

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	1 de 33

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

Edwin Carlos Rodríguez Villamizar  
Gerente Interventor

Rafael Venturoso Venegas Gómez  
Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento

Medellín  
30 de enero de 2024

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
		Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Fecha	30/01/2024
		Página	2 de 33

### Tabla de contenido

1. Macroproceso .....	4
2. Responsable.....	4
3. Introducción .....	4
4. Definiciones .....	5
5. Objetivo General.....	6
5.1 Objetivos Específicos.....	6
6. Justificación y Alcance .....	6
7. Marco Normativo .....	7
7.1 Ley 1474 de 2011 .....	7
7.2 Decreto 124 de 2016.....	8
8. Contenido Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	10
8.1 Presupuesto.....	10
8.2 Plataforma Estratégica.....	10
8.3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	11
8.3.1. Gestión del Riesgo de Corrupción.....	11
8.3.2. Racionalización de Trámites .....	16
8.3.3. Rendición de Cuentas .....	21
8.3.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	24
8.3.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .....	29
8.4. Responsable de la Divulgación y Promoción del PAAC .....	33
8.5. Seguimiento al PAAC.....	33

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	3 de 33

### Listado de tablas

Tabla 1 Gestión del Riesgo de Corrupción.....	12
Tabla 2.Racionalización de Tramites .....	17
Tabla 3. Rendición de Cuentas.....	22
Tabla 4.Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	25
Tabla 5.Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .....	30

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	4 de 33

## 1. Macroproceso

Gestión Estratégica

## 2. Responsable

Gerente.

Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento.

Jefe de Atención al Usuario.

Jefe de Gestión Humana.

Jefe de Autorizaciones.

Jefe Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento.

Jefe de Régimen Contributivo

Jefe de Comunicaciones.

Oficial de Datos Personales.

## 3. Introducción

Desde la constitución de Savia Salud EPS en el año 2013 y hasta la actualidad ha sido constante la planeación estratégica de la organización, la observancia de la normatividad aplicable y la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, con este se diseñan e implementan una serie de estrategias para detectar y prevenir cualquier acto de corrupción que atenten contra la moralidad pública y el transparente manejo de los recursos públicos, con el fin de hacer más efectivo y oportuno el acceso a los servicios que ofrece la organización.

Se hace necesaria la elaboración del plan en la organización como herramienta de gestión con su mayor utilidad en la detección de problemas 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:

1. Gestión del riesgo de corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	5 de 33

#### 4. Definiciones

**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 Gerencia.

**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.

**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.

**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 organización y para impartir órdenes a otras personas que hacen parte de la cadena de prestación de los servicios de la institución, y cuyo cargo se encuentra subordinado al directivo.

De acuerdo con la estructura organizacional de Savia Salud EPS, los cargos del nivel directivo son: Gerencia, Secretaría General, Subgerencias, Direcciones, Jefaturas y los que puedan llegar a crearse con dicho alcance.

**EPS:** Entidad Promotora de Salud

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	6 de 33

**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.

**PAAC:** Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

**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, valores corporativos y objetivos. La plataforma estratégica se encuentra integrada por: misión, visión, valores corporativos y objetivos estratégicos.

**Proveedor:** Persona natural o jurídica cuyo vínculo contractual con Savia Salud EPS, le impone el abastecimiento de recursos necesarios para el normal y correcto desarrollo de la prestación de los servicios de la entidad. Se entiende como proveedor todo aquel que abastece bienes o servicios a la organización.

## 5. Objetivo General

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

### 5.1 Objetivos Específicos

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

## 6. Justificación y Alcance

La estrategia de lucha contra la corrupción es responsabilidad de las jefaturas de las diferentes áreas y/o líderes de los procesos al interior de Savia Salud EPS, cada uno se

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
		Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Fecha	30/01/2024
		Página	7 de 33

encargará de mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción, conforme a las políticas y procedimientos del sistema integrado de gestión del riesgo de la EPS; así mismo estructurará las medidas para controlarlos, evitarlos y realizará el seguimiento a la efectividad de dichas acciones, implementará actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, realizará su rendición de cuentas, mejorará los mecanismo de atención al ciudadano, será transparente y brindará información comprensible para los ciudadanos. Este plan es de obligatorio cumplimiento por los colaboradores de Savia Salud EPS, la red prestadora de servicios de salud, el personal de apoyo, los contratistas y demás partes interesadas que preste algún servicio contratado por la organización.

