</i>	8	8	100%	Cumple	Se continúa con el Diseño e implementación de mecanismos para identificar las necesidades de los afiliados/usuarios en cuanto a la automatización y racionalización de tramites. se siguió fortaleciendo los mecanismos actuales los cuales han demostrado ser efectivos

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.2 Racionalización de Trámites

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Situación Actual	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Responsable (s) de la Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Autorizaciones.	Tecnológica.	Descongestión de las oficinas de atención.	En ejecución	Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero).	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se tiene la información de los usuarios que solicitan tramites por la pagina WEB	Documento WORD Solicitudes gestionadas desde pagina WEB Enero Abril 2024	CUMPLE
				Plataformas de tramites en línea: (Pagina web), en la cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de estado de autorización. * Impresión autorización.	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se tiene la información de los usuarios que solicitan tramites por la pagina WEB. Se resalta que se encuentra en construcción con TI para poder verificar las interacciones de los usuarios para la verificación de estado de autorización y que se pueda tener un dato específico mes a mes	Documento WORD Solicitudes gestionadas desde pagina WEB Enero Abril 2024 Se adjunta correo de solicitud de construcción de información. Ticket # 17656	CUMPLE
				Tramite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	80% de trámite interno por parte de los prestadores de primer nivel.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se esta llevando indicadr de tramite interno RS-IND-71 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones gestionadas directamente por la IPS en el aplicativo de EAPB	Se adjunta soporte de indicador RS-IND-71 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones gestionadas directamente por la IPS en el aplicativo de EAPB	CUMPLE
				Acceso a los gestores para la realización de algunas autorizaciones.	Indicador de autorizaciones realizada por los gestores.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se lleva el informe de autorizaciones ambulatorias por el grupo de autorizaciones, autorizaciones automaticas, gestores de salas que apoyan con algunos codigos y otras areas como atención al ciudadano, programas especiales, juridica entre otros	Documento WORD Solicitudes gestionadas desde pagina WEB Enero Abril 2024	CUMPLE
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
Atención al Usuario.	Tecnológica.	Descongestión de las oficinas de atención.	En ejecución	Chatbot: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana.	Reporte consolidado Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Para el 2024 continua vigente el contrato 0137-2020 con la empresa ANDES PBDO el cual tiene la finalidad de administrar el funcionamiento del ChatBot, Sitio web WhatsApp corporativo y la línea 018000, durante el periodo de Enero - Abril.	Informe consolidado de la gestión realizada por ANDES BPO	CUMPLE
				WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana.	Reporte consolidado Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.			
				Línea de Atención Preferencial 018000423683: Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana.	Reporte consolidado Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.			
				Canales de atención (Página web, correo atención al ciudadano, buzón de sugerencias, redes sociales) en donde se presta atención a la ciudadanía. El seguimiento se realiza a través del tablero de control de atención al usuario.	Informe de expresiones. Actas de apertura de buzones.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	En pro de mejorar el área de atención al usuario desde el 24 de enero de la presente vigencia se reestructuró el área a nivel organizacional dependiendo directamente de la subgerencia de salud con el fin de disminuir los escalonamientos para las respectivas respuestas; así mismo tener el control de los datos para la toma de decisiones de contratación, adicionalmente se reforzó el equipo con personal con competencias asistenciales y administrativas en salud, lo cual permitirá tener una	Informes expresiones Enero,Febrero,Marzo el mes de abril se publica el 15 de mayo. Actas apertura de buzones	CUMPLE

3. Resultado del seguimiento por componente

3.3 Rendición de Cuentas

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Rendición de Cuentas Componente #3 <i>Rendición de cuentas</i>	8	8	100%	Cumple	Fortalecer y dar cumplimiento a la periodicidad de las reuniones con la asociación de usuarios de acuerdo a lo planteado en los cronogramas y la norma

