

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

Corte: Enero-Abril 2025

Área de Auditoría Interna General
Fecha de elaboración: Mayo de 2025

Introducción

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

El PAAC de Savia Salud EPS constituyó una herramienta de gestión útil en la detección de problemas recurrentes y de beneficios generados (por su carácter preventivo), contemplando los siguientes componentes:



Normatividad

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

1. Objetivos

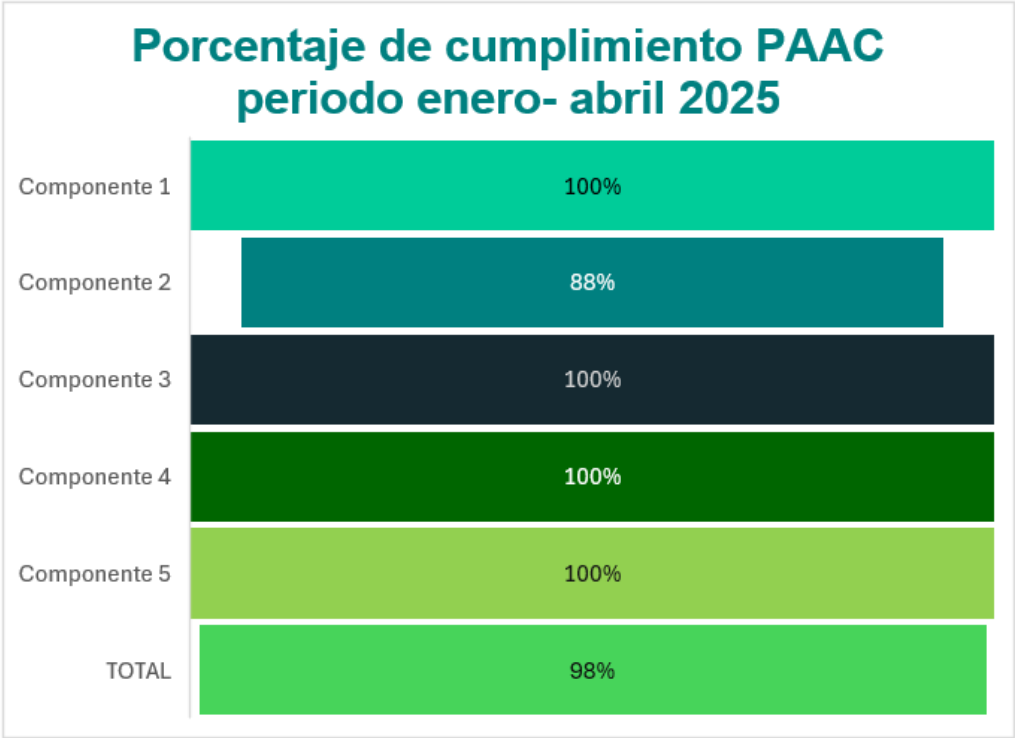
1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2025 con corte al 30/04/2025, determinando el estado de avance en la implementación y cumplimiento de las estrategias y acciones formuladas en cada uno de sus cinco (5) componentes.

1.3 Objetivo específico

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

2. Resultado general de seguimiento



Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

COMPONENTES	Total actividades	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	No aplica
Componente 1	14	14	0	0	0
Componente 2	8	7	1	0	0
Componente 3	10	10	0	0	0
Componente 4	15	15	0	0	0
Componente 5	12	12	0	0	0
Total	59	58	1	0	0

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

3. Resultado del seguimiento por componente

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

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

 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
	Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
	Vigencia	2025				
	Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2025				
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
	<u>Componente #1</u> <i>Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción</i>	14	14	100%	Cumple	Durante el primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció las actualizaciones de la matriz de riesgos. Se evidencian las publicaciones en la página web.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