La consolidación y reporte del PAAC en la página web de Savia Salud EPS está a cargo de la Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento, y los seguimientos son realizados por parte del macroproceso de Auditoría Interna General.

## 7. Marco Normativo

### 7.1 Ley 1474 de 2011

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

- a. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- b. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- c. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- d. Estrategias de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- e. Todas aquellas iniciativas adicionales que la entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	8 de 33

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

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

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

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

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

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

## 7.2 Decreto 124 de 2016

### 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”.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
		Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Fecha	30/01/2024
		Página	9 de 33

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

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

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

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

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

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

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

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
		Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Fecha	30/01/2024
		Página	10 de 33

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

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

### 8.1 Presupuesto

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

### 8.2 Plataforma Estratégica

#### Misión

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

#### Visión

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

#### Valores Corporativos

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

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

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

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

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	11 de 33

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

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

#### 8.3.1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Se utiliza como metodología para el levantamiento del mapa de riesgos y el desarrollo del componente de gestión del riesgo de corrupción, aquella descrita en el manual de gestión de riesgos y el procedimiento de identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de la matriz de riesgos, donde se contempla todo el sistema integrado de gestión del riesgo de Savia Salud EPS, dando cumplimiento a las directrices de la Gerencia y la normatividad aplicable.

De igual forma, el componente de gestión del riesgo de corrupción se adelanta siguiendo lo estipulado en el documento Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas como se muestra en la siguiente tabla:

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	12 de 33

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
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.  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.
		Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	Solicitar al proceso de Gestión Calidad y Gestión del Relacionamento la publicación de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en la intranet, SGC y el boletín gotas.	Divulgar el 100% de las actualizaciones de la política en los diferentes medios de comunicación internos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR dentro de los procesos de inducción y reinducción 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.
				Presentación de la inducción de planeación.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	13 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
	Mapa de riesgos de corrupción.	Actualizar 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.
		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.
	Consulta y divulgación.	Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en la página web de Savia Salud EPS.	Mantener actualizada la matriz de riesgos en la página web.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			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.
			Solicitar al proceso de Gestión Calidad la publicación de la Matriz de Riesgos en la intranet y el SGC.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	14 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
	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.
		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.
	Seguimiento	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.
		Reporte Situaciones de corrupción.	Realizar análisis sobre situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social.	Comunicación certificada. Pieza publicitaria de la gratuidad de las afiliaciones.	Jefatura Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento. Jefatura de Régimen Contributivo	1 enero de 2024.	31 diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	15 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Responsable(s) de la acción	Fecha de inicio	Fecha de terminación
				Cargo			
			Reportar cada que se identifiquen situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con las prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social a los entes de control.	Acta reunión análisis Matriz de Riesgos. Matriz de riesgos actualizada.	Jefatura Operativo de Afiliaciones de Aseguramiento.  Jefatura de Régimen Contributivo	1 enero de 2024.	31 diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
		Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Fecha	30/01/2024
		Página	16 de 33

### 8.3.2. Racionalización de Trámites

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

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

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

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

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

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	17 de 33

**Tabla 2. Racionalización de Trámites**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Situación actual	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Responsable(s) de la acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	En ejecución.	Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero).	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
				Plataformas de trámites en línea: (Página 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.
				Trámite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	80% de trámite interno por parte de los prestadores de primer nivel (trámite interno se refiere a los	Usuario.	Jefatura de Autorizaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	18 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Situación actual	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Responsable(s) de la acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
					procedimientos y procesos administrativos que las EPS llevan a cabo dentro de su propia organización para la gestión adecuada de los recursos y a la satisfacción de los afiliados).				
				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.
Atención al Usuario.				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 (reporte de las gestiones de los siguientes canales Chatbot, WhatsApp, línea de atención preferencial) Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	19 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Situación actual	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Responsable(s) de la acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
				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 (reporte de las gestiones de los siguientes canales Chatbot, WhatsApp, línea de atención preferencial) 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 (reporte de las gestiones de los siguientes canales Chatbot, WhatsApp, línea de atención preferencial) Andes BPO.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	20 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?		¿CÓMO?		¿QUIÉN?		¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Situación actual	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Responsable(s) de la acción Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
				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 (tablero de control).  Actas de apertura de buzones.	Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	21 de 33