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.3 Rendición de Cuentas

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Rendición de cuentas.	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Rendición de cuentas.	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral.	Realizar la presentación de la rendición de cuentas.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Link: https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=42	Presentación rendición de cuentas I trimestre 2024	CUMPLE
	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Rendición de cuentas.	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral.	Publicación en el micrositio de rendición de cuentas trimestral.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realizó la publicación de la rendición de cuentas del primer trimestre del año.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=42	CUMPLE
	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Lenguaje inclusivo.	Incluir en la presentación de rendición de cuentas un lenguaje inclusivo (glosario) que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía.	Presentación con glosario de términos.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Link: https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=42	Presentación rendición de cuentas I trimestre 2024	CUMPLE
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Reunión con asociación de usuarios.	Reuniones bimestrales con la asociación de usuarios.	Actas de reuniones con la asociación de usuarios.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Durante el periodo de enero - abril se han realizado dos reuniones con la Asociación de Usuarios Departamental AUDASS	Actas y listados de asistencia	CUMPLE
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Audiencia pública.	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de manera anual con participación de la Gerencia de la EPS.	Audiencia de rendición de cuentas en página web de la EPS.	Jefatura de Atención al Usuario Jefatura de Comunicaciones	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	La audiencia de rendición de cuentas para la vigencia 2023 se realizará el 30 de mayo de 2024, motivo por el cual durante el primer trimestre del año para el ítem en mención no se cuenta con soportes.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=39 https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/ 	CUMPLE
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
Rendición de cuentas.	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Socialización de proceso de rendición de cuentas.	Socialización dentro de los procesos de rendición de cuentas en la página web, inducción y re inducción al personal.	Publicación del proceso de rendición de cuentas en la página Web.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se encuentra en proceso de planificación y se realizara el día 30/05/2024 a las 9:00am modalidad virtual	PDF con las publicaciones realizadas	CUMPLE
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Socialización de proceso de rendición de cuentas.	Socialización dentro de los procesos de rendición de cuentas en la inducción y re inducción al personal.	Listados de asistencia de inducciones. Plan de formación y capacitación 2024.	Jefatura de Gestión Humana	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Dentro de está propuesta de ajuste de la reinducción e inducción, se contemplará socializar el proceso de rendición de cuentas y petición de cuentas . La cual contará con su evaluación de conocimiento al final.	Soportes del avance, ver adjunto: 1. Parilla de contenidos propuestos para el micrositio del Onboarding y reinducción. 2. Libretos listos y próxima grabación. 3. Cuestionario de pertinencia de reinducción. 4. Cronograma de trabajo 5. Ejemplo de invitación a los jefes a contestar el cuestionario de pertinencia de la reinducción.	CUMPLE
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Respuesta a inquietudes, comentarios u observaciones.	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral y anual.	Documento Publicado en sitio web (Acta de rendición de cuentas).	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	La audiencia de rendición de cuentas para la vigencia 2023 se realizará el 30 de mayo de 2024, motivo por el cual durante el primer trimestre del año para el ítem en mención no se cuenta con soportes.	N/A	CUMPLE

3. Resultado del seguimiento por componente

3.4 Atención al Ciudadano

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2024				
Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2024				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano Componente #4 <i>Atención al ciudadano</i>	15	15	100%	Cumple	Continuar con el fortalecimiento de los canales de relacionamiento con los afiliados/usuarios de la EPS y la identificación de las situaciones que pudiesen afectar dicha interacción, para una gestión efectiva de las PQRD y las necesidades de la población