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

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.											
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES ENERO-ABRIL	SOPORTES ENERO-ABRIL	CUMPLIMIIENTO
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
						Cargo					
	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.	Mantener actualizada la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	PO-GE-03 Política del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta la política vigente. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.1 Revisar y Actualizar la Política de Administración de Riesgos.	1. PO-GE-03 Política del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo	Cumple
		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, Sistema Gestión Calidad - SGC y el boletín gotas.	Divulgar el 100% de las actualizaciones de la política en los diferentes medios de comunicación internos.	Solicitud de la socialización de la política del SIGR Publicación del boletín gotas, SGC e intranet	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta evidencia de publicación de la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR en el boletín gotas, la intranet y el Sistema Gestión Calidad. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	1. Captura de Pantalla - Intranet. 2. Captura de Pantalla - SGC. 3. Socialización de la Base Legal de la Política del SIGR - Gotas. 4. Boletín Gotas N° 137 - 21 de marzo de 2025.	Cumple
			Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR dentro de los procesos de inducción y reintroducción al personal.	Presentación de la inducción de planeación.	Presentación de la inducción de Planeación Publicación de la presentación en el Onboarding	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta la presentación y publicación de la inducción/reintroducción del proceso de Planeación y Gestión del Conocimiento. Carpeta 1. Política de Administración de Riesgos. Subcarpeta. 1.2 Socializar la Política del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos - SIGR.	5. Captura de pantalla - Onboarding. 6. Síntesis planeacion y gestion del conocimiento.	Cumple
		Documentar el proceso de gestión de riesgos.	Realizar análisis de las guías técnicas de riesgos y la normatividad aplicable para la aplicación de ajustes en la documentación de las metodologías de identificación y gestión del riesgo.		Mantener actualizada la documentación del SIGR	PD-GE-04 Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR MA-PN-02 Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta el manual y el procedimiento del SIGR vigente. Carpeta 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Subcarpeta. 2.1 Documentar el Proceso de Gestión de Riesgos.	1. MA-PN-02 Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR. 2. PD-GE-04 Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR. 3. Socialización del Proceso de Actualización de Riesgos - Gotas. 4. Boletín Gotas N° 133 - 21 de febrero de 2025.

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción.	Identificar nuevos riesgos de corrupción y actualizar los riesgos existentes (si se requiere).	Analizar con cada proceso los riesgos identificados y actualizar la matriz en caso de ser necesario.	Revisar y actualizar la matriz de Riesgos incluyendo el subsistema Riesgo de corrupción	Solicitud de Actualización de Riesgos FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS - Registro	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta un ejemplo de los seguimientos realizados al proceso de Gestión Calidad, cabe resaltar que esta solicitud es realizada a todos los procesos de la organización cada mes y la Matriz de Riesgos actualizada. Carpeta 2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Subcarpeta 2.2 Identificar Riesgos de Corrupción.	1. Contextualización del SIGR. 2. Contextualización del SIGR. 3. Contextualización del SIGR. 4. Contextualización del SIGR. 5. Contextualización del SIGR. 6. Contextualización del SIGR. 7. Contextualización del SIGR. 8. Contextualización del SIGR. 9. Contextualización del SIGR. 10. Contextualización del SIGR. 11. Contextualización del SIGR. 12. Contextualización del SIGR. 13. Contextualización del SIGR. 14. Contextualización del SIGR. 15. Contextualización del SIGR.	Cumple
	Consulta y divulgación.	Socializar la matriz de riesgos.	Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en la pagina web de Savia Salud EPS.	Mantener actualizada la matriz de riesgos en la página web.	Solicitud de la socialización de la Matriz de Riesgos Publicación de la Matriz de Riesgos en la pagina web	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en el boletín gotas. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.2 Publicación Boletín Gotas.	1. Captura de Pantalla - Boletín Gotas.	Cumple
			Solicitar al proceso de Gestión del Relacionamento la publicación de la Matriz de Riesgos en el boletín gotas.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Solicitud de la socialización de la Matriz de Riesgos Publicación de la Matriz de Riesgos en el boletín gotas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en el boletín gotas. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.2 Publicación Boletín Gotas.	1. Captura de Pantalla - Boletín Gotas.	Cumple
			Solicitar al proceso de Gestión Calidad la publicación de la Matriz de Riesgos en la intranet y el SGC.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la matriz de riesgos.	Publicación de la Matriz de Riesgos en el SGC e Intranet	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta evidencia de la Matriz de Riesgos publicada en la intranet y Sistema Gestión Calidad. Carpeta 3. Consulta y Divulgación. Subcarpeta 3.3 Publicación en la Intranet y SGC.	1. Publicación de la Matriz de Riesgos en la Intranet. 2. Publicación de la Matriz de Riesgos en el SGC.	Cumple
Monitoreo y revisión.	Realizar seguimiento a los riesgos.	Realizar seguimiento mensual a todos los riesgos identificados en los diferentes procesos.	Realizar seguimiento mensual a todos los riesgos identificados en los diferentes procesos.	Monitorear el 100% de los riesgos identificados.	Solicitud Seguimiento de Riesgos Archivo seguimiento Riesgos	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento a todos los riesgos incluidos los riesgos de corrupción. * Se adjunta el consolidado de los seguimientos mensuales de los riesgos por proceso, cabe resaltar que el seguimiento a los riesgos se realiza mes vencido, por ende durante el mes de mayo de 2025 se solicita y revisan los riesgos correspondientes al mes de abril del 2025. Carpeta 4. Monitoreo y Revisión. Subcarpeta 4.1. Seguimiento de riesgos.	1. Seguimiento Riesgos 2025.	Cumple
		Registrar los riesgos materializados.	Registrar los riesgos materializados en los procesos para su respectivo seguimiento y control.	Realizar seguimiento y monitoreo mensual al 100% de los riesgos materializados en la organización.	FO-GE-08 Formato de Reporte de Eventos de Riesgos Organizacionales	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento a todos los riesgos incluidos los riesgos de corrupción * Se adjunta el formato de eventos materializados de la organización, cabe resaltar que el seguimiento a los riesgos se realiza mes vencido, por ende durante el mes de mayo de 2025 se solicita y revisan los riesgos correspondientes al mes de abril del 2025. Carpeta 4. Monitoreo y Revisión. Subcarpeta 4.1. Seguimiento de riesgos.	1. Formato de reporte de eventos de riesgo operativo 2025.	Cumple