### 8.3.3. Rendición de Cuentas

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

*“La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias 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 Gerencia y la socialización de la gestión con la asociación de usuarios. La información, en cuanto al avance de la gestión se puede consultar en el sitio web <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/#>.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	22 de 33

**Tabla 3. Rendición de Cuentas**

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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 y anual.	Realizar la presentación de la rendición de cuentas.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			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.
		Lenguaje comprensible e 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.
	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.
		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 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	23 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
					Jefatura de Comunicaciones		
	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 reinducción 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.
			Socialización dentro de los procesos de rendición de cuentas en la inducción y reinducción 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.
	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.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	24 de 33

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

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

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

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

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	25 de 33

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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 actualizado.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Resolutividad de quejas de PQRD por medio de redes sociales.	Gestionar las peticiones para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios.	Informe de redes.	Jefatura de Comunicaciones.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		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 (reporte de las gestiones de los siguientes canales Chatbot, WhatsApp, línea de atención preferencial) Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		Líneas de atención preferencial.	Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Reporte consolidado (reporte de las gestiones de los siguientes canales Chatbot, WhatsApp, línea de atención preferencial) Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		Línea de atención 018000423683.	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 018000423683 de atención para los afiliados.	Reporte consolidado (reporte de las gestiones de los siguientes canales Chatbot, WhatsApp, línea de atención preferencial) Andes BPO.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	26 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
					Cargo		
	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 resolutivez).)	Evidencia asistencia capacitaciones. Memorias de presentación.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		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.
		Seguimiento a la evaluación de desempeño.	Realizar de forma periódica seguimientos a los colaboradores (evaluación de desempeño el componente de servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios) que se encuentren por debajo del 65% de cumplimiento de desempeño.	Planes de mejoramiento.	Jefatura de Gestión Humana.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		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.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	27 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
	Normativo y procedimental.	Informe de PQRD.	Realizar el Informe mensual de PQRD.	Informe de expresiones.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		Mejoras aplicativo misional Conexiones.	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el módulo de Atención al Usuario.	Requerimiento por Intrasavia.  Historia de usuario firmada (una historia hace referencia a un documento o registro que contiene una descripción detallada de los requisitos y funcionalidades de un proyecto de software, y que ha sido revisado y aprobado por las partes involucradas, especialmente por el cliente o el usuario final).	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		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.
	Relacionamiento con el ciudadano.	Encuesta de satisfacción.	Realizar encuestas de satisfacción.	Informe de satisfacción.	Jefatura de Atención al Usuario.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		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.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	28 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
			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.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	29 de 33

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

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

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

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

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	30 de 33

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

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Responsable(s) de la acción Cargo	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Transparencia y acceso a la información.	Lineamientos de transparencia activa.	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la transparencia.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			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.
			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.
			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.
	Lineamientos de transparencia pasiva.	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Divulgación del proceso documento de solicitudes y el proceso al interior de Savia Salud EPS.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna del formato de solicitudes de acceso a la información pública.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			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.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	31 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
		de información por parte de los diferentes entes de control.					
	Elaboración de instrumentos de gestión de la información.	Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			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.
	Criterio diferencial de accesibilidad.	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad.	Botón de opciones de accesibilidad en la página web de la entidad para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	Botón de accesibilidad de la página web en funcionamiento.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
			Videos subtítulos o con voz en off.	Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.
		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	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica		Código	OD-PN-07
			Versión	08
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>		Fecha	30/01/2024
			Página	32 de 33

COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	
		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
				grupos étnicos y culturales del país).			
	Monitoreo del acceso a la información pública.	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe de seguimiento y evaluación del sitio web, las redes sociales y las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública.	Oficial de Datos Personales.	1 de enero de 2024.	31 de diciembre de 2024.

	Macroproceso: Gestión Estratégica	Código	OD-PN-07
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2024</b>	Versión	08
		Fecha	30/01/2024
		Página	33 de 33

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

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

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

#### 8.5. Seguimiento al PAAC

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

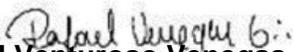
El seguimiento lo efectúa Auditoría Interna General y deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas:

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

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

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

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

  
**Rafael Venturoso Venegas Gómez**  
**Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento**