	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	1 de 73

## Proceso

Planeación Estratégica Corporativa

## Responsable

Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento

## Objetivo General

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), de manera que se puedan detectar y prevenir hechos de corrupción en el interior de SAVIA SALUD EPS, de tal suerte que se genere un mejoramiento continuo respecto del servicio que se brinda al ciudadano, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción o Ley 1474 de 2011, según los artículos 73 y 76, al Decreto Reglamentario 2641 de 2012 y sus adiciones o modificaciones.

## Objetivos Específicos

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


## Alcance

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

## Introducción

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

Con la elaboración de éste instrumento o Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), se pretende fundamentalmente diseñar e implementar una serie de estrategias efectivas para la detección y prevención de la posible materialización de hechos que atenten contra la moralidad pública, el eficiente y transparente manejo de los recursos públicos; lo mismo que hacer más efectivo el

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	2 de 73

acceso a los servicios que ofrece la organización con criterios de oportunidad, además de prevenir y evitar cualquier acto de corrupción.


La metodología del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, de la Secretaría de Transparencia (Decreto 4637 de 2015) del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia); los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, reglamentados por el Decreto 2641 de 2012, compilado en el Decreto 1081 de 2015, modificado por el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 (Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 en lo relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) artículos 2.1.4.1 al 2.1.4.7; al igual que el Decreto 019 de 2012, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014. Todas están orientadas a prevenir la corrupción.

Se hace necesaria la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano (PAAC) para la Entidad, cumpliendo los lineamientos de la Política Anticorrupción de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; que es una herramienta de gestión con su mayor utilidad en la detección de problemas más recurrentes y los beneficios generados en su aplicación y seguimiento. De tal forma que cumpla con su carácter preventivo desde la estrategia construida y actualizada anualmente.

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

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	3 de 73

## 1. Marco normativo

Al respecto es necesario revisar el conjunto de disposiciones internas y externas mandatarias del cumplimiento de las obligaciones que en materia de anticorrupción dicta la legislación vigente en Colombia y que son de obligatoria adherencia por parte de los colaboradores y personal de apoyo en SAVIA SALUD EPS, lo que se hace extensivo a todo el personal donde la Organización tenga presencia institucional en su carácter de Aseguradora, para lo cual se precisan las siguientes disposiciones, así:

### 1.1. Externas

#### 1.1.1. La Ley 1474 del 12 de julio de 2011


##### 1.1.1.1. **Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

Cada Entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. **Parágrafo.** En aquellas Entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

##### 1.1.1.2. **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.**

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

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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	4 de 73

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

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. **Parágrafo.** En aquellas Entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

### **1.1.1.3. Decreto 2641 de 2012.**


*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.*

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

Que en virtud de lo previsto en el **artículo 73 de la Ley 1474 de 2011**, *“cada Entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011** establece que *“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”* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las Entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el **Decreto número 4637 de 2011** se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *“Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	5 de 73

*estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las Entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las Entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”*

Los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.


Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las Entidades.

La metodología del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, de la Secretaría de Transparencia (**Decreto 4637 de 2015**) del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia); los **artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011** Estatuto Anticorrupción, reglamentados por el **Decreto 2641 de 2012**, compilado en el **Decreto 1081 de 2015** (2.1.4.1 y siguientes), en su artículo 2.2.22.1 y siguientes establece que el PAAC hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; su **Decreto 1083 de 2015** en su Título 24 que regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos; modificado por el **Decreto 124 del 26 de enero de 2016** (Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 en lo relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) artículos 2.1.4.1 al 2.1.4.7; al igual que la **Ley 962 de 2005** (Ley antitrámites) y el **Decreto Ley 019 de 2012** (Decreto antitrámites), el **artículo 52 de la Ley 1757 de 2015** (Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana) y la **Ley 1712 de 2014** (Ley de transparencia y derecho a la información pública), **Ley 1755 de 2015** (Derecho fundamental de petición). Todas están orientadas a prevenir la corrupción.

El **Decreto 1649 de 2014** (modifica la estructura del DAPRE) en su **artículo 55** deroga el **Decreto 4637 de 2011** y en su **artículo 15** da las funciones a la Secretaría de la Transparencia para señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento al PAAC que se deberán elaborar anualmente; **Decreto 943 de 2014** (MECI) Artículos 1 y siguientes, **Decreto 1083 de 2015** artículos **2.2.21.6.1 y siguientes** (Adopta la actualización del MECI).

#### **1.1.1.4. Decreto Ley 019 de 2012**

Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	6 de 73

actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

Se aplicará a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, en los términos del **artículo 39 de la Ley 489 de 1998** y a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

La actuación administrativa debe ceñirse a los postulados de la ética y cumplirse con absoluta transparencia en interés común. En tal virtud, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas. Las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.


Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

- **Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.**

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Todas las Entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Entidad u Organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del **artículo 9 de la Ley 489 de 1998**, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	7 de 73

La identificación mediante la obtención electrónica de la huella dactilar no excluye la presentación del documento de identidad. En caso de que la persona no tenga documento de identidad, el requisito se surtirá con la exhibición del comprobante del documento en trámite, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, el cual se presume auténtico.

Cuando sea necesario, y con el fin de obtener la huella dactilar en sitios distintos a su sede operativa, las autoridades públicas o los particulares en ejercicio de funciones administrativas podrán incorporar mecanismos móviles de obtención electrónica remota de la huella dactilar. Las notarías del país están obligadas a contar con sistemas de obtención electrónica remota de la huella dactilar.

Para los efectos de este Artículo, entiéndase que el documento de identidad es la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería, la tarjeta de identidad o el pasaporte si el nacional que se identifica se encuentra en el exterior.


La Registraduría Nacional del Estado Civil inter-operará la base de datos del Registro Civil de Defunción con el sistema de información Ministerio de Salud y Protección Social y con los que defina el Gobierno Nacional, para que a través de del Ministerio sea consultada en línea por las entidades de seguridad social que deban verificar la fe de vida (supervivencia) de una persona. El reporte constituirá plena prueba de la existencia de la persona.

Las Entidades Públicas y los particulares que ejercen funciones administrativas deberán colocar en medio electrónico, a disposición de los particulares, todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales. En todo caso, para que un formulario sea exigible al ciudadano, la Entidad respectiva deberá publicarlo en el Portal del Estado colombiano. Para todos los efectos legales se entenderá que las copias de formularios que se obtengan de los medios electrónicos tienen el carácter de formularios oficiales.

Las Entidades y Organismos Públicos y particulares que prestan función administrativa deberán adelantar las gestiones necesarias para viabilizar los pagos por medios electrónicos.

**1.1.1.5. Ley 23 de 1981, artículo 110, párrafo 3 quedará así:**

En caso de liquidación de una Entidad perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, responsable de la custodia y conservación de las historias clínicas, esta Entidad deberá entregar al usuario o a su representante legal la correspondiente historia clínica, para lo cual publicará como mínimo dos (2) avisos en un diario de amplia circulación nacional con un intervalo de ocho (8)

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	8 de 73

días, en el cual se indicará el plazo y las condiciones para que los usuarios retiren sus historias clínicas, plazo que podrá extenderse hasta por dos (2) meses más, contada, a partir de la publicación del último aviso.

Ante la imposibilidad de su entrega al usuario o a su representante legal, el liquidador de la empresa levantará un acta con los datos de quienes no recogieron dichos documentos, y procederá a remitirla en cada caso a la última Entidad Promotora de Salud en la cual se encuentre afiliado el usuario, con copia a la Dirección Seccional, Distrital o Local de salud competente, la cual deberá guardar archivo de estas comunicaciones a fin de informar al usuario o a la autoridad competente, bajo la custodia de quien se encuentra la historia clínica.

La Entidad Promotora de Salud (EPS) que reciba la historia clínica la conservará hasta por el término previsto legalmente.

A partir de enero 1 de 2013, la acreditación de los beneficiarios de un cotizante, mayores de 18 años y menores de 25, que sean estudiantes con dedicación exclusiva a esta actividad, se verificará por la Entidad Promotora de Salud a través de bases de datos disponibles que indique para el efecto el Ministerio de Salud y Protección Social, sin requerir la acreditación del certificado de estudios respectivos de cada Entidad de educación.

