
	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	1 de 36

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Vigencia 2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	2 de 36

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC


**Lina María Bustamante Sánchez**  
Gerente

### Dirección del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Alexandra Atehortúa Rivera**  
Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento


### Equipo Técnico de Planeación

**Juan David Osorio Álvarez**  
**Daniela García Gómez**  
**Claudia Vélez Gallego**


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	3 de 36

## Tabla de Contenido

<b>Macroproceso</b> .....	<b>5</b>
<b>Proceso</b> .....	<b>5</b>
<b>Responsable</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivo General</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>5</b>
<b>Alcance</b> .....	<b>5</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Marco Normativo</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Ley 1474 de 2011</b> .....	<b>7</b>
1.1.1 Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	7
1.1.2 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. ....	7
<b>1.2 Decreto 1081 de 2015</b> .....	<b>8</b>
1.2.1 Título 4, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	8
<b>Definiciones</b> .....	<b>10</b>
<b>2. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1 Contexto Estratégico</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2 Áreas Responsables</b> .....	<b>18</b>
<b>2.3 Presupuesto</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4 Plataforma Estratégica</b> .....	<b>19</b>
2.4.1 Misión .....	19
2.4.2 Visión .....	19
2.4.3 Valores y Principios.....	19
<b>3. Aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	<b>20</b>
<b>4. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1 Gestión del riesgo de corrupción</b> .....	<b>21</b>
<b>4.2 Racionalización de Trámites</b> .....	<b>24</b>
<b>4.3 Rendición de Cuentas</b> .....	<b>27</b>
<b>4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b> .....	<b>29</b>
<b>4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b> .....	<b>32</b>

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	4 de 36

5. **Responsable de la divulgación y promoción del plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC entre colaboradores de Savia Salud EPS, sus usuarios y entidades relacionadas..... 35**
6. **Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC ..... 35**

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	5 de 36

## Macroproceso

Gestión Estratégica

## Proceso

Seguimiento y Evaluación

## Responsable

Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento

## Objetivo General


Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), de manera que se detecten y prevengan hechos de corrupción al interior de Savia Salud EPS, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción o Ley 1474 de 2011, según el artículo 73 y al Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y sus adiciones o modificaciones.

## Objetivos Específicos

- Definir los lineamientos que describen los componentes del PAAC.
- Determinar el marco o fundamento normativo que aplica al PAAC y sus respectivos riesgos y controles asociados en Savia Salud EPS.

## Alcance

Este Plan es de obligatoria observancia y cumplimiento por todos los colaboradores de la Entidad en todos los municipios donde la organización tenga presencia Institucional o preste algún servicio del aseguramiento en salud, además de toda su red contratada, tanto pública y privada, lo mismo que su personal de apoyo y contratistas.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	6 de 36

## Introducción


Desde la constitución de Savia Salud EPS en el año 2013 y hasta la actualidad ha sido una constante la Planeación Estratégica de la Entidad, la observancia de la parte normativa de la ley que le es aplicable y su Política de Ética y Buen Gobierno plasmada en su código.

Con la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante PAAC), se diseñan e implementan una serie de estrategias para la detección y prevención de la posible materialización de hechos que atenten contra la moralidad pública, el eficiente y transparente manejo de los recursos públicos, prevenir y evitar cualquier acto de corrupción; lo mismo que hacer más efectivo el acceso a los servicios que ofrece la organización con criterios de oportunidad.

Se hace necesaria la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano (PAAC) para la Entidad, cumpliendo los lineamientos de la Política Anticorrupción del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; que es una herramienta de gestión con su mayor utilidad en la detección de problemas más recurrentes y los beneficios generados en su aplicación y seguimiento. De tal forma que cumpla con su carácter preventivo desde la estrategia construida y actualizada anualmente.