			Consultar al área de Auditoría Interna General si han identificado riesgos de corrupción en las auditorías realizadas a los procesos de Savia Salud EPS.	Mantener actualizada la Matriz de Riesgos incluyendo los riesgos de corrupción detectados en las auditorías internas	Solicitud y Respuesta de la notificación de Riesgos de Corrupción presentados en las Auditorías Internas FO-PN-12 Formato solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías FO-PN-05 Matriz de Riesgos Savia Salud EPS - Registro	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Es una actividad que se realiza con periodicidad anual en el último trimestre cumpliendo con las fechas establecidas en el PAAC.	N/A	Cumple
			Realizar informe semestral donde se dé cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Documentar el Informe de gestión de riesgos	Informe de Gestión de Riesgos julio - diciembre 2024 Informe de Gestión de Riesgos enero - junio 2025	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	* Se adjunta el Informe de Gestión del año 2024 correspondiente al Sistema Integrado de Gestión del Riesgo. <u>Carpeta 5 Seguimiento. Subcarpeta 5.2 Informe de Riesgos de Corrupción.</u>	1. Informe del SIGR - 2024.	Cumple
	Seguimiento.	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. Realizar Piezas de información a la ciudadanía en página web - y el enlace de trámites en línea para afiliaciones	Soporte de la comunicación certificada Pantallazo de la publicación en la página web	Jefatura de Aseguramiento de Operaciones Jefatura de Aseguramiento de Recursos	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza de forma regular el análisis de las incapacidades y se detecta adulteración en los documentos	Entre enero y abril de 2025 la EPS identificó y denunció tres tipos de fraude: Afiliaciones irregulares por parte de aportantes: Once (11) empresas que se presentaban como agremiadoras sin autorización o simulaban vínculos laborales con los afiliados, denunciadas ante la UGPP. Fraude en prestaciones económicas por embarazo: Ocho (08) usuarias embarazadas que, con ingresos base de cotización superiores a un salario mínimo legal (más de \$3.5 millones), se pasaron del régimen subsidiado al contributivo con la única finalidad de cobrar licencia de maternidad; la EPS requirió entonces la documentación que acreditara la relación laboral y el aporte real en PILA. Certificados de incapacidad adulterados: Treinta y cinco (35) casos de certificados de enfermedad general falsificados, presentados ante la EPS para obtener prestaciones económicas o legalizar ausencias laborales.	Cumple
			Reportar cada que se identifiquen situaciones presuntamente originadoras de corrupción relacionadas con las prestaciones económicas y afiliación al sistema de seguridad social a los entes de control.	Acta reunión análisis Matriz de Riesgos. Matriz de riesgos actualizada.	Soporte de la relación de las denuncias efectuadas a los entes de control correspondiente	Jefatura de Aseguramiento de Operaciones Jefatura de Aseguramiento de Recursos	1/01/2025	31/12/2025	A través de la negación de solicitud de pago de prestación económica se reporta al aportante la incapacidad adulterada Relación de los casos 1. Reportados a la UGPP 2 y 3 Reportados a Gestión Jurídica para las acciones legales que correspondan	Denuncia ante la UGPP de los dieciocho (18) casos referidos en los numerales 1.1. y 1.2. de empresas sospechosas de fraude al SGSSS que hacen afiliaciones como agremiadoras sin estar autorizadas como tal o que simulan relación laboral con el afiliado sin ser trabajadores de dichas empresas o con el objetivo de beneficiarse de las prestaciones económicas por licencias de maternidad pagando aportes con ingresos base de cotización superiores a \$3.5 millones de pesos y evadiendo el pago a los demás subsistemas de la seguridad social. Ver anexos 1 y 2. 3. Es importante mencionar que por el régimen subsidiado no se identificaron casos de presunta corrupción en la afiliación a éste. 4. Así mismo se informa que durante el cuatrimestre enero a abril de 2025 no se realizaron piezas de información a la ciudadanía en página web ni el enlace de trámites en línea frente a la gratuidad de las afiliaciones a la EPS al SGSSS.	Cumple