**1.1.1.6. Artículo 120. trámite de autorización para la prestación de servicios de salud.**


Cuando se trate de la atención ambulatoria, con internación, domiciliaria, de urgencias e inicial de urgencias, el trámite de autorización para la prestación de servicios de salud lo efectuará, de manera directa, la institución prestadora de servicios de salud IPS, ante la Entidad promotora de salud, EPS. En consecuencia, ningún trámite para la obtención de la autorización puede ser trasladado al usuario.

El Formato Único de Autorización de Servicios que deberá ser diligenciado por las IPS y regulará la autorización de otros servicios de salud, conforme a lo previsto en el presente artículo, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, las condiciones de conectividad y la zona en que se presta el mismo.

**1.1.1.7. Artículo 121. trámite de reconocimiento de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad.**

El trámite para el reconocimiento de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad a cargo del Sistema General de Seguridad



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	9 de 73

Social en Salud, deberá ser adelantado, de manera directa, por el empleador ante las Entidades promotoras de salud, EPS. En consecuencia, en ningún caso puede ser trasladado al afiliado el trámite para la obtención de dicho reconocimiento.

**1.1.1.8. Artículo 123. programación de citas de consulta general.**

Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación.


**Parágrafo.** El Ministerio de Salud y Protección Social podrá determinar las excepciones a lo dispuesto en este artículo para las zonas geográficas con restricción de oferta de salud y condiciones de acceso.

**1.1.1.9. Artículo 124. asignación de citas médicas con especialistas.**

La asignación de citas médicas con especialistas deberá ser otorgada por las Empresas Promotoras de Salud en el término que señale el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual será adoptada en forma gradual, atendiendo la disponibilidad de oferta por especialidades en cada región del país, la carga de la enfermedad de la población, la condición médica del paciente, los perfiles epidemiológicos y demás factores que incidan en la demanda de prestación del servicio de salud por parte de la población colombiana.

**1.1.1.10. Artículo 125. autorizaciones de servicios de salud.**

Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), tendrán la obligación de contar con sistemas no presenciales para autorizar los servicios de salud, de tal forma que el afiliado no tenga que presentarse nuevamente para recibir la misma. En ningún caso las autorizaciones podrán exceder los cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud de la autorización. De igual forma, las EPS contarán con sistemas de evaluación y seguimiento de los tiempos de autorización que deberán reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud y publicarse periódicamente en medios masivos de comunicación.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	10 de 73

### **1.1.1.11. Artículo 131. suministro de medicamentos.**

Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), tendrán la obligación de establecer un procedimiento de suministro de medicamentos cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud a sus afiliados, a través del cual se asegure la entrega completa e inmediata de los mismos. En el evento excepcional en que esta entrega no pueda hacerse completa en el momento que se reclamen los medicamentos, las EPS deberán disponer del mecanismo para que en un lapso no mayor a 48 horas se coordine y garantice su entrega en el lugar de residencia o trabajo si el afiliado así lo autoriza.

## **1.2. Internas**


Que el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) compila el componente de Buen Gobierno o Gobierno Corporativo visibilizando, los compromisos éticos adoptados por los Entes que componen la Dirección de SAVIA SALUD EPS, esto es, su Junta Directiva y la Gerencia, y que surge como producto de un compromiso de autorregulación inspirado en una gestión íntegra, eficiente y transparente, que posibilita comunicar a las Entidades con las que se relaciona de manera comercial e institucional; previniendo en todo caso cualquier acto de corrupción.

Que en concordancia con los principios, valores y directrices de Buen Gobierno adoptados, SAVIA SALUD EPS acoge el componente de Ética o de Conducta que le permitan día a día orientar su conducta dentro de un marco ético y de esta manera conducir, concebir el ejercicio de sus funciones y de mejora continua en atención al ciudadano.

Que el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) da lineamientos para que la gestión y los resultados de SAVIA SALUD EPS cumplan con los fines constitucionales y misionales de la Entidad, permitiendo que su labor garantice la calidad y la promoción en el servicio de salud, así como la prevención de la enfermedad, procurando siempre evitar el riesgo de corrupción en la Entidad.

Lo anterior, dentro de un escenario de autosostenibilidad que permita el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y comerciales, permitiendo que su modelo de gestión mixta sea una prueba de la efectividad de la alianza del sector público y el privado, siendo necesario por tanto, el establecimiento de los límites a los posibles conflictos de interés y actos de corrupción que se pueden presentar, así como un sistema de evaluación de los riesgos detectados.

Que el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) hace parte de los requisitos, mecanismos y procesos que SAVIA SALUD EPS desarrolla permanentemente para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	11 de 73

salud, así como de los Sistemas de Gestión y Control que permiten una estructura para regular la estrategia, gestión y la evaluación del desempeño institucional de SAVIA SALUD EPS.

## 2. Definiciones

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

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

**Afiliados o Ciudadanos:** son las personas cubiertas por la prestación de los servicios que ofrece SAVIA SALUD EPS, bien sea a través del Régimen Contributivo o Subsidiado, y que estando en cualquiera de los regímenes, tengan la calidad de cotizantes o de beneficiarios.


**Alta dirección:** se denomina Alta Dirección a los cargos directivos que se encuentran ubicados en la más alta escala de jerarquía en la estructura organizacional. En SAVIA SALUD EPS se identifica como Alta Dirección a la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia.

**Aliado estratégico de capital:** son todas aquellas personas que se vinculan directa o indirectamente a la Entidad, con el aporte de recursos que sean estimables en dinero, preferiblemente con un ánimo de permanencia.

**Autoevaluación:** mecanismo de valoración mediante el cual SAVIA SALUD EPS examina la gestión que está siendo ejecutada por cada uno de sus integrantes en cuanto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), como de la Institución en general, con miras a corregir fallos o inconsistencias, y estimular correctivos, medidas de acción o actuaciones favorables a la EPS y al Ciudadano.

**Brechas de la atención en salud:** se refiere a las imposibilidades de acceso al servicio de salud que se presta a los afiliados o ciudadanos, así como a las dificultades encontradas en los procesos y procedimientos en la prestación de dicho servicio por parte de la Entidad.

**Calidad de garante del servicio público de salud:** el servicio de salud, al garantizar un derecho de carácter fundamental, debe ser prestado a todos los particulares por parte del Estado. Sin embargo, toda vez que el Estado Colombiano carece de los recursos con los cuales presta dicho servicio de manera directa a todos los integrantes del territorio nacional, delega dicha función en otras Entidades, las cuales adquieren la responsabilidad de prestarlo en condiciones de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	12 de 73

idoneidad, eficiencia y eficacia, y por tanto, SAVIA SALUD EPS goza de esta calidad de garante del servicio público de salud.

**Ciente externo o ciudadano:** se denomina cliente externo a todas las personas o ciudadanos ajenos a SAVIA SALUD EPS que efectivamente reciben sus servicios. Para SAVIA SALUD EPS son clientes externos los afiliados o ciudadanos, quienes son los destinatarios de los servicios de salud que se procura prestar en condiciones de calidad, idoneidad, respeto, eficiencia y celeridad, además de las IPS que tienen contratos celebrados con la EPS para la atención de los afiliados.


**Ciente interno:** se considera cliente interno a aquel integrante de la organización cuya posición en la prestación del servicio lo obliga a depender del trabajo ejecutado por otro. Para SAVIA SALUD EPS son clientes internos:

- Los profesionales de la salud que dependen de la institución para la prestación de sus servicios.
- Todo el personal administrativo que depende del suministro de información sobre cada uno de los afiliados para el correcto suministro del servicio.
- Todo aquel integrante de SAVIA SALUD EPS encargado de la ejecución de una tarea dentro del proceso de prestación de los servicios que, en cualquier momento determinado, requiera del apoyo de otras áreas para ejecutar su tarea en debida forma.

**Colaborador:** integrante de la cadena de prestación del servicio cuya tarea específica dentro de la misma es diferente a la de los integrantes de la alta dirección, es decir, toda aquella persona integrante de SAVIA SALUD EPS cuya tarea difiere a las encomendadas a la Junta Directiva y a la Gerencia, bien se trate de un funcionario de orden administrativo o de un funcionario de orden operativo.

**Control externo:** calificación de la conducta ejecutada por SAVIA SALUD EPS por parte de una Entidad que no se encuentra incluida en el organigrama de la Entidad, por parte de las autoridades de control estatal o por parte de los propietarios mayoritarios en desempeño de su rol de control como Entidades estatales del orden municipal y departamental.

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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	13 de 73

y en atención a las metas u objetivos previstos y aquellas que previenen los riesgos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) en la EPS.