Dicho Plan se desarrollará conforme al modelo propuesto en las normas y consta de los siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	7 de 36

## 1. Marco Normativo

Disposiciones de Ley del cumplimiento de las obligaciones que en materia de anticorrupción dicta la legislación vigente en Colombia y que son de obligatoria adherencia por parte de los colaboradores y personal de apoyo en Savia Salud EPS, lo que se hace extensivo a todo el personal donde la Organización tenga presencia institucional en su carácter de Aseguradora, para lo cual se precisan las siguientes disposiciones, así:

### 1.1 Ley 1474 de 2011

#### 1.1.1 Artículo 73. 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Parágrafo.** En aquellas Entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

#### 1.1.2 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 link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	8 de 36

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.

## **1.2 Decreto 1081 de 2015**


### **1.2.1 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 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



	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	9 de 36

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	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	10 de 36

**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.

**Parágrafo:** Para el año 2016, las entidades tendrán hasta el 31 de marzo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.”


Las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán integrar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados al Plan de Acción Anual de qué trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Artículo 2.1.4.9:** Actualización. La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de República actualizará las metodologías y estándares de que tratan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, cuando a ello hubiere lugar”.


### Definiciones

Para los efectos de comprensión del significado, alcance, y contenidos de algunos términos utilizados en el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), se adoptan las siguientes definiciones:

- **PAAC:** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- **Afiliados:** son las personas cubiertas por la prestación de los servicios que ofrece Savía Salud EPS, bien sea a través del Régimen Contributivo o Subsidiado, y que estando en cualquiera de los regímenes, tengan la calidad de cotizantes o de beneficiarios.


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	11 de 36

- **Alta dirección:** se denomina Alta Dirección a los cargos directivos que se encuentran ubicados en la más alta escala de jerarquía en la estructura organizacional. En Savia Salud EPS se identifica como Alta Dirección a la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia.
- **Aliado estratégico de capital:** son todas aquellas personas que se vinculan directa o indirectamente a la Entidad, con el aporte de recursos que sean estimables en dinero, preferiblemente con un ánimo de permanencia.
- **Autoevaluación:** mecanismo de valoración mediante el cual Savia Salud EPS examina la gestión que está siendo ejecutada por cada uno de sus integrantes en cuanto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), como de la Institución en general, con miras a corregir fallos o inconsistencias, y estimular correctivos, medidas de acción o actuaciones favorables a la EPS y al Ciudadano.
- **Brechas de la atención en salud:** se refiere a las imposibilidades de acceso al servicio de salud que se presta a los afiliados o ciudadanos, así como a las dificultades encontradas en los procesos y procedimientos en la prestación de dicho servicio por parte de la Entidad.
- **Calidad de garante del servicio público de salud:** el servicio de salud, al garantizar un derecho de carácter fundamental, debe ser prestado a todos los particulares por parte del Estado. Sin embargo, toda vez que el Estado Colombiano carece de los recursos con los cuales presta dicho servicio de manera directa a todos los integrantes del territorio nacional, delega dicha función en otras Entidades, las cuales adquieren la responsabilidad de prestarlo en condiciones de idoneidad, eficiencia y eficacia, y por tanto, Savia Salud EPS goza de esta calidad de garante del servicio público de salud.
- **Ciente externo o ciudadano:** se denomina cliente externo a todas las personas o ciudadanos ajenos a Savia Salud EPS que efectivamente reciben sus servicios. Para Savia Salud EPS son clientes externos los afiliados o ciudadanos, quienes son los destinatarios de los servicios de salud que se procura prestar en condiciones de


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	12 de 36

calidad, idoneidad, respeto, eficiencia y celeridad, además de las IPS que tienen contratos celebrados con la EPS para la atención de los afiliados.