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.4 Atención al Ciudadano

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO	
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio				Fecha de Terminación
Atención al ciudadano.	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Procedimiento de atención al usuario vigente.	Revisar y ajustar el procedimiento de atención al usuario.	Procedimiento gestión de PQRS actualizado.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Savia Salud EPS cuenta con un procedimiento aprobado mediante el formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022, donde se estableció objetivos, alcance, tiempo entre otros aspectos para la respuesta de fondo a las PQRSD interpuestas por los usuarios, el cual para la fecha se encuentra en proceso de actualización acorde a la	Procedimiento formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022 Formulario de solicitud al área de calidad para actualización	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Resolutividad de quejas de PQRS por medio de redes sociales.	Gestionar las peticiones para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios.	Informe de redes.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se gestionaron 1110 atenciones por redes sociales en el trimestre, de las cuales solo 33 ingresaron como PQRSD a través de nuestro aplicativo Conexiones.	https://drive.google.com/drive/folders/1Bdrtq4Y2D8TEmMbzDS_BDGV8ZLcc5L4?usp=sharing	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Seguimiento del canal de atención virtual WhatsApp corporativo.	Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Reporte consolidado Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Seguimiento mensual a la gestión realizada por ANDES BPO	Informes de gestión ChatBot, línea WhatsApp, Línea atención preferencial 018000	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Líneas de atención preferencial.	Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Reporte consolidado Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe atención línea diferencial	CUMPLE
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Líneas de atención 018000423683.	Verificación de funcionalidad de las líneas de atención 018000423683 de atención para los afiliados.	Reporte consolidado Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe atención línea diferencial	CUMPLE
	Talento humano.	Capacitación al personal en humanización y trato digno.	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRS frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutividad).	Evidencia asistencia capacitaciones. Memorias de presentación.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Reunión de equipo primario, donde se conto con el apoyo de varias áreas de la EPS para capacitar al personal de atención al usuario.	Listado de asistencia	CUMPLE
	Talento humano.	Evaluación de desempeño con componente de servicio.	Incluir en la evaluación de desempeño el componente de servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios.	Informe consolidado de evaluación de desempeño.	Jefatura de Gestión Humana	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	1 En la actualidad, estamos en la fase de implementación del módulo de "Evaluación de desempeño por medio de Buk", debido a que este año se realizará la evaluación por medio de la herramienta. Los aliados de Buk nos están brindando la capacitación. Por otra parte, se ha realizado la revisión de los posibles ítems a evaluar, sin embargo, vamos a realizar más ajustes. Tendremos presente agregar el componente de "servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios".	1. Evidencias de la implementación. 2. Cronograma de trabajo evaluación de desempeño 3. Formato de ítems para la evaluación de desempeño (en proceso de ajuste).	CUMPLE
Talento humano.	Seguimiento a la evaluación de desempeño.	Realizar de forma periódica seguimientos a los colaboradores que se encuentren por debajo del 85% de cumplimiento de desempeño.	Planes de mejoramiento.	Jefatura de Gestión Humana.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	No es posible contemplar aún este ítem hasta realizar la evaluación de desempeño. Estamos en la fase de implementación de la herramienta. Estamos en la fase de implementación de la herramienta.	N/A	CUMPLE	
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO	
Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación					
Atención al ciudadano.	Talento humano.	Capacitación Contac Center.	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center.	Acta asistencia bimestral. Listado de asistencia.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Reunión de equipo primario, donde se conto con el apoyo de varias áreas de la EPS para capacitar al personal de atención al usuario.	Asistencia virtual	CUMPLE
	Normativo y procedimental.	Informe de PQRS.	Realizar el Informe mensual de PQRS.	Informe de expresiones.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRS	Informes expresiones Enero, Febrero, Marzo el mes de abril se publica el 15 de mayo.	CUMPLE
		Mejoras aplicativo misional.	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el módulo de Atención al Usuario.	Requerimiento por Intrasavia. Historia de usuario firmada.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Actualización constante del aplicativo conexiones	Acta Sprint 18 Acta Sprint 19 Acta Sprint 20	CUMPLE
	Relacionamiento con el ciudadano.	Carta de desempeño.	Consolidar la información de la carta de desempeño.	Carta de desempeño actualizada.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano	cartilla de derechos y deberes 2024.	CUMPLE
		Encuesta de satisfacción.	Realizar encuestas de satisfacción.	Informe de satisfacción.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se aplican de forma telefónica encuestas de satisfacción a usuarios. De forma bimestral se realiza informe de satisfacción para la medición de indicadores	Informe encuestas de satisfacción enero-febrero, el informe del periodo de marzo - abril aun no se consolida teniendo en cuenta que el mes de abril finalizo hace pocos dias.	CUMPLE
	Relacionamiento con el ciudadano.	Campañas informativas.	Realizar capacitaciones y verificación de las piezas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios.	Actas de las capacitaciones. Presentación de las capacitaciones.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Reunión de equipo primario, donde se conto con el apoyo de varias áreas de la EPS para capacitar al personal de atención al usuario.	Listado de asistencia	CUMPLE
	Relacionamiento con el ciudadano.	Campañas informativas.	Publicación de la cartilla de derechos y deberes en la página web. Divulgación de la cartilla con los usuarios en redes sociales.	Evidencia de publicación de piezas publicitarias.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realizó la publicación de la nueva cartilla de derechos y deberes y la difusión en redes sociales a los afiliados.	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/atencion-al-ciudadano/deberes-y-derechos https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/images/2024/Cartilla_Derecho_y_Deberes_Marzo_2024_2.pdf https://www.instagram.com/p/C8hGfE3uGEW/ https://www.instagram.com/stories/saviasaludeps/325999745317609912/ https://www.instagram.com/p/saGluuQun2h0QJE30TtM0Tl3iM40Ujpd1Tt32stov_media_id:927223012433892353igshvM3e3eJlbn28hT12vaQz https://www.facebook.com/photo/?fbid=122143665458134133&seta=12211412488134133&locale=es_LA https://twitter.com/saviasaludeps/status/1786491488571040050	CUMPLE