3. Resultado del seguimiento por componente

3.1 Racionalización de Trámites

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

 Racionalización de Trámites	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
	Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
	Vigencia	2025				
	Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2025				
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
	Componente #2 <i>Estrategia de realizacion de tramites</i>	8	7	88%	Cumple	Se continúa con el Diseño e implementación de mecanismos para identificar las necesidades de los afiliados/usuarios en cuanto a la automatización y racionalización de trámites, fortaleciendo los mecanismos actuales.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de tiempos de ejecución de los trámites.
- Evitar la presencia del usuario, afiliado y/o ciudadano en oficina, usando tecnologías de la información.
- Ampliar la vigencia de certificados, registros, autorizaciones, documentos, entre otros.
- Involucrar a los usuarios, afiliados y/o ciudadanos en la formulación de la estrategia de racionalización, implementar espacios de diálogo para priorizar trámites e identificar las mejores acciones de simplificación.
- Contar con cronogramas de implementación de las actividades orientadas a la racionalización de trámites.
- La disminución del porcentaje de cumplimiento responde proporcionalmente a las solicitudes que fueron ingresadas al sistema de información misional desde las IPS en contraste con las ingresadas por nuestros funcionarios.

3. Resultado del seguimiento por componente

3.2 Racionalización de Trámites

	Racionalización de trámites										
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES ENERO- ABRIL	SOPORTES ENERO-ABRIL	CUMPLIMIIENTO
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
						Cargo					
			Continuar con atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero).	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Certificado de solicitudes mediante pagina web	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza el consolidado del año 2024 sobre los tramites solicitados por pagina web Carpeta 4. Auditorizaciones	Documento Certificado soporte PAAC, Se realiza el consolidado del año 2024 sobre los tramites solicitados por pagina web	Cumple
			Plataformas de tramites en línea: (Pagina web), en la cual se puede realizar: * Ingreso de solicitudes a la plataforma. * Verificación de estado de autorización. * Impresión autorización.	Solicitudes gestionadas mediante la página web.	Certificado de solicitudes mediante pagina web	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se tiene la información de los usuarios que solicitan tramites por la pagina WEB, sobre temas de Afiliaciones, Autorizaciones y descargas de las autorizaciones. Para este cutrimestre se da aconocer las descargas del anexo 4 el cual faltaba identificar de manera puntual cuantes eran por pagina WEB Carpeta 4. Auditorizaciones	Documento Certificado soporte PAAC, Se realiza el consolidado del año 2024 sobre los tramites solicitados por pagina web	Cumple
			Tramite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	80% de trámite interno por parte de los prestadores de primer nivel.	Indicador RS-IND-71 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones gestionadas directamente por la IPS en el aplicativo de EAPB	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Indicador de tramite interno RS-IND-71 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones gestionadas directamente por la IPS en el aplicativo de EAPB, el cual se evidencia en en PBI de autorizaciones Carpeta 4. Auditorizaciones	Documento Certificado soporte PAAC, Se realiza el consolidado del año 2024 sobre los tramites solicitados por pagina web	incumple

Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención.	Acceso a los gestores para la realización de algunas autorizaciones.	Seguimiento de las autorizaciones realizadas por aprobación automática y de las gestiones realizadas por los gestores que se tienen en sala	Certificado de la información de gestiones por sala	Jefatura de Autorizaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se lleva el informe de autorizaciones ambulatorias por el grupo de autorizaciones, autorizaciones automáticas, gestores de salas que apoyan con algunos códigos y otras áreas como atención al ciudadano, programas especiales, jurídica entre otros. Se realiza el consolidado del año 2024 sobre las autorizaciones realizadas por equipos de trabajo Carpeta 4. Auditorizaciones	Documento Certificado soporte PAAC 2024	Cumple
			Chatbot: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado mensual de las gestiones realizadas por Andes BPO	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	Para el 2025 continua vigente el contrato 0137-2020 con la empresa ANDES PBO el cual tiene la finalidad de administrar el funcionamiento del ChatBot, Sitio web WhatsApp corporativo y la línea 018000, durante el periodo de Enero_Abril.	Informe consolidado de la gestión realizada por ANDES BPO durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril.	Cumple
			WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado mensual de las gestiones realizadas por Andes BPO	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025			Cumple
			Línea de Atención Preferencial 018000423683; Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida. Está disponible 24 horas los 7 días de la semana.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado mensual de las gestiones realizadas por Andes BPO	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025			Cumple
			Canales de atención (Página web, correo atención al ciudadano, buzón de sugerencias, redes sociales) en donde se presta atención a la ciudadanía. El seguimiento se realiza a través del tablero de control de atención al usuario.	Reporte de Gestión a las Solicitudes Radicadas por parte de nuestros afiliados. Actas de apertura de buzones.	Actas de Apertura Reporte de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025			Cumple



3. Resultado del seguimiento por componente

3.3 Rendición de Cuentas

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

 Rendición de Cuentas	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC				
	Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS			
	Vigencia	2025			
	Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2025			
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento
	Componente #3 <i>Rendición de cuentas</i>	10	10	100%	Cumple
		Observaciones Generales Seguimiento			
		Fortalecer y dar cumplimiento a la periodicidad de las reuniones con la asociación de usuarios de acuerdo a lo planteado en los cronogramas y la norma.			

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.3 Rendición de Cuentas

	Rendición de Cuentas											
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES ENERO-ABRIL	SOPORTES ENERO- ABRIL	CUMPLIMIIENTO	
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación				
						Cargo						
Rendición de cuentas.	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Rendición de cuentas	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral.	Realizar la presentación de la rendición de cuentas Trimestral	Link de la publicación en la pagina web de la organización Informe de rendición de cuentas trimestral	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023	Rendición de cuentas trimetral 2025	Cumple	
			Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral.	Realizar la presentación de la rendición de cuentas.	Link de la pagina web	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se realizó la publicación de los trimestres I	https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/117-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2024	Página web	Cumple
			Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral.	Realizar la presentación de la rendición de cuentas.	Entrega Informe y Presentación de rendición de cuentas	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023	Rendición de cuentas trimetral 2025	Cumple	
			Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral.	Publicación en el micrositio de rendición de cuentas trimestral.	Link de la pagina web	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza la presentación de rendición de cuentas I trimestre 2025 a través de la página oficial.	https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/117-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2024		Cumple

Rendición de cuentas.	Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Lenguaje Inclusivo	Incluir en la presentación de rendición de cuentas un lenguaje inclusivo (glosario) que facilite la comprensión de términos tratados a la ciudadanía.	Presentación con glosario de términos.	Presentación	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/99-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2023	Rendición de cuentas trimestral 2025	Cumple
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Reunión con asociación de usuarios.	Reuniones bimestrales con la asociación de usuarios.	Actas de reuniones con la asociación de usuarios.	Actas de las Reuniones y Listados de Asistencias..	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	Durante el período de enero - abril se han realizado cuatro (4) reuniones con la Asociación de Usuarios Departamental AUDASS.	Actas y listados de asistencia	Cumple
		Audiencia pública.	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de manera anual con participación de la Gerencia de la EPS.	Audiencia de rendición de cuentas en página web de la EPS.	Link de la pagina web	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	La audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2024 se realizará el 29/05/2025	Link soporte de invitación rendición de cuentas: https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/117-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2024	Cumple
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Socialización de proceso de rendición de cuentas.	Socialización dentro de los procesos de rendición de cuentas en la página web, en la inducción para los nuevos ingresos	Publicación del proceso de rendición de cuentas en la página Web.	Captura de la publicación de la rendición de cuenta en la pagina web	Jefatura de Gestión Humana	1/01/2025	31/12/2025	Actualmente, el informe de rendición de cuentas 2023 se encuentra publicado en la	1. Captura de la rendición de cuentas 2023 publicado.	Cumple
				Listados de asistencia de inducciones. Plan de formación y capacitación 2024.	Listado de asistencia	Jefatura de Gestión Humana	1/01/2025	31/12/2025	Las inducciones corporativas se realizan todos los martes de cada mes. A continuación, se	2. Listado de asistencias de inducciones corporativas. 3. Listados de	Cumple
	Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Respuesta a inquietudes, comentarios u observaciones.	Distribuir la estructura y lineamientos según normatividad vigente con cada una de las áreas de la EPS para garantizar el cumplimiento de la rendición de cuentas que corresponde de manera trimestral y anual.	Documento Publicado en sitio web (Acta de rendición de cuentas).	Link de Publicación de la rendición de cuentas trimestral Link de publicación de la documentación de rendición de cuentas anual	Jefatura de Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	La audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2024 se realizará el 29/05/2025	Link soporte de invitación rendición de cuentas: https://www.savi.asaludeps.com/sitioweb/all-categories/category/117-rendici%C3%B3n-de-cuentas-2024	Cumple