- **Cliente interno:** se considera cliente interno a aquel integrante de la organización cuya posición en la prestación del servicio lo obliga a depender del trabajo ejecutado por otro. Para Savia Salud EPS son clientes internos:
  - Los profesionales de la salud que dependen de la institución para la prestación de sus servicios.
  - Todo el personal administrativo que depende del suministro de información sobre cada uno de los afiliados para el correcto suministro del servicio.
  - Todo aquel integrante de Savia Salud EPS encargado de la ejecución de una tarea dentro del proceso de prestación de los servicios que, en cualquier momento determinado, requiera del apoyo de otras áreas para ejecutar su tarea en debida forma.
- **Colaborador:** integrante de la cadena de prestación del servicio cuya tarea específica dentro de la misma es diferente a la de los integrantes de la alta dirección, es decir, toda aquella persona integrante de Savia Salud EPS cuya tarea difiere a las encomendadas a la Junta Directiva y a la Gerencia, bien se trate de un funcionario de orden administrativo o de un funcionario de orden operativo.
- **Control externo:** calificación de la conducta ejecutada por Savia Salud EPS por parte de una Entidad que no se encuentra incluida en el organigrama de la Entidad, por parte de las autoridades de control estatal o por parte de los propietarios mayoritarios en desempeño de su rol de control como Entidades estatales del orden municipal y departamental.
- **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.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Fecha	31/01/2023
			Página	13 de 36

- **Cultura de servicio:** este concepto implica una estrategia corporativa donde participan todos los niveles de Savia Salud EPS (alta dirección, administrativo y operativo), en el cual se lleva a cabo un diagnóstico profundo con el fin de establecer claros indicadores de mejoramiento en la atención al afiliado o ciudadano.
- **Directivo:** persona natural cuyo cargo, y en especial la ubicación de éste dentro de la estructura organizacional de Savia Salud EPS, le otorga la competencia para tomar decisiones vinculantes, de gran importancia para la Entidad 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.  
De acuerdo con la estructura organizacional de Savia Salud EPS, los cargos del nivel directivo son: los miembros de Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Direcciones, Jefaturas y los que puedan llegar a crearse con dicho alcance.
- **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.
- **Grupo de interés:** conjunto de personas que pueden verse afectadas, potencial o efectivamente, de forma favorable o desfavorable, por las actuaciones de Savia Salud EPS. El grupo de interés se constituye por personas que, a partir de una relación construida con Savia Salud EPS, puede demandar de ella acciones u omisiones con miras a evitar la materialización de efectos desfavorables para sí mismos o para la misma Entidad. Para efectos de este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) los grupos de interés son:
  - Los afiliados o ciudadanos.
  - Los socios, tanto de carácter público como privado.
  - Los colaboradores y sus familias.
  - El sector prestador de servicios de salud.
  - Los proveedores de bienes y servicios diferentes a los de salud.


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	14 de 36

- El Estado Colombiano.
- La sociedad en general.
- **Información privilegiada:** información de propiedad de Savia Salud EPS no accesible al público en general, de la que dispone un grupo restringido de personas por razón de su cargo, y cuya disposición necesariamente debe estar dirigida a la prestación del servicio que presta la Entidad o a su administración. Su utilización en beneficio propio de aquellos que tienen acceso a ella, de sus allegados o de cualquier tercero resulta ilegal.
- **Información confidencial:** datos que hacen referencia a un afiliado o ciudadano, suministrados por él mismo u obtenidos de parte de una Entidad Oficial, cuyo manejo y divulgación se encuentra regulado por la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.  
Hacen parte de la información confidencial, por ejemplo, la historia clínica de un afiliado o ciudadano, las patologías que padece, los tratamientos que recibe o ha recibido, información bancaria, y en general, toda aquella información que de conformidad con la Ley 1581 de 2012 deba ser sometida a reserva.
- **Instancias de Gobierno Corporativo:** niveles, grados o divisiones en las cuales se organiza el Gobierno Corporativo con miras a desarrollar efectivamente su tarea.
- **Inversionista:** persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que pone a disposición de Savia Salud EPS recursos económicos en dinero o en especie, para el desarrollo y sostenimiento de su misión y visión.
- **Modelo de gestión y operación:** esquema o marco de referencia para la administración de Savia Salud EPS, de conformidad con su misión, visión y principios.
- **Normas autocompositivas:** pautas de actuación que no son impuestas por autoridad ajena a Savia Salud EPS, sino que se crean y se adoptan autónomamente para la consecución efectiva de unos fines predeterminados, acordes con la prestación del servicio de salud, u otros que ofrezca. Igualmente serán normas autocompositivas aquellas que sean confeccionadas para la resolución de un

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	15 de 36

conflicto interno de la Institución o de ésta con otra persona natural o jurídica ajena a ella.