Para el caso de SAVIA SALUD EPS, el control interno se ejecuta a través de la comparación de la actividad ejecutada con los Sistemas de Calidad o de Control a la Gestión Interna y verificación del cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, función que se encuentra a cargo del Director de Gestión Control.

**Cultura de servicio:** éste concepto implica una estrategia corporativa donde participan todos los niveles de SAVIA SALUD EPS (alta dirección, administrativo y operativo), en el cual se lleva a cabo un diagnóstico profundo con el fin de establecer claros indicadores de mejoramiento en la atención al afiliado o ciudadano.


**Directivo:** persona natural cuyo cargo, y en especial la ubicación de éste dentro de la estructura organizacional de SAVIA SALUD EPS, le otorga la competencia para tomar decisiones vinculantes, de gran importancia para la Entidad y para impartir órdenes a otras personas que hacen parte de la cadena de prestación de los servicios de la institución, y cuyo cargo se encuentra subordinado al Directivo.

De acuerdo con la estructura organizacional de SAVIA SALUD EPS, los cargos del nivel directivo son: los miembros de Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Direcciones, Jefaturas y los que puedan llegar a crearse con dicho alcance.

**Gestión de riesgo:** es el proceso de identificar, prevenir, analizar y cuantificar las probabilidades de ocurrencia y efectos que se desprenden de los riesgos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) en SAVIA SALUD EPS, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que puedan emprenderse para reducir su ocurrencia.

**Grupo de interés:** conjunto de personas que pueden verse afectadas, potencial o efectivamente, de forma favorable o desfavorable, por las actuaciones de SAVIA SALUD EPS. El grupo de interés se constituye por personas que, a partir de una relación construida con SAVIA SALUD EPS, puede demandar de ella acciones u omisiones con miras a evitar la materialización de efectos desfavorables para sí mismos o para la misma Entidad. Para efectos de este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) los grupos de interés son:

- Los afiliados o ciudadanos.
- Los socios, tanto de carácter público como privado.
- Los colaboradores y sus familias.
- El sector prestador de servicios de salud.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	14 de 73

- Los proveedores de bienes y servicios diferentes a los de salud.
- El Estado Colombiano.
- La sociedad en general.

**Información privilegiada:** información de propiedad de SAVIA SALUD EPS no accesible al público en general, de la que dispone un grupo restringido de personas por razón de su cargo, y cuya disposición necesariamente debe estar dirigida a la prestación del servicio que presta la Entidad o a su administración. Su utilización en beneficio propio de aquellos que tienen acceso a ella, de sus allegados o de cualquier tercero resulta ilegal.

**Información confidencial:** datos que hacen referencia a un afiliado o ciudadano, suministrados por él mismo u obtenidos de parte de una Entidad Oficial, cuyo manejo y divulgación se encuentra regulado por la **Ley 1581 de 2012** “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”.

Hacen parte de la información confidencial, por ejemplo, la historia clínica de un afiliado o ciudadano, las patologías que padece, los tratamientos que recibe o ha recibido, información bancaria, y en general, toda aquella información que de conformidad con la **Ley 1581 de 2012** deba ser sometida a reserva.


**Instancias de Gobierno Corporativo:** niveles, grados o divisiones en las cuales se organiza el Gobierno Corporativo con miras a desarrollar efectivamente su tarea.

**Inversionista:** persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que pone a disposición de SAVIA SALUD EPS recursos económicos en dinero o en especie, para el desarrollo y sostenimiento de su misión y visión.

**Modelo de gestión y operación:** esquema o marco de referencia para la administración de SAVIA SALUD EPS, de conformidad con su misión, visión y principios.

**Normas autocompositivas:** pautas de actuación que no son impuestas por autoridad ajena a SAVIA SALUD EPS, sino que se crean y se adoptan autónomamente para la consecución efectiva de unos fines predeterminados, acordes con la prestación del servicio de salud, u otros que ofrezca. Igualmente serán normas autocompositivas aquellas que sean confeccionadas para la resolución de un conflicto interno de la Institución o de ésta con otra persona natural o jurídica ajena a ella.

**Órgano de administración u órgano administrativo:** parte integrante de la organización SAVIA SALUD EPS, conformado por un número de personas con un perfil de alta calidad profesional y humana, cuyas funciones y atribuciones a él

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	15 de 73

conferidas tienen como finalidad que, a través de su ejecución, se cumplan los fines fijados por la Entidad en razón de su actividad.

**Personas y entidades externas:** personas natural o jurídica, de derecho público o privado, que en un momento determinado no hacen parte de la cadena de prestación del servicio de salud que dispensa SAVIA SALUD EPS. En contraposición a las personas o Entidades externas, serán personas o Entidades internas todas aquellas que desempeñen algún papel en la atención de afiliados o ciudadanos.

**Plataforma estratégica:** la plataforma estratégica se constituye en un planteamiento formal que soporta el funcionamiento de SAVIA SALUD EPS, a través de la definición de su filosofía, concepción, razón de ser, proyección a futuro, misión, visión, principios y objetivos. La plataforma estratégica se encuentra integrada por: Misión, Visión, Principios, Valores y Objetivos Estratégicos.


**Proceso operativo:** lineamientos de conducta impuestos a todos los colaboradores de SAVIA SALUD EPS, cuya finalidad radica en el desarrollo y entrega final del servicio al cliente, mediante la adopción de un método para el desarrollo de la actividad de todos los funcionarios de la Entidad, con miras a generar altos estándares de calidad y eficiencia.

**Protocolo de comunicaciones:** se trata del conjunto de pautas que posibilitan que distintos órganos o departamentos que forman parte de SAVIA SALUD EPS, puedan intercambiar información de forma ordenada, de modo que logre satisfacer las necesidades de los grupos de interés con la mayor asertividad y eficiencia posible.

**Proveedor:** persona natural o jurídica cuyo vínculo contractual con SAVIA SALUD EPS, le impone el abastecimiento de recursos necesarios para el normal y correcto desarrollo de la prestación de los servicios de la Entidad. Se entiende como proveedor todo aquel que abastece bienes o servicios a la Institución.

**Relacionamiento saludable:** se refiere a la manutención de las relaciones entre los grupos de interés y SAVIA SALUD EPS, así como con las Entidades de vigilancia y control, en términos de cordialidad, ayuda mutua, evitando tensiones entre éstos.

**Riesgos de orden financiero:** se entenderá por riesgo financiero aquellas circunstancias que aumenten las probabilidades de pérdidas económicas en el desarrollo del objeto social de la Entidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	16 de 73

**Rol:** función u oficio que se encuentran llamados a cumplir distintos órganos de SAVIA SALUD EPS, con miras a garantizar su normal y correcto funcionamiento.

**Recurso humano:** conjunto de empleados o prestadores de servicios que forman parte de SAVIA SALUD EPS, y que se caracterizan por desempeñar tareas específicas a cada uno de los distintos sectores en los cuales se divide la Entidad en sus distintos órdenes (Alta Dirección, administrativo y operativo).

### **3. Acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.**

#### **3.1. Contexto estratégico**

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

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

En este mismo sentido, no liquidar los contratos o convenios y autorizar pagos en detrimento de Savia Salud EPS, omitir o desconocer el procedimiento, la norma y/o el contrato respecto de la glosa y devolución en procedimiento de cuentas médicas, omitir la obligación de recobros dentro de los términos de Ley, omitir la marcación de rechazos para beneficio propio o de terceros y/o aumentar el procesamiento de cuentas médicas, no verificar los soportes de la factura de acuerdo a la normatividad vigente (orden de servicio, firma usuario, soporte de la atención y otros), no validar los derechos del usuario oportunamente, la no detección o no reporte de eventos o fallas de la atención por parte de los auditores concurrentes de una falla en la atención en salud que de manera no intencional produjo daño o no; incluye los eventos y centinelas.

Igualmente en materia de contratación, la ausencia de póliza de responsabilidad civil de las IPS de la red de servicios (resultado de una falla en la atención en salud que de manera no intencional produjo daño o no; incluye los eventos y centinelas). No se surte el movimiento del proceso a desarrollarse durante las





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


<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	17 de 73

etapas, en el momento y posterior a la adquisición, desde la planeación de la compra, la entrega, aprobación, recepción, reparto y disposición o dispensación, sugerir o incidir en la compra de bienes y servicios sin consideración al criterio de calidad previsto y sin cumplimiento de especificaciones del producto, desconocimiento e inobservancia del Manual de Contratación de SAVIA SALUD EPS y en consecuencia no convocar la realización de reuniones evaluativas del Comité de Compras, recibir dadas u obsequios como ofrecimiento de terceros por compras o adquisición de bienes y servicios, no contar con un registro de proponentes debidamente aprobado por el comité de compras.

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

Otro de los eventuales riesgos está en la falta de realización de auditorías internas y/o seguimientos a los planes de mejora, falta de oportunidad en el reporte, seguimiento y análisis de los indicadores de calidad y propios de cada proceso, inoportunidad en la respuesta de las PQRS, no contar con un reporte y registro oportuno y suficiente de las novedades que afecten la base de datos de los afiliados, desarticulación de la información en los reportes que son fuente para toma de decisiones, acceso, manipulación y divulgación de información sin autorización de la EPS, utilización de software maliciosos con fines delictivos (daños, pérdidas y fallas de los recursos tecnológicos), manipulación de la información de la Entidad en favor propio o de otro, registro de información errada en la facturación, disminución del disponible por clientes en mora, corresponder con actos delincuenciales en la inversión de fondos, pago de obligaciones no reales y/o valores que no corresponden, acciones jurídicas y/o conciliación de glosas no presupuestadas.

En materia de pagos, se debe evitar que estos se realicen sin el llenó de los requisitos de contratación y/o jurídicos, incumplimiento de los requisitos para la contratación en la etapa precontractual, contractual y postcontractual, prestación de servicios, adquisición de bienes y/o servicios sin mediación de contrato, contrato sin suscripción y aprobación de pólizas (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales, responsabilidad civil extracontractual), no liquidación de contratos según criterios de legalidad, favorecimiento propio o de un tercero con precios y un tiempo desproporcionado en el contrato; según las necesidades de la

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	18 de 73

Entidad, manejo de la información privilegiada para beneficio propio o de terceros, pagos indebidos, defraudar a terceros por manejo imprudente del presupuesto, “maquillar” las cuentas ocultando la realidad financiera de la Entidad, fallas en la calidad de la información.

SAVIA SALUD EPS busca detectar y prevenir cualquier hecho de corrupción al interior de la Organización, de tal suerte que se genere un mejoramiento continuo respecto del servicio que se brinda al ciudadano, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción o Ley 1474 de 2011, según los artículos 73 y 76, al Decreto Reglamentario 2641 de 2012 y sus adiciones o modificaciones. Para ello, se desarrolla cuidadosamente el mapa de riesgos de corrupción, con la metodología asignada en los procedimientos internos del mapa de riesgos de la EPS, que sirve de instrumento o herramienta y debe ser de estricto cumplimiento para cada uno de los responsables. Además de la página oficial de SAVIA SALUD EPS y todas las publicaciones a disposición, entre otras la de “**transparencia**”.

### **3.2. Áreas responsables**

La Gerencia de la EPS, la Subgerencia Operativa, la Secretaría General, las áreas de Planeación y Gestión del Conocimiento, Gestión Control, Gestión del Riesgo, Gestión de Tecnología, Aseguramiento, Red y Aliados, Cuentas médicas, Gestión Documental, Gestión Administrativa, Coordinación de Comunicaciones Corporativas, Contabilidad, Coordinación de Gestión Humana y Tesorería y Cartera.

### **3.3. Presupuesto**


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

### **3.4. Plataforma estratégica**

#### **3.4.1. Metas y objetivos estratégicos**

##### **3.4.1.1. Megametas**

- ✓ Mejorar de manera medible las condiciones de salud de la población afiliada.
- ✓ Lograr el nivel de auto sostenibilidad financiera que permita la permanencia de la organización en el tiempo.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	19 de 73

### **3.4.2. Objetivos estratégicos**

#### **3.4.2.1. Gestionar los recursos de manera eficiente para lograr la sostenibilidad y desarrollo empresarial.**

- ✓ Administrar de manera eficiente los excedentes de liquidez de la empresa.
- ✓ Cumplir la normatividad vigente en materia financiera de habilitación y permanencia.
- ✓ Gestionar los recobros de manera eficiente para contribuir con la recuperación de valor de la empresa

#### **3.4.2.2. Fidelizar la población y crecer en afiliación.**


- ✓ Mantener los usuarios del régimen subsidiado en el Departamento de Antioquia afiliados a SAVIA SALUD EPS.
- ✓ Administrar de manera eficiente las bases de datos.
- ✓ Que los afiliados que soliciten movilidad, permanezcan en el régimen contributivo.
- ✓ Operar el régimen contributivo.

#### **3.4.2.3. Mejorar y mantener el estado de salud de la población objetivo.**

- ✓ Implementar los programas y estrategias de salud pública basadas en APS, (Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad) que permitan dar cumplimiento a la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), al Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) y al desarrollo de Rutas Integradas de Atención (RIAS).
- ✓ Gerenciar las patologías de Alto Costo y Alto Valor basadas en la evidencia con criterios de calidad y costo-efectividad que produzcan resultados medibles en salud.
- ✓ Mejorar la calidad de los datos y la oportunidad del reporte en la cuenta de alto costo de las patologías priorizadas.

#### **3.4.2.4. Gestionar los sistemas técnicos, administrativos y humanos para el funcionamiento y sostenibilidad de la Organización.**

- ✓ Desarrollar competencias desde el ser, el hacer y el saber de los colaboradores de la Organización.
- ✓ Apoyar desde el sistema de información al mejoramiento continuo de los procesos.
- ✓ Articular los procesos de acuerdo con la plataforma estratégica de la EPS y la normatividad vigente.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	20 de 73

- ✓ Incrementar los niveles de avance y cumplimiento del sistema de gestión y de control en la Organización.

**3.4.2.5. Propiciar las condiciones de acceso a los servicios de salud para los afiliados a SAVIA SALUD EPS con características de calidad, oportunidad y suficiencia, en armonía con el modelo de atención.**

- ✓ Conformar y articularla red de prestadores de servicios de salud.
- ✓ Controlar y operar el proceso de autorizaciones de servicios de salud para el adecuado perfilamiento de la red de prestadores de servicios de salud.
- ✓ Efectuar el seguimiento y evaluación a la red de prestadores, de manera que se logren los estándares definidos por la Organización y el logro de los atributos de calidad en la prestación de servicios de salud para nuestros afiliados.

#### **4. Misión**

SAVIA SALUD EPS surge como resultado de la voluntad del sector público y privado, que se concreta como política pública de salud, con el objeto de que articule y organice la prestación de los servicios de salud en el Departamento de Antioquia (Redes Integrales de Servicios de Salud - RISS), se fundamente en la APS, con un modelo de atención diferenciador con énfasis en la promoción de la salud y la prevención y atención oportuna o precoz de la enfermedad.


#### **5. Visión**

En el año 2018, SAVIA SALUD EPS se habrá convertido en un referente nacional en la prestación de servicios de salud por su capacidad de articulación de los servicios, la innovación de sus enfoques, la capacidad de promoción y prevención y el impacto logrado en su población objetivo.

#### **6. Principios**

Los principios de SAVIA SALUD EPS, declarados como orientadores en su Planeación Estratégica, son los siguientes:

- ✓ **Valor de la Vida:** valoramos la vida por encima de todo. Buscamos generar salud y bienestar en todas las zonas de influencia en donde tenemos

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	21 de 73

presencia.

- ✓ **Respeto:** por el otro, por la Organización, por nuestros afiliados, por nuestros proveedores y por nosotros mismos.
- ✓ **Transparencia:** rendimos cuentas a la sociedad de nuestra gestión.
- ✓ **Austeridad:** gestionamos de manera adecuada todos los recursos disponibles.
- ✓ **Calidad:** en la gestión de nuestros procesos y, en especial, en la prestación del servicio a nuestros afiliados.
- ✓ **Equidad:** trabajamos por reducir las brechas en la atención y aseguramiento en salud.
- ✓ **Innovación:** creamos y evolucionamos nuestro modelo de gestión del riesgo en salud y financiero.


## 7. Valores

Los principios de SAVIA SALUD EPS, declarados como inspiradores en su Planeación Estratégica, son los siguientes.

- ✓ **Trabajo en equipo:** buscamos permanentemente mejorar, crear sinergias, innovar y lograr los mejores resultados.
- ✓ **Orientación al Servicio:** garantizamos un servicio integral para nuestros usuarios con efectividad.
- ✓ **Modelo Humano:** respetamos al ser humano por encima de todo.
- ✓ **Liderazgo:** somos pioneros como personas, como empleados y como empresa.
- ✓ **Cercanía:** generemos la mayor proximidad entre nosotros y con nuestros usuarios, nuestro entorno y las comunidades donde tenemos influencia. La gente siente a nuestra empresa como suya, propia y cercana.

## 8. Indicadores

- ✓ **Tiempo de repuesta a comentarios:** Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / Número total de PQRD recibidas.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	22 de 73

## 9. Aspectos generales del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

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

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de SAVIA SALUD EPS, debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de Planeación de SAVIA SALUD EPS. El Director de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Dicho PAAC está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de la EPS, mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

La Alta Dirección de SAVIA SALUD EPS se debe **Apropiar** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).


La **Socialización** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es necesaria antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.

La **Promoción y divulgación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se hará dentro de la **estrategia de rendición de cuentas**.

## 10. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano-PAAC.

### 10.1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Herramienta que le permite a SAVIA SALUD EPS 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 (Ver Anexo 1).

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	23 de 73


## 10.2. Racionalización de Trámites.

SAVIA SALUD EPS cuenta con los procedimientos internos de calidad de satisfacción del cliente, PQRD y el manejo de la información mediante la página de la Entidad y sus publicaciones oficiales (**“TRANSPARENCIA” y “ATENCIÓN AL AFILIADO”**). También cuenta con Gestores en las 117 oficinas de Atención al Ciudadano para todos sus Usuarios o Afiliados de los Municipios del Departamento de Antioquia, donde hace presencia la EPS, además de la línea telefónica para tal fin.

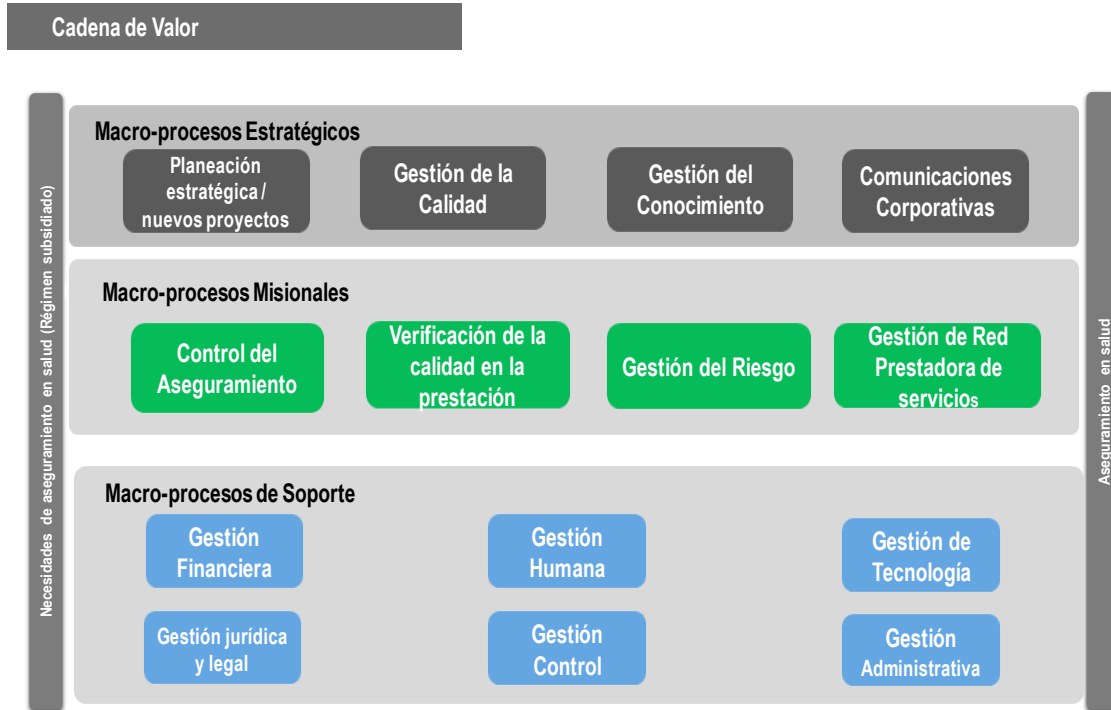
Nuestro compromiso es identificar y satisfacer las necesidades del cliente interno y externo de manera oportuna, accesible, equitativa, confiable y segura, con talento humano comprometido y competente, enmarcado en la implementación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) con miras a lograr 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 en su funcionamiento, pertinentes, oportunos y evitan hechos de corrupción. Alineados con el Decreto 019 de 2012 (antitrámites) y procedimientos administrativos que buscan la socialización, priorización y que son ajustados constantemente para mejorar la atención al ciudadano.

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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	24 de 73

### 10.3. Mapa de procesos savia salud EPS




### 10.4. Rendición de Cuentas.

“Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado”; en SAVIA SALUD EPS se da cumplimiento a la Circular Única de la Supersalud y de acuerdo a lo anterior; se hace el proceso anual de rendición de cuentas, esto con el fin de brindar a la ciudadanía en general información de la gestión de las principales áreas de la EPS y reafirmar la transparencia con la cual se desarrollan todos sus procesos.

“En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010. (Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011). Al igual con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, “la rendición de cuentas es un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	25 de 73

los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras Entidades públicas y a los organismos de control”, expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, evaluación de la gestión, y que busca la **transparencia de la gestión administrativa pública** para lograr la adopción de los principios de buen gobierno. Es un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación Estado-ciudadano, vinculando a la ciudadanía en la **construcción de lo público**.

### **10.5. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**

La Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia y demás colaboradores con capacidad decisoria observarán parámetros de gestión eficiente y eficaz que sean medibles a fin de mejorar siempre los procesos adelantados al interior de la Entidad, desarrollando en consecuencia el deber de evaluación, seguimiento, levantamiento de brechas y adopción de medidas de acción, como lineamientos propios del Gobierno Corporativo y adquiriendo una capacidad de autoanálisis, autocrítica positiva y generación de soluciones para superar las inconformidades detectadas.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta SAVIA SALUD EPS, para mejorar la satisfacción de sus afiliados y facilitando el ejercicio de sus derechos. Desarrollados en el marco de la Política Nacional del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC (Conpes 3785 de 2013) Ente rector de dicha política, por el cual se definió un **Modelo Público Eficiente al Servicio del Ciudadano**, que pone a este como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las Entidades, garantizando el servicio que se presta al ciudadano, que responda a sus necesidades y expectativas. Se trata de una labor integral con total articulación al interior de la EPS, compromiso expreso de la Alta Dirección, gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que buscan garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

#### **10.5.1. Procedimiento gestión de PQRD ciudadano.**

##### **Proceso**

Gestión de Calidad

### Responsable

Jefe Gestión de Calidad

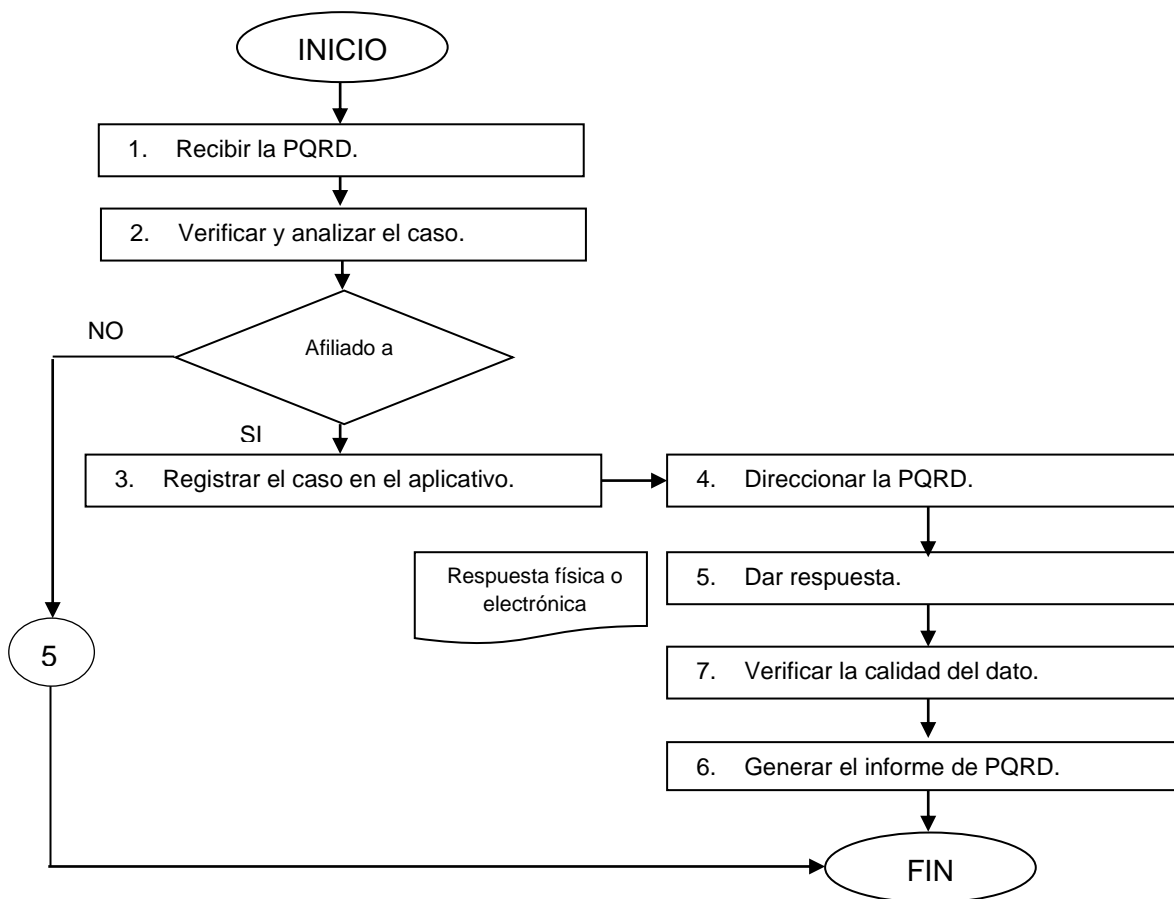
### Objetivo

Gestionar las PQRD recibidas por los diferentes canales, generando un acompañamiento al usuario desde la formulación del comentario hasta la resolución del mismo.

### Alcance

EL procedimiento inicia con la recepción de la PQRD interpuesta por un ciudadano hasta la repuesta de la misma.

### Flujograma





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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	27 de 73

**Descripción del procedimiento**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad (Que y Como)</b>
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	<p><b>1. Recibir la PQRD.</b></p> <p>Los canales de recepción de PQRD son:</p> <p><b>1.1. Correo electrónico</b></p> <p>En el correo de atencionalciudadano@saviasaludeps.com ingresan solicitudes de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entes de control</li><li>• Entes Territoriales</li><li>• Personas naturales</li><li>• Personas jurídicas</li></ul> <p><b>1.2. Página web</b></p> <p>A través de la página web de SAVIA SALUD EPS “ Contáctenos” y la página web de la Supersalud ingresan PQRD Las que ingresan por “Contáctenos” están direccionadas al correo electrónico de un integrante del equipo de atención al ciudadano, quien revisa permanentemente las solicitudes que ingresan por la página web Para las PQRD que ingresan por la página de la Superintendencia Nacional de Salud se procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresar al aplicativo de la página de la Superintendencia Nacional de Salud <a href="http://190.248.37.110:8084/salud/AD">http://190.248.37.110:8084/salud/AD</a></li><li>• Diligenciar el usuario y contraseña asignada a la EPS</li><li>• Dar click en “gestionar” para visualizar los ingresos de PQRD</li><li>• Se selecciona el usuario al que se le realizará gestión.</li><li>• Se procede a la gestión de la PQRD según el PD-GC-04 Procedimiento Gestión de PQRD</li><li>• Una vez resuelta la PQRD se cierra el caso en Integra y la página de la Supersalud.</li></ul> <p><b>1.3. Mercurio: Derechos de petición</b></p> <p>En el aplicativo de gestión documental MERCURIO llegan derechos de petición que son gestionados así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresar al aplicativo MERCURIO diariamente para verificar derechos de petición recientes.</li><li>• Descargar derechos de petición en archivo PDF.</li></ul>



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	28 de 73

<b>Responsable</b>	<b>Actividad (Que y Como)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se archiva el documento con el nombre y la cédula del usuario en una carpeta de derechos de petición.</li><li>• Iniciar con el proceso de gestión de PQRD. En caso de ser un derecho de petición que debe ser gestionado por atención al ciudadano se realiza el “segundo paso” donde se ingresa el radicado, se anexa el archivo con la respuesta, se agrega un pequeño comentario y se envía al “tercer “ paso de radicación como lo expresa el IN-GV-02 Instructivo atención derechos de petición.</li><li>• Realizar un seguimiento a los casos en integra para darle su respectivo cierre cuando el responsable es de otra área.</li></ul> <p><b>1.4. Puntos de atención al ciudadano</b></p> <p>En las oficinas de atención al usuario se realizan las siguientes actividades para recibir las solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abrir el aplicativo Centry de los turnos.</li><li>• Abrir el aplicativo INTEGRA, correo electrónico y base de datos en EXCEL para ingresar la PQRD.</li><li>• Llamar el ficho correspondiente del usuario quien interpone una PQRD</li><li>• Ingresar en Excel los datos del usuario.</li><li>• Escanear los soportes del usuario.</li><li>• Enviar correo a los equipos autorizadores correspondientes.</li><li>• Continuar con el proceso de gestión de PQRD.</li><li>• Hacer revisión permanente del correo para generar respuestas a los usuarios.</li></ul> <p><b>1.5. Redes sociales</b></p> <p>Las redes sociales (Facebook, twiter) son medios adicionales donde pueden ingresar PQRD, éstas son revisadas por el área de comunicaciones y las envía vía correo electrónico a <a href="mailto:atencionalciudadano@saviasaludeps.com">atencionalciudadano@saviasaludeps.com</a>, para ser gestionarlas</p> <p><b>1.6. Línea telefónica 018000</b></p> <p>Las llamadas telefónicas son atendidas por el operador externo del call center durante las 24 horas del día donde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se recepciona la llamada.</li></ul>



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	29 de 73

<b>Responsable</b>	<b>Actividad (Que y Como)</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresa la PQRD en el aplicativo Integra.</li><li>• Orienta al y/o da respuesta al usuario respecto a la solicitud realizada.</li><li>• Genera radicado y lo informa al usuario para su seguimiento.</li><li>• Y continúa con el desarrollo del procedimiento realizado por el gestor.</li></ul> <p><b>1.7. Buzones</b></p> <p>Los Buzones de sugerencias se encuentran ubicados en todos los puntos de atención de Savia Salud EPS. Los gestores responsables de cada oficina son los responsables de dar apertura a éste una vez a la semana en presencia de un usuario, donde se diligencia el formato FO-GC-30 Acta apertura de buzones registrando la cantidad de formatos encontrados, diferenciando además los que se encuentran completamente diligenciados y los anónimos. Una vez realizada el acta, se envía por correo electrónico a la persona asignada del equipo de atención al ciudadano, adjuntando los soportes FO-GC-25 Formulario registro temporal de comentarios.</p> <p>Cuando el equipo de atención al ciudadano recibe los correos diariamente descarga la información enviada por los gestores en archivo PDF y se divide en el programa ILOVEPDF/HERRAMIENTAS organizándola en carpetas creadas para cada municipio, que contienen las capacitaciones, actas y comentarios por resolver. Para facilitar su búsqueda se identifica el nombre de cada usuario en cada carpeta.</p>
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	<p><b>2. Verificar derechos</b></p> <p>Se verifica el estado de la afiliación del usuario en las diferentes bases de datos (FOSYGA, BDUA, SAVIA SALUD EPS). Si el usuario no está activo en SAVIA SALUD EPS, se debe dar respuesta informando que la solicitud no se tramita por no ser afiliado de Savia.</p> <p>Si el usuario está activo en SAVIA SALUD EPS, en el aplicativo Integra ARS en el módulo de consulta se verifican las órdenes pendientes relacionadas con la solicitud y las entregadas al usuario. Si el caso contiene los soportes necesarios para dar trámite a su solicitud se procede, si no contiene los soportes se contacta al usuario y se solicitan estos, que pueden ser entregados en medio físico en las oficinas de atención a usuarios o mediante el correo electrónico al funcionario que lo esté solicitando.</p>



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	30 de 73

<b>Responsable</b>	<b>Actividad (Que y Como)</b>
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	<p><b>3. Registrar el caso en el aplicativo.</b></p> <p>En el módulo de servicio al cliente del aplicativo Integra se describe el caso detalladamente para dar trámite y direccionar según el tipo de comentario.</p> <p>Se clasifica el tipo de comentario del afiliado para registrarlo en el aplicativo Integra como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Petición.</li><li>• Queja.</li><li>• Reclamo.</li><li>• Sugerencia.</li><li>• Denuncia.</li><li>• Felicitación.</li><li>• Derecho de petición.</li></ul>
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	<p><b>4. Direccionar la PQRD.</b></p> <p>De acuerdo al análisis del caso y el servicio solicitado por el usuario se procede a dar trámite respectivo de acuerdo al tipo de solicitud, direccionándolo al proceso correspondiente:</p> <p><b>Gestión administrativa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PQRD por infraestructura.</li><li>• PQRD por dotación de las oficinas.</li></ul> <p><b>Red y aliados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PQRD por Medicamentos.</li><li>• PQRD por Autorizaciones POS y NO POS.</li><li>• PQRD por Referencia y contrarreferencia.</li></ul> <p><b>Aseguramiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PQRD por Barreras de acceso a los servicios por información generada a través de las bases de datos.</li><li>• PQRD por desinformación de la red de servicios.</li><li>• PQRD por movilidad y portabilidad.</li></ul> <p><b>Gestión jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PQRD por tutelas.</li><li>• PQRD por Solicitudes de reembolso.</li><li>• PQRD por Pérdida de capacidad laboral.</li><li>• PQRD por Copagos.</li></ul> <p><b>Gestión humana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PQRD por Quejas por aptitud y actitud de funcionarios.</li></ul>



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	31 de 73

<b>Responsable</b>	<b>Actividad (Que y Como)</b>																
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	<p><b>5. Dar Respuesta.</b></p> <p>Cada área es responsable de generar una respuesta acorde al caso asignado, y debe enviarla con antelación al gestor de atención ciudadano responsable de la PQRD, para así responder al usuario en los tiempos establecidos para cada canal de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones, Línea telefónica 018000, Correo electrónico, Página web, Puntos de atención al ciudadano y Redes sociales: 15 días hábiles.</li> <li>• Supersalud y demás entes de control: 5 días hábiles y 3 días hábiles si es de riesgo de vida</li> <li>• Mercurio: 10 días hábiles.</li> </ul> <p>Notificar al usuario por correo electrónico o vía telefónica cuando la respuesta esté estructurada y lista para su entrega la cual puede ser en medio físico en las oficinas o por correo electrónico, y posteriormente cerrar el caso en el aplicativo o evacuar de Mercurio en caso de ser derecho de petición que ingrese por ese medio.</p>																
GESIS	<p><b>6. Verificar la calidad del dato.</b></p> <p>El corte de la base datos se realiza pasados ocho días calendario del mes siguiente, con el fin de verificar la calidad del dato en la cual se evalúan las siguientes variables así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CANAL DE RECEPCIÓN PQRD</th> <th>MEDIO DE VERIFICACIÓN</th> <th>REVISAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Buzón</td> <td rowspan="2">Actas Buzón</td> <td>Fecha de apertura consecuente con el mes.</td> </tr> <tr> <td>Firma de las personas encargadas de la apertura, usuario testigo la apertura y gestor de EPS.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Formato de PQRD</td> <td>Formato legible Sin tachones ni enmendaduras.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>El N° de <b>PQR</b> físicas debe ser igual al N° de PQR registradas en el acta de apertura de la fecha correspondiente.</td> </tr> <tr> <td>Módulo de Servicio al Cliente</td> <td>Número caso</td> <td>Es el número de caso con que ingresa la PQRD al módulo (número único ascendente).</td> </tr> </tbody> </table>	CANAL DE RECEPCIÓN PQRD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REVISAR	Buzón	Actas Buzón	Fecha de apertura consecuente con el mes.	Firma de las personas encargadas de la apertura, usuario testigo la apertura y gestor de EPS.		Formato de PQRD	Formato legible Sin tachones ni enmendaduras.			El N° de <b>PQR</b> físicas debe ser igual al N° de PQR registradas en el acta de apertura de la fecha correspondiente.	Módulo de Servicio al Cliente	Número caso	Es el número de caso con que ingresa la PQRD al módulo (número único ascendente).
CANAL DE RECEPCIÓN PQRD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REVISAR															
Buzón	Actas Buzón	Fecha de apertura consecuente con el mes.															
		Firma de las personas encargadas de la apertura, usuario testigo la apertura y gestor de EPS.															
	Formato de PQRD	Formato legible Sin tachones ni enmendaduras.															
		El N° de <b>PQR</b> físicas debe ser igual al N° de PQR registradas en el acta de apertura de la fecha correspondiente.															
Módulo de Servicio al Cliente	Número caso	Es el número de caso con que ingresa la PQRD al módulo (número único ascendente).															




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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	32 de 73

<b>Responsable</b>	<b>Actividad (Que y Como)</b>	
	Ámbito	Se verifica que la descripción del evento y la clasificación del motivo concuerden con el ámbito. Interno PQRD para la EPS. Externo PQRD para otras instituciones.
	Motivo	Se verifica que la descripción del evento concuerde con la clasificación del motivo.
	Origen	Debe ser consecuente con las funciones del equipo de atención al ciudadano y contact center.
	Medio comunicación	Se verifica que sea acorde al origen.
	Estado	Se verifica que esté acorde a la respuesta.
	Asignado a	Se verifica que esté acorde con el área.
	IPS causante	Se verifica que concuerde con el ámbito.
	Colaborador causante	Se verifica que concuerde con el ámbito.
	Tipo solicitud	Se verifica que concuerde con la descripción del evento.
	Fecha recibido EPS	Debe coincidir con el acta para el canal de buzón de sugerencia. Para los demás canales de recepción el día que se recibe en Punto de atención, Pagina web de la Supersalud, Correo electrónico y Pagina web de SAVIA SALUD EPS.
	Ciudad ocurrencia	Se verifica que sea de acuerdo a la descripción del evento.
	Descripción evento	Debe ser igual a como se radica por el usuario.
	Archivo adjunto	El adjunto debe coincidir con la descripción del evento.
	Comentarios	Se verifica que la respuesta sea acorde con la solicitud del Usuario. Y en caso de que la respuesta sea negativa se debe expresar al usuario que puede elevar su




	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	33 de 73

Responsable	Actividad (Que y Como)		
			solicitud a otro ente de control conforme con lo dispuesto en la Circular Única 047 de 2007 título VII.
		Ente de control	Se verifica que el ente de control sea acorde con la persona que radique.
	<p>Posterior a la verificación de las variables mencionadas anteriormente se realiza la retroalimentación al equipo de atención al ciudadano y Contact Center de acuerdo con los hallazgos generados en la revisión.</p>		
GESIS	<p><b>7. Generar el informe de PQRD.</b></p> <p>Mensualmente y posterior a la retroalimentación realizada de acuerdo con los hallazgos se realizan los ajustes a la información y la generación del informe, el cual contiene los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• Tipos de PQRD.</li> <li>• Canales de recepción.</li> <li>• Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas.</li> <li>• Principales causas de PQRD.</li> <li>• Ámbito (causas internas y externas).</li> <li>• PQRD por entidades.</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento en el tiempo de respuesta a las PQRD.</li> <li>• Conclusiones.</li> </ul> <p>Con la generación del informe se identifican las principales causas PQRD por procesos, a partir de esto los líderes de cada uno debe estructurar un plan de mejoramiento en el FO-GC-09, que debe ser enviado a atención al ciudadano a los 8 días hábiles siguientes de la entrega del informe para su posterior seguimiento.</p>		

## Definiciones

**Integra:** Aplicativo de gestión de la información de la EPS.

**Atención al usuario:** Es deber de la EPS brindar atención integral al usuario, la cual debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	34 de 73

adoptar subprocesos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

**PQRD:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

**Petición:** Solicitud realizada por un usuario con el fin de recibir una respuesta sobre los temas generales y particulares que son de su interés.

**Queja:** Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones o por actos relacionados con deberes y derechos. Se pueden presentar en forma verbal, electrónica, escrita o telefónica.


**Reclamo:** la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

**Derecho de petición:** Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Felicitación:** Manifestación positiva realizada por una persona natural o jurídica con motivo de una atención o servicio recibido.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	35 de 73

### Indicadores del procedimiento

- ✓ **Tiempo de repuesta a comentarios:** Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / Número total de PQRD recibidas.


### Registros asociados

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
FO-GC-25	Formulario registro temporal de comentarios.
FO-GC-09	Formato Plan de Mejoramiento.
FO-GC-11	Formato Ficha técnica y consolidado de indicadores.