3. Resultado del seguimiento por componente

3.4 Atención al Ciudadano

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

 Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
	Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
	Vigencia	2025				
	Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2025				
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
<u>Componente #4</u> <i>Atención al ciudadano</i>	15	15	100%	Cumple	Continuar con el fortalecimiento de los canales de relacionamiento con los afiliados/usuarios de la EPS y la identificación de las situaciones que pudiesen afectar dicha interacción, para una gestión efectiva de las PQRD y las necesidades de la población	

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3.4 Atención al Ciudadano

	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano										
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES ENERO-ABRIL	SOPORTES ENERO-ABRIL	CUMPLIMIENTO
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
Atención al ciudadano.	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Procedimiento de atención al usuario vigente.	Revisar y ajustar el procedimiento de atención al usuario.	Procedimiento gestión de PQRS actualizado.	Procedimiento de PQRS	Jefatura de Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	Savia Salud EPS cuenta con un procedimiento aprobado mediante el formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022, donde se estableció objetivos, alcance, tiempo entre otros aspectos para la respuesta de fondo a las PQRSd interpuestas por los usuarios, el cual para la fecha se encuentra en proceso de actualización acorde a la normatividad vigente.	"Procedimiento o formato AU-1-PD01 versión 04 del 07/03/2022. Formulario de solicitud al área de calidad para actualización"	Cumple
	Fortalecimiento de los canales de atención.	Resolutiva de quejas de PQRD por medio de redes sociales.	Gestionar las peticiones para aumentar la fidelización y confianza con los usuarios.	Informe de redes.	Drive con consolidado de casos que se atienden por redes sociales	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se gestionaron 782 atenciones por redes sociales en el cuatrimestre	https://drive.google.com/drive/folders/1Bdrt4YZD8TEmMbzrD5_BDQV6ZLoc5L4	Cumple
		Seguimiento del canal de atención virtual WhatsApp corporativo.	Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado de Andes BPO de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	Seguimiento mensual a la gestión realizada por ANDES BPO	Informes de gestión línea WhatsApp	Cumple
		Líneas de atención preferencial.	Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado de Andes BPO de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe atención línea diferencial	Cumple

		Línea de atención 018000423683.	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 018000423683 de atención para los afiliados.	Reporte consolidado Andes BPO.	Informe consolidado de Andes BPO de manera mensual	Coordinación Atención al Usuario.	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe atención línea diferencial	Cumple
	Talento humano.	Capacitación al personal en humanización y trato digno.	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRD frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutivas).	Apoyo logístico en lo concerniente a las PQRD Coordinación en la capacitación en el tema de la sensibilización, trato digno y humanizado Brindar un apoyo en la capacitación oportuna y resolutividad	Evidencia asistencia capacitaciones. Memorias de presentación.	Jefatura de Gestión Humana Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	screenshot de las capacitaciones en las que ha participado el equipo de trabajo del área de atención al usuario	Invitaciones y citaciones	Cumple
		Evaluación de desempeño con componente de servicio.	Incluir en la evaluación de desempeño el componente de servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios.	Informe consolidado de evaluación de desempeño.	Captura de pantalla al aplicativo, de la evaluación de desempeño Por medio de Buk informe final de los resultados consolidados	Jefatura de Gestión Humana	1/01/2025	31/12/2025	Finalización de la primera etapa de la Evaluación de Desempeño Ascendente por competencias. Actualmente, nos encontramos en proceso de construcción de la Evaluación de Desempeño Descendente por funciones. Se está elaborando el informe consolidado de los resultados de la primera etapa de la Evaluación de Desempeño Ascendente, junto con la propuesta del	10. Evidencia (captura) de la finalización de la primera etapa de la Evaluación de Desempeño Ascendente por competencias. 11. Evidencia (Captura) socialización realizada a los colaboradores - líderes, explicando como se realizará la evaluación de desempeño.	Cumple
		Seguimiento a la evaluación de desempeño.	Realizar de forma periódica seguimientos a los colaboradores que se encuentren por debajo del 65% de cumplimiento de desempeño.	Planes de mejoramiento.	Captura de los planes de mejoramiento registrados en el aplicativo Buk	Jefatura de Gestión Humana.	1/01/2025	31/12/2025	No aplica aún, ya que nos encontramos en proceso de construcción y aplicación de la evaluación de	No aplica.	Cumple
		Capacitación Contac Center.	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center.	Acta asistencia bimestral. Listado de asistencia.	Acta asistencia bimestral. Listado de asistencia.	Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	Capacitación y calibración de la línea del call center	Invitación y listado de asistencia	Cumple
	Normativo y procedimental.	Informe de PQRD.	Realizar el Informe mensual de PQRD.	Informe de expresiones.	Reporte de Gestión a las Solicitudes Radicadas por parte de nuestros afiliados.	Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRD	Informe reporte de solicitudes de los afiliados enero_abril, este ultimo se genera hasta el 15 de mayo.	Cumple
		Mejoras aplicativo misional.	Solicitar desarrollos de mejora en el aplicativo conexiones para el módulo de Atención al Usuario.	Requerimiento por Intrasavia. Historia de usuario firmada.	Las historias radicadas en Intra Savia y actas de aprobación de desarrollo	Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	Actualización constante del aplicativo conexiones	Solicitud de desarrollos del aplicativo misional conexiones	Cumple