- **Órgano de administración u órgano administrativo:** parte integrante de la organización Savia Salud EPS, conformado por un número de personas con un perfil de alta calidad profesional y humana, cuyas funciones y atribuciones a él conferidas tienen como finalidad que, a través de su ejecución, se cumplan los fines fijados por la Entidad en razón de su actividad.
- **Personas y entidades externas:** personas natural o jurídica, de derecho público o privado, que en un momento determinado no hacen parte de la cadena de prestación del servicio de salud que dispensa Savia Salud EPS. En contraposición a las personas o Entidades externas, serán personas o Entidades internas todas aquellas que desempeñen algún papel en la atención de afiliados o ciudadanos.
- **Plataforma estratégica:** la plataforma estratégica se constituye en un planteamiento formal que soporta el funcionamiento de Savia Salud EPS, a través de la definición de su filosofía, concepción, razón de ser, proyección a futuro, misión, visión, principios y objetivos. La plataforma estratégica se encuentra integrada por: Misión, Visión, Principios, Valores y Objetivos Estratégicos.
- **Proceso operativo:** lineamientos de conducta impuestos a todos los colaboradores de Savia Salud EPS, cuya finalidad radica en el desarrollo y entrega final del servicio al cliente, mediante la adopción de un método para el desarrollo de la actividad de todos los funcionarios de la Entidad, con miras a generar altos estándares de calidad y eficiencia.
- **Protocolo de comunicaciones:** se trata del conjunto de pautas que posibilitan que distintos órganos o departamentos que forman parte de Savia Salud EPS puedan intercambiar información de forma ordenada, de modo que logre satisfacer las necesidades de los grupos de interés con la mayor asertividad y eficiencia posible.
- **Proveedor:** persona natural o jurídica cuyo vínculo contractual con Savia Salud EPS, le impone el abastecimiento de recursos necesarios para el normal y correcto

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	16 de 36

desarrollo de la prestación de los servicios de la Entidad. Se entiende como proveedor todo aquel que abastece bienes o servicios a la Institución.

- **Rol:** función u oficio que se encuentran llamados a cumplir distintos órganos de Savia Salud EPS, con miras a garantizar su normal y correcto funcionamiento.
- **Recurso humano:** conjunto de empleados o prestadores de servicios que forman parte de Savia Salud EPS, y que se caracterizan por desempeñar tareas específicas a cada uno de los distintos sectores en los cuales se divide la Entidad en sus distintos órdenes (Alta Dirección, administrativo y operativo).

## 2. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano


### 2.1 Contexto Estratégico

Dentro de los posibles hechos susceptibles de corrupción en la Entidad se describen los siguientes:

Falta de caracterización de la población para el riesgo en salud, no adecuación de la red a las necesidades de la población en tipo de servicios y número de servicios necesitados, redundancias, duplicidades, errores, demoras o reproceso en las autorizaciones que entorpecen el normal desarrollo del proceso, manipulación de las bases de datos con el fin de beneficiarse o beneficiar a otro, no suscribir el contrato o convenio, omitir la verificación de habilitación para los servicios contratados para favorecerse o colaborar con un tercero, suscribir contratos o convenios con entidades sin la debida facultad para contratar o convenir, omitir la supervisión del contrato o certificarla sin cumplir con el objeto del contrato o convenio; lo mismo que certificarla para favorecimiento propio o de un tercero.

En este mismo sentido, no liquidar los contratos o convenios y autorizar pagos en detrimento de Savia Salud EPS, omitir o desconocer el procedimiento, la norma y/o el contrato respecto de la glosa y devolución en procedimiento de cuentas médicas, omitir la obligación de recobros dentro de los términos de Ley, omitir la marcación de rechazos para beneficio propio o de terceros y/o aumentar el procesamiento de cuentas médicas, no verificar los soportes de la factura de acuerdo a la normatividad vigente (orden de servicio,




	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	17 de 36

firma usuario, soporte de la atención y otros), no validar los derechos del usuario oportunamente, la no detección o no reporte de eventos o fallas de la atención por parte de los auditores concurrentes de una falla en la atención en salud que de manera no intencional produjo daño o no; incluye los eventos y centinelas.