3. Resultado del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC						
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2024					
Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2024					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento	
 Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información	Componente #5 <i>Transparencia y acceso a la información</i>	12	12	100%	Cumple	Velar por el cumplimiento y gestionar los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020 y las directrices que la procuraduría general de la nación emita.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción Cargos	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación					
Transparencia y acceso a la información.	Lineamientos de transparencia activa.	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la transparencia.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de la publicación de información en el boletín gotas respecto a la Transparencia y Acceso a la Información Pública. Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activas. Subcarpeta 1.1 Comunicación interna y externa.	1. Socialización de la Transparencia Activa y la Transparencia Pasiva - Gotas. 2. Gotas N° 90 - 26 de abril de 2024.	CUMPLE		
			Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se realiza seguimiento periódico al Sistema de Información para el Registro, Seguimiento, Monitoreo y Generación del Índice de Cumplimiento (ITA) de los Sujetos Obligados en la Ley 1712 de 2014 suministrado por la Procuraduría General de la Nación. * Se adjunta las evidencias de validación en el Sistema de Información suministrado por la Procuraduría General de la Nación. Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activas. Subcarpeta 1.2 Seguimiento a la matriz de transparencia.	1. Captura de pantalla 2024-01-02. 2. Captura de pantalla 2024-01-09. 3. Captura de pantalla 2024-01-15. 4. Captura de pantalla 2024-01-22. 5. Captura de pantalla 2024-01-29. 6. Captura de pantalla 2024-02-05. 7. Captura de pantalla 2024-02-12. 8. Captura de pantalla 2024-02-19. 9. Captura de pantalla 2024-02-26. 10. Captura de pantalla 2024-03-04. 11. Captura de pantalla 2024-03-11. 12. Captura de pantalla 2024-03-18. 13. Captura de pantalla 2024-03-26. 14. Captura de pantalla 2024-04-01. 15. Captura de pantalla 2024-04-08. 16. Captura de pantalla 2024-04-15. 17. Captura de pantalla 2024-04-23.	CUMPLE		
			Reporte de autodiagnóstico a la Procuraduría según solicitud.	Reporte de la matriz en la página asignada por el ente de control.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Durante el periodo La Procuraduría General de la Nación no ha emitido instrucciones para el reporte durante el año 2024. Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activas. Subcarpeta 1.3 Reporte de autodiagnóstico.	1. Actualizaciones Normativas.	CUMPLE		
Transparencia y acceso a la información.	Lineamientos de transparencia activa.	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública.	Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portal web de la EPS.	Mantener actualizado el micrositio de transparencia la página web.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se evidencian los correos con las revisiones y actualizaciones realizadas al micrositio de Transparencia. Carpeta 1. Lineamientos de transparencia activas. Subcarpeta 1.4 Micrositio de transparencia.	1. Actualización MICRO SITIO Transparencia Febrero. 2. Actualización Micrositio Transparencia en Página Web Febrero. 3. Actualización MICRO SITIO Transparencia en la Página Web Marzo. 4. Actualización MICRO SITIO Transparencia en la Página Web Abril.	CUMPLE		
			Divulgación del proceso documento de solicitudes y el proceso al interior de Savia Salud EPS.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna del formato de solicitudes de acceso a la información pública.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se verifican y se adjunta evidencia de publicación del FO-PN-13 Formato de solicitudes de acceso a la información pública publicado en el Sistema Gestión Calidad y la intranet. Carpeta 2. Lineamientos de transparencia pasiva. Subcarpeta 2.1 Gestión de las solicitudes.	1. SGC. 2. Intranet.	CUMPLE		
	Lineamientos de transparencia pasiva.	Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los diferentes entes de control.	Brindar la información solicitada por los entes de control de forma oportuna y completa.	Responder en los términos de ley el 100% de las solicitudes de información.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	A la fecha no se cuenta con solicitudes de información por parte de los diferentes Entes de Control para con el Oficial de datos personales	N/A	CUMPLE		
			Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* se verifica la Matriz de Reporte de Cumplimiento ITA con las revisiones y actualizaciones de Transparencia. Carpeta 3. Elaboración de instrumentos de gestión de la información. Subcarpeta 3.1 seguimiento a la matriz de transparencia	1. Matriz Reporte de Cumplimiento ITA 2024.	CUMPLE	
	Criterio diferencial de accesibilidad.	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad.		Realizar seguimiento al inventario de los activos de información de la EPS.	Inventario con los documentos generados por la EPS en cada uno de sus procesos.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se verificó el Inventario de la Matriz ITA con la revisión y actualización de los documentos oficializados en el Sistema Gestión Calidad. Carpeta 3. Elaboración de instrumentos de gestión de la información. * Se revisa las evidencias del botón de accesibilidad en la página web de Savia Salud EPS. Carpeta 4. Criterio diferencial de accesibilidad. Subcarpeta 4.1 Botón de accesibilidad.	1. Inventario de la Matriz de Transparencia 2024.	CUMPLE	
			Botón de opciones de accesibilidad en la página web de la entidad para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	Botón de accesibilidad de la página web en funcionamiento.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.		1. Botón de accesibilidad. 2. Botón de accesibilidad.	CUMPLE		

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿CÓMO?			¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?		AVANCES Enero - Abril	SOPORTES Enero- Abril	CUMPLIMIENTO
		Actividades a Realizar	Mecanismo de Ejecución	Meta de la Acción o Producto a Generar	Responsable(s) de la Acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación				
Transparencia y acceso a la información.	Criterio diferencial de accesibilidad.	Videos subtítulados o con voz en off.	Videos subtítulados o con voz en off.	Videos subtítulados o con voz en off en el canal corporativo.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia de los videos informativos publicados en el micrositio de Transparencia con los respectivos subtítulos. Carpeta 4. Criterio diferencial de accesibilidad. Subcarpeta 4.2 Videos subtítulados.	1 Videos con subtítulos. 2. Página web.	CUMPLE	
	Criterio diferencial de accesibilidad.	Información en formatos alternativos.	Información del sitio web de la entidad en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Página web con comunicación intercultural (diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país).	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	* Se adjunta evidencia con los diferentes lenguajes disponibles en el micrositio de Transparencia. Carpeta 4. Criterio diferencial de accesibilidad. Subcarpeta 4.3. Información en formatos alternativos.	1. Lenguajes. 2. Lenguajes. 3. Lenguajes.	CUMPLE	
	Monitoreo del acceso a la información pública.	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe de seguimiento y evaluación del sitio web, las redes sociales y las solicitudes de transparencia y acceso a la	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.	Se adjunta publicación del Informe de Seguimiento Septiembre - Diciembre de 2023. Carpeta 5. Monitoreo del acceso a la información pública.	1. Informe de solicitudes. 2. Captura de publicación del informe. 3. Publicación de informe en el micrositio transparencia.	CUMPLE	

Se firma a los 15 días del mes de Mayo de 2024

Elaboró: Jairo Andrés Uribe Zuluaga
Analista de auditoría en salud

Revisó: Anyi Jurado Jurado
Líder de auditoría Financiera y admin

Aprobó: Alexandra Atehortúa Rivera
Auditora Interna General