		Carta de desempeño.	Consolidar la información de la carta de desempeño.	Carta de desempeño actualizada.	Cartilla Actualizada	Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/solicitudes-y-tr%C3%A1mites-4/	cartilla de derechos y deberes 2025.	Cumple
	Relacionamiento con el ciudadano.	Encuesta de satisfacción.	Realizar encuestas de satisfacción.	Informe de satisfacción.	Informe Bimestral de las encuestas de satisfacción realizadas a los Usuarios	Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	Se aplican de forma telefónica encuestas de satisfacción a usuarios. De forma bimestral se realiza informe de satisfacción para la medición de indicadores	Informe encuestas de satisfacción enero-febrero.	Cumple
		Campañas informativas.	Realizar capacitaciones y verificación de las piezas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios.	Actas de las capacitaciones. Presentación de las capacitaciones.	Invitaciones y citaciones a las capacitaciones	Coordinación Atención al Usuario	1/01/2025	31/12/2025	screenshot de las capacitaciones en las que ha participado el equipo de trabajo del área de atención al usuario	Invitaciones y citaciones	Cumple
			Publicación de la cartilla de derechos y deberes en la página web. Divulgación de la cartilla con los usuarios en redes sociales.	Evidencia de publicación de piezas publicitarias.	Link de la página web y redes sociales	Jefatura de Comunicaciones.	1/01/2025	31/12/2025	Se realizó la publicación de la nueva cartilla de derechos y deberes y la difusión en redes sociales a los afiliados.	Actualización de la cartilla Página web https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/solicitudes-y-tr%C3%A1mites-4/ Redes sociales 6 de febrero IG: https://www.instagram.com/p/DFu3lCbRALv/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBINWFZA== FB: https://www.facebook.com/pluins/no	Cumple

3. Resultado del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

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

 Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC				
	Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS			
	Vigencia	2025			
	Fecha seguimiento	ENERO-ABRIL 2025			
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento
	Componente #5 <i>Transparencia y acceso a la información</i>	12	12	100%	Cumple
		Observaciones Generales Seguimiento			
		Velar por el cumplimiento y gestionar los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020 y las directrices que la procuraduría general de la nación emita.			

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultado del seguimiento por componente