Igualmente, en materia de contratación, la ausencia de póliza de responsabilidad civil de las IPS de la red de servicios (resultado de una falla en la atención en salud que de manera no intencional produjo daño o no; incluye los eventos y centinelas). No se surte el movimiento del proceso a desarrollarse durante las etapas, en el momento y posterior a la adquisición, desde la planeación de la compra, la entrega, aprobación, recepción, reparto y disposición o dispensación, sugerir o incidir en la compra de bienes y servicios sin consideración al criterio de calidad previsto y sin cumplimiento de especificaciones del producto, desconocimiento e inobservancia del Manual de Contratación de Savia Salud EPS y en consecuencia no convocar la realización de reuniones evaluativas del Comité de Compras, recibir dadas u obsequios como ofrecimiento de terceros por compras o adquisición de bienes y servicios, no contar con un registro de proponentes debidamente aprobado por el comité de compras.

En cuanto a los sistemas de información, se tiene un eventual riesgo en la gestión inadecuada de la misma, identificar erróneamente un público objetivo y/o segmentarlo inadecuadamente, transmitir mensajes inadecuados e inoportunos, elaborar y/o un plan comunicacional ineficiente, errores y/o demoras en la presentación de informes, falta de continuidad en la atención de los pacientes de patologías de alto costo y programas especiales por el pago inoportuno o el no pago a los proveedores, falta de continuidad y acceso en el tratamiento para pacientes con patologías de alto costo y alto valor que requieran medicamentos e insumos No PBS.

Otro de los eventuales riesgos está en la falta de realización de auditorías internas y/o seguimientos a los planes de mejora, falta de oportunidad en el reporte, seguimiento y análisis de los indicadores de calidad y propios de cada proceso, inoportunidad en la respuesta de las PQRDSF, no contar con un reporte y registro oportuno y suficiente de las novedades que afecten la base de datos de los afiliados, desarticulación de la información

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	18 de 36

en los reportes que son fuente para toma de decisiones, acceso, manipulación y divulgación de información sin autorización de la EPS, utilización de software maliciosos con fines delictivos (daños, pérdidas y fallas de los recursos tecnológicos), manipulación de la información de la Entidad en favor propio o de otro, registro de información errada en la facturación, disminución del disponible por clientes en mora, corresponder con actos delincuenciales en la inversión de fondos, pago de obligaciones no reales y/o valores que no corresponden, acciones jurídicas y/o conciliación de glosas no presupuestadas.


En materia de pagos, se debe evitar que estos se realicen sin el llenó de los requisitos de contratación y/o jurídicos, incumplimiento de los requisitos para la contratación en la etapa precontractual, contractual y post-contractual, prestación de servicios, adquisición de bienes y/o servicios sin mediación de contrato, contrato sin suscripción y aprobación de pólizas (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales, responsabilidad civil extracontractual), no liquidación de contratos según criterios de legalidad, favorecimiento propio o de un tercero con precios y un tiempo desproporcionado en el contrato; según las necesidades de la Entidad, manejo de la información privilegiada para beneficio propio o de terceros, pagos indebidos, defraudar a terceros por manejo imprudente del presupuesto, “maquillar” las cuentas ocultando la realidad financiera de la Entidad, fallas en la calidad de la información.

## 2.2 Áreas Responsables

La Gerencia de la EPS, la Subgerencia Desarrollo Organizacional, la Secretaría General, la Subgerencia de Salud, Auditoría Interna General y la Subgerencia Financiera.

## 2.3 Presupuesto

Cada área tiene asignación de los recursos presupuestales para el desarrollo de todas las actividades propias y en cuanto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC se derive.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	19 de 36

## 2.4 Plataforma Estratégica

### 2.4.1 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.

### 2.4.2 Visión

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

### 2.4.3 Valores y Principios

#### 2.4.3.1 Respeto

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

#### 2.4.3.2 Equidad

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

#### 2.4.3.3 Transparencia


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

#### 2.4.3.4 Cercanía

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

#### 2.4.3.5 Responsabilidad

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


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	20 de 36

### 3. Aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La estrategia de lucha contra la corrupción debe ser implementada por todas las Entidades del orden nacional, departamental y municipal, para dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Cada responsable, jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de Savia Salud EPS, mantendrá 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. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de Planeación de Savia Salud EPS.

El Auditor Interno General, es el encargado de verificar, hacer seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Dicho PAAC está contemplado en el Sistema de Administración del Riesgo, que articula el quehacer de Savia Salud EPS, mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	21 de 36

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


##### 4.1 Gestión del riesgo de corrupción

Se utilizará como metodología para el levantamiento del mapa de riesgos y el desarrollo del componente de gestión del riesgo de corrupción, aquella descrita por el documento MA-PN-02 Manual de Gestión de Riesgos de Savia Salud EPS, donde se contempla todo el Sistema Integrado de Gestión del Riesgo (SIGR).


De igual forma, el componente de gestión del riesgo de corrupción se adelanta siguiendo lo estipulado en el documento Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	22 de 36

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción	Responsable(s) de la acción Área / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Socialización de política de administración de riesgos	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política de administración de riesgos	80% Personal de inducción socializado	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento Jefatura de Gestión Humana	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Validación de Riesgos de Corrupción	Validar con los procesos de Savia Salud EPS los riesgos de corrupción identificados en la matriz de riesgos de la entidad	Matriz de Riesgos de corrupción validada y aprobada	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	30 junio de 2023
		Identificación nuevos riesgos de corrupción	Identificar nuevos de riesgos de corrupción en las áreas o procesos según se considere necesario	Matriz de Riesgos de corrupción actualizada y aprobada		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicar matriz de riesgos en el sitio web corporativo	Matriz de Riesgos Publicada	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023
		Plan de Comunicaciones	Publicación Boletín Gotas de Savia (Matriz de riesgos actualizada)	Evidencias de publicación		1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023
		Plan de Comunicaciones	Publicarlo en Savianet (Intranet - Carpeta SGC)	Matriz de Riesgos Publicada		1 febrero de 2023	31 de Julio de 2023
	Monitoreo y revisión	Seguimiento de Riesgos	Se realiza seguimiento mensual con los procesos de Savia Salud EPS a los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos con seguimientos	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Registro de eventos materializados	Se registra los riesgos de corrupción materializados en los procesos	Formato de reporte de eventos de riesgos operativo		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	23 de 36

	Seguimiento	Solicitud complementaria hechos de corrupción	Consultar al área de Auditoría Interna General si han identificado Riesgos de Corrupción en las auditorías realizadas a los procesos de Savía Salud EPS	Correo y formatos diligenciados mensualmente	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Informe de Riesgos de Corrupción	Realizar informe semestral donde se dé cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe de gestión de riesgos	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Reporte Situaciones de corrupción	Realizar análisis sobre situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social	Comunicación certificada	Dirección de Aseguramiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
			Reportar cada que se identifique situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social a los entes de control	Acta reunión análisis Matriz de Riesgos Actualizada	Dirección de Aseguramiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	24 de 36

## 4.2 Racionalización de Tramites


Savia Salud EPS cuenta con los procedimientos internos de calidad de satisfacción del cliente, PQRD y el manejo de la información mediante el sitio web ([www.saviasaludeps.com](http://www.saviasaludeps.com)) y sus Redes Sociales; cuenta con Gestores en las 133 oficinas de Atención al Ciudadano para todos sus Usuarios o Afiliados de los Municipios del Departamento de Antioquia, donde hace presencia la EPS, además de la línea telefónica 018000423683 Opción.1

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 el Decreto 019 de 2012 y procedimientos administrativos que buscan la socialización, priorización y que son ajustados constantemente para mejorar la atención al usuario.

La mejora constante en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos 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	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	25 de 36

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
							Inicio	Fin
							dd/mm/aa	dd/mm/aa
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero)	Usuario	Autorizaciones	1/02/2023	29/12/2023
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Plataformas de tramites en línea: (Pagina web), lo cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de Estado de autorización. * Impresión autorización.	Usuario	Autorizaciones	1/02/2023	29/12/2023
Autorizaciones	Administrativa	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Fortalecimiento de gestión en sala con personal de autorizaciones para disminución de tiempos de respuesta	Usuario	Autorizaciones	1/02/2023	29/12/2023
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Tramite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	Usuario	Autorizaciones	1/02/2023	29/12/2023
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Tramite de Incapacidades: Se realiza a través de correo electrónico radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com	Usuario	Aseguramiento	1/02/2023	29/12/2023
Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Solicitudes de portabilidad: Tramite que se solicita cuando se van a vivir a otro municipio y se realiza por correo electrónico portabilidad@saviasaludeps.com	Usuario	Aseguramiento	1/02/2023	29/12/2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	26 de 36

Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Disponer en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado: Plataforma de autogestión para actividades de régimen contributivo - Afiliación, Radicación incapacidad, certificado, validación de derechos, Furat, Reporte de novedades (Actualización de Datos)	Usuario	Aseguramiento	1/02/2023	29/12/2023
Información en línea	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	Usuario	Atención al Usuario	1/02/2023	29/12/2023
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana	Usuario	Atención al Usuario	1/02/2023	29/12/2023
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Línea de Atención Preferencial 018000423683: Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana	Usuario	Atención al Usuario	1/02/2023	29/12/2023
Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Canales de atención (Página web, correo atención al Ciudadano, Buzón de sugerencias, Redes Sociales) en donde se presta atención a la ciudadanía. El seguimiento se realiza a través del tablero de control de atención al usuario	Usuario	Atención al Usuario	1/02/2023	29/12/2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	27 de 36


### 4.3 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 las áreas 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 la Junta Directiva 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 de Savia Salud EPS.

La Rendición de Cuentas es un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación Estado-ciudadano, vinculando a la ciudadanía en la construcción de lo público.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	28 de 36

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
				Área / Cargo			
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Parámetros para el informe de rendición de cuentas	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la Rendición de Cuentas que corresponde de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Lenguaje comprensible	Cargue de información de rendición de cuentas en el microsítio de manera trimestral y anual	Publicación trimestral y anual de rendición de cuentas	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Lenguaje comprensible	Incluir en la presentación de Rendición de Cuentas un glosario que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía	Presentación con glosario de términos	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reunión con asociación de usuarios	Reuniones bimestrales con la asociación de usuarios	Reunión bimestral	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		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	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socialización de proceso de rendición de cuentas	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre el proceso de rendición de cuentas	80% Personal de inducción socializado	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Respuesta a inquietudes, comentarios u observaciones	Realizar documento de respuesta a las inquietudes, comentarios u observaciones derivados de la rendición de cuentas	Documento Publicado en sitio web	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	29 de 36

#### 4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano


Se busca mejorar 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, que pone a este 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 el servicio que se presta al ciudadano, que responda a sus necesidades y expectativas.

Se trata de una labor integral con total articulación al interior de Savia Salud EPS, compromiso expreso de la Alta Dirección, 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 Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia y demás colaboradores con capacidad decisoria observarán parámetros de gestión eficiente y eficaz que sean medibles a fin de mejorar siempre los procesos adelantados al interior de la Entidad, desarrollando en consecuencia el deber de evaluación, seguimiento, levantamiento de brechas y adopción de medidas de acción, 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	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	30 de 36

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
				Área / 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 actualizado	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Fortalecimiento de los canales de atención	Nuevas estrategias atención página web	Definir nuevas estrategias para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios	Acta de reunión entre las áreas de atención al usuario y comunicaciones	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		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.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios más utilizados		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Líneas de atención preferencial	Prestar atención personal a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe de atenciones preferenciales se atendieron en el mes		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Resolutividad de quejas	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde atención al usuario		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Línea de atención 018000	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 01800 de atención para los afiliados	Solicitud de información comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Talento Humano	Capacitación al personal en humanización y trato digno	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRD frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutividad)	Evidencia asistencia capacitaciones y memoria de presentación	Jefatura de Gestión Humana Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	31 de 36

		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 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Capacitación Contac Center	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center	Acta Asistencia bimestral y listado asistencia	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
Normativo y procedimental		Informe de PQRD	Informe mensual de PQRD	Informe mensual de PQRD	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Mejoras aplicativo conexiones	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el módulo de Atención al Usuario	Requerimiento por Intrasavia Historia de Usuario firmada		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Carta de desempeño	Actualizar la carta de desempeño	Carta de desempeño actualizada	Dirección de Aseguramiento	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
Relacionamiento con el ciudadano		Encuesta de Satisfacción	Realizar encuestas de satisfacción mensual	Informe de satisfacción	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Campañas informativas	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios	Piezas Publicitarias	Jefatura de Comunicaciones Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023


	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	32 de 36

#### 4.5 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, según 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 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información está estructurada bajo los parámetros emitidos por el documento: *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - versión 2”*.

- 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.




	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	33 de 36

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
Transparencia y acceso a la información	Lineamientos de transparencia activa	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa	Plan de comunicación ejecutado	Equipo técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
			Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
			Reporte de autodiagnóstico a la Procuraduría según solicitud	Informe de Procuraduría de reporte		Según solicitud	
			Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portal web de la EPS	Micrositio de transparencia actualizado en página web		1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Lineamientos de transparencia pasiva	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Divulgación del documento de solicitudes al interior de Savia Salud EPS	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna	Equipo técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información: Datos	Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Equipo técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	34 de 36

		abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Construir archivo con el inventario de los activos de información	Inventario con los documentos generados por la EPS cubriendo las variables requeridas por la Ley 1581 del 2012 y Ley 1712 del 2014	Jefatura de Tecnología e Información	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
Criterio diferencial de accesibilidad	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad	Botón de opciones de accesibilidad en la página web de la entidad	Botón de accesibilidad en funcionamiento	Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo	Jefatura de Comunicaciones Corporativas Jefatura de Gestión Administrativa	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
		Videos subtítulos o con voz en off	Página web con diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país			1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023
	Información en formatos alternativos	Información del sitio web de la entidad en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Informe de adecuaciones físicas realizadas	1 febrero de 2023		29 diciembre de 2023	
	Infraestructura Física	Adecuaciones físicas con criterios de accesibilidad en las sedes de atención al público	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2023		29 diciembre de 2023	
Monitoreo del acceso a la información pública	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Informe solicitudes de información por medio del correo: ley1712@saviasaludeps.com relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Equipo técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2023	29 diciembre de 2023	

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	35 de 36

## 5. Responsable de la divulgación y promoción del plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC entre colaboradores de Savia Salud EPS, sus usuarios y entidades relacionadas


La Gerencia deberá velar por la divulgación, socialización, publicación y promoción al interior de la Organización, a sus socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas, de las previsiones contenidas en el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, con los siguientes propósitos:

- Al interior de la Entidad, a fin de 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.
- A los socios a fin de que lo conozcan entre sí y a las instituciones con las que apoyan su gestión institucional y contractual, con el fin de crear el vínculo de relacionamiento ético y corporativo, que deberá irradiar todo comportamiento corporativo de Savia Salud EPS en cuanto al PAAC.
- A sus usuarios para el control en la gestión de Savia Salud EPS en la aplicación del PAAC.
- A sus proveedores y demás instituciones relacionadas para vincularlas como partícipes en los procesos y procedimientos tendientes a garantizar la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC adoptado por Savia Salud EPS.

## 6. Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC

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

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

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Proceso: Seguimiento y Evaluación	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - 2023</b>		Versión	08
			Fecha	31/01/2023
			Página	<b>36 de 36</b>

- 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.