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

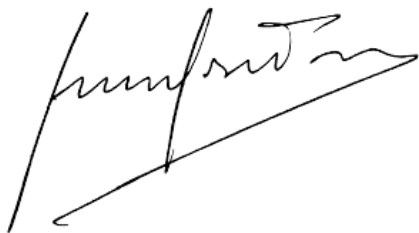
	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información										
COMPONENTE O CRITERIO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?			¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		AVANCES ENERO-ABRIL	SOPORTES ENERO-ABRIL	CUMPLIMIIENTO
		Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la acción o producto a generar	Soportes que demuestran la ejecución	Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación			
						Cargo					
	Lineamientos de transparencia activa.	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa.	Mantener el 100% de los colaboradores al día en cuanto a las actualizaciones de la transparencia.	Publicación sobre transparencia y acceso a la información pública en el boletín gotas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se realizó publicación en el Boletín Gotas relacionada a la Matriz Índice de Transparencia ITA	Pantallazo del Boletín Gotas	Cumple
			Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Matriz ITA.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza actualización de los documentos en el micrositio de transparencia según las solicitudes de la Matriz ITA	Pantallazo de los Correos de actualización	Cumple
			Reporte de autodiagnóstico a la Procuraduría según solicitud.	Reporte de la matriz en la página asignada por el ente de control.	Reporte de la Matriz ITA en la página de la procuraduría	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	No se realiza reporte en este cuatrimestre ya que la procuraduría aun no ha abierto el reporte	Pantallazo de la procuraduría	Cumple
			Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portal web de la EPS.	Mantener actualizado el micrositio de transparencia la página web.	Seguimiento al Micrositio de Transparencia	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza actualización de los documentos en el micrositio de transparencia según las solicitudes de la Matriz ITA	Pantallazo de los Correos de actualización	Cumple
	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.	Publicación del formato de solicitudes de Acceso a la información Pública en la pagina web de Savia y en el boletín gotas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza publicacion del formulario para solicitud de Información Pública	Pantallazo de publicacion formulario	Cumple
		Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los diferentes entes de control.	Brindar la información solicitada por los entes de control de forma oportuna y completa.	Responder en los términos de ley el 100% de las solicitudes de información.	Gestión de solicitudes de información de Transparencia y Acceso a la información Pública	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se tiene el correo sin ca	Pantallazo de correo	Cumple

Transparencia y acceso a la información.	Elaboración de instrumentos de gestión de la información.	Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento a la matriz de transparencia.	Revisar y actualizar la matriz ITA.	Matriz ITA.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza actualización de los documentos en el micrositio de transparencia según las solicitudes de la Matriz ITA	Pantallazo de los Correos de actualización	Cumple
			Realizar seguimiento al inventario de los activos de información de la EPS.	Seguimiento en la actualización de los documentos relacionados con los instrumentos de gestión de la información.	Registro de activos de información. Índice de información clasificada y reservada. Esquema de Publicación. Tablas de retención documental.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se mantiene el micrositio con los documentos actualizados	Pantallazo del micrositio de transparencia	Cumple
	Criterio diferencial de accesibilidad.	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad.	Botón de opciones de accesibilidad en la página web de la entidad para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	Botón de accesibilidad de la página web en funcionamiento.	Verificación funcionamiento del botón Accesibilidad	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se verifica constantemente que el boton de accesibilidad funcione	Pantallazo de accesibilidad en la página web	Cumple
		Información en formatos alternativos.	Videos subtitulados o con voz en off.	Videos subtitulados o con voz en off en el canal corporativo.	Verificación funcionamiento de los videos subtitulados o con voz en off.	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se verifica constantemente que los videos publicados cumplan con los subtitulos	Pantallazo de los videos publicados en el micrositio de transparencia	Cumple
			Información del sitio web de la entidad en diversos idiomas	Página web con comunicación diversos idiomas	Verificación funcionamiento del botón para los diversos idiomas	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se verifica constantemente que el boton de idiomas	Pantallazo de accesibilidad en la página web donde se encuentran los diversos idiomas	Cumple
	Monitoreo del acceso a la información pública.	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.	Informe de seguimiento y evaluación del sitio web, las redes sociales y las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública.	Informe de seguimiento y acceso a la información Pública	Coordinador de Calidad y Planeación	1/01/2025	31/12/2025	Se realiza en enero la publicación del Informe en la pagina web	Informe publicado	Cumple

NOTA: En el marco de las disposiciones para la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia, la EPS Savia Salud estaba implementando como buena práctica organizacional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) sobre la base de los lineamientos establecidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, , con el fin de fortalecer la ética, la integridad institucional y la eficiencia en la gestión de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Sin embargo, dicha norma fue modificada por la Ley 2195 de 2022, adicionando el artículo 34-7, la cual es adoptada por la

Superintendencia Nacional de Salud a través de la Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022, en el que se indica que las personas jurídicas sujetas a su inspección, vigilancia o control adoptarán programas de transparencia y ética empresarial, razón por la cual se le recomienda a SAVIA SALUD EPS, como empresa privada, diseñar e implementar un Programa de Transparencia y Ética Empresarial propio, dotado de mecanismos y normas internas que garanticen no solo el cumplimiento de los estándares legales, sino también la adopción de mejores prácticas de gobernanza, control interno y rendición de cuentas, conforme a los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

Se firma a los 13 días del mes de mayo de 2025.



Elaboró: Jonathan Montoya Londoño
Profesional Judicial de Auditoría Interna



Aprobó: Luz Gloria Aristizábal Puerta
Auditora Interna General