### 10.6. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Los mecanismos de divulgación y promoción del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC entre colaboradores de SAVIA SALUD EPS, sus usuarios y entidades relacionadas, serán los siguientes:

- ✓ Publicación en la página Web de la Entidad.
- ✓ Establecer para el responsable de las comunicaciones de la Entidad, la función de desarrollar en los medios de comunicación internos y externos, físicos o virtuales, notas o contenidos informativos sobre el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, desarrollando de manera puntual y periódica sus diferentes previsiones.
- ✓ Las previsiones del presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC se referirán en los documentos comerciales e institucionales, tanto externos como internos de SAVIA SALUD EPS, indicando su carácter vinculante, en todo caso, atendiendo el relacionamiento institucional principalmente con terceros y/o grupos de interés. De igual manera, las previsiones recibirán referencia en los diferentes reglamentos, convenios y acuerdos internos de SAVIA SALUD EPS.
- ✓ De otro lado, para efectos de la promoción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, se adoptan las siguientes medidas, sin perjuicio de desarrollar e implementar otras que se consideren adecuadas para tales efectos:


	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	36 de 73

- ✓ Los colaboradores de la organización en instancias medias procurarán la referencia cotidiana a las previsiones de este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC para tenerlas presente en todo momento.
- ✓ Realizar talleres de socialización con los trabajadores de la organización y con las asociaciones de usuarios sobre el alcance de las normas adoptadas en el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC y sus actualizaciones.
- ✓ Realizar jornadas periódicas de promoción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC que permitan generar una cultura de observancia del mismo a nivel interno, de manera que se refleje en la prestación de los servicios a usuarios y afiliados.
- ✓ Destinar un espacio en las reuniones de Junta Directiva para profundizar en las previsiones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, o establecer reuniones con la periodicidad que sea definida por este órgano para tal efecto.
- ✓ Diseñar y publicar boletines, carteleras, cartillas u otras herramientas promocionales de las previsiones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC Corporativo de SAVIA SALUD EPS, con destino no solo a los colaboradores de la Entidad, sino también a los socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas.

## **11. Iniciativas Adicionales**

### **11.1. Sistema de gestión ética**

SAVIA SALUD EPS reconoce como de máxima y primordial importancia estratégica, la adopción de normas de comportamiento ético de orden autoimpositivo que vincule a todas las instancia de colaboración y que fije de manera indeleble el comportamiento de sus colaboradores, así como de los representantes y directores de SAVIA SALUD EPS, la cual se orienta al servicio y a la satisfacción de sus afiliados o ciudadanos. Por tanto, los sistemas de gestión de calidad, de control a la gestión, normativa interna y las decisiones, se adoptarán sobre la base de procesos y procedimientos preestablecidos inspirados por los principios, valores y objetivos estratégicos de SAVIA SALUD EPS.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	37 de 73

## **11.2. Medidas anticorrupción en el sector salud**

Aunado a las previsiones y medidas que se adoptan mediante el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de manera autónoma, con el fin de procurar un comportamiento ético y transparente en el funcionamiento de SAVIA SALUD EPS, también se acogen y se determinan como aplicables para la Entidad y todos sus colaboradores en los diferentes niveles, las medidas y prohibiciones que prescribe el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 y demás normas relativas a este tipo en el sector salud, así como las normas que las modifiquen, adicionen o complementen, de manera adicional a las que se encuentra sujeta legalmente dada su naturaleza y objeto. Igualmente se somete a las prohibiciones referidas a la gestión de intereses privados por parte de los colaboradores luego de la dejación de su cargo en los términos previstos en dicho Estatuto Anticorrupción, con independencia de la naturaleza, régimen jurídico aplicable a SAVIA SALUD EPS en la materia, y a la naturaleza y régimen de vinculación de sus empleados y colaboradores.


## **11.3. Conflicto de interés - concepto básico y mecanismo de mitigación de sus efectos**

Se entiende para efectos del presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, como conflicto de interés la circunstancia actual o futura que se le presenta a una persona con capacidad de decidir o influir en una decisión de interés de SAVIA SALUD EPS, y que por una condición o calidad externa, le genere intereses contrapuestos o en evidente contradicción influyan en su decisión o comportamiento. En estos casos, la persona que está inmersa en un conflicto de interés o aquel que lo conozca, está en la obligación de advertirlo con el fin de que sea apartado de la deliberación, decisión o incluso ejecución de la decisión referida.

Ello, sin perjuicio de las inhabilidades e incompatibilidades legales y estatutarias aplicables a este tipo de Entidades, según la normatividad vigente sobre la materia.

En el caso de conflictos de interés, incompatibilidades e inhabilidades al interior de la Junta Directiva el procedimiento será el previsto en el Acuerdo No. 1 del Reglamento Interno de Junta Directiva o la norma interna que lo modifique.

SAVIA SALUD EPS desarrollará programas que promuevan la política de minimización de la ocurrencia de conflicto de interés, y establecerá las medidas que considere adecuadas, conducentes y eficientes para mitigar los conflictos de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	38 de 73

interés que se presenten en diferentes órdenes, procesos, actividades y prestación de servicios a cargo de la Entidad, según su naturaleza.

#### **11.4. Dávivas, regalos, prebendas, cortesías**

Se entenderán como tales los objetos o acciones susceptibles de valoración que se entreguen o pretendan entregarse por una persona (interno o externo) a un colaborador, consultor, contratista, accionista, consejero, entre otros, de SAVIA SALUD EPS sin que haya mediado pago o remuneración de ésta última.

Las directivas, colaboradores, consultores, contratistas, consejeros y accionistas de SAVIA SALUD EPS, se abstendrán siempre y sin excepciones, de recibir dávivas, regalos, prebendas o cortesías, en razón al ejercicio de sus funciones dentro de la Entidad.


#### **11.5. Previsiones de gestión ética sobre el manejo de la información.**

SAVIA SALUD EPS preverá en todo momento y ante cualquier Entidad, persona o autoridad con la que tenga relación de intercambio de información sensible, los llamados a la confidencialidad, el respeto de la reserva y de la intimidad de las personas que se encuentran bajo su garantía, guardando estricto cuidado en la utilización, divulgación, sistematización y publicación de información considerada como sensible, confidencial y estratégica, por tanto reservada. Tendrá especial cuidado en la información del estado de salud de sus afiliados o ciudadanos, la información societaria de sus clientes o proveedores y demás datos o información a la que con ocasión de su relacionamiento o cumplimiento de funciones llegue a acceder.

#### **11.6. Previsiones de gestión ética sobre el uso de los bienes.**


Sin perjuicio de las obligaciones de manejo y administración de los recursos puestos a su disposición, SAVIA SALUD EPS por medio de sus colaboradores y a todas las instancias y niveles, dará un buen y eficiente uso de sus recursos y bienes, disponiéndolos para el servicio y cumplimiento de sus deberes legales y misionales, evitando prácticas o conductas ineficientes, ineficaces, antieconómicas, desleales o irregulares, que provoquen la depreciación o pérdida de sus bienes ya sea tangibles o intangibles.

De los derechos y limitaciones de uso de bienes propios y ajenos, se dejarán acuerdos expresos entre las partes.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	39 de 73

### **11.7. Previsiones de gestión ética sobre el relacionamiento de savia salud EPS y sus colaboradores con entes, personas y entidades externas.**

- ✓ SAVIA SALUD EPS y sus colaboradores, asesores y consultores evitarán el relacionamiento con personas o instituciones que no observen los valores éticos acogidos como normas de comportamiento social, y que por el contrario, actúen por fuera del marco de la ley y las buenas costumbres.
- ✓ SAVIA SALUD EPS actuará en beneficio de sus afiliados a fin de que sus mejores condiciones redunden en situaciones de bienestar a sus asegurados.
- ✓ De toda actuación, proceso o comportamiento institucional se dejará evidencia documental propendiendo porque su conducta sea transparente y coherente, evitando la elusión o evasión de controles internos o externos.
- ✓ Guardará estricta observancia a las órdenes y recomendaciones de las autoridades públicas o de las instancias de su Gobierno.
- ✓ Observará de manera íntegra los principios de la sana competencia.
- ✓ Rehusará cualquier regalo, dádiva, prebenda o beneficio particular en detrimento de los intereses corporativos. De igual manera, evitará brindar regalos o prebendas con igual propósito.
- ✓ Será cautelosa y prudente en los asuntos propios de la administración de los recursos públicos puestos a su cargo.
- ✓ Cubrirá los gastos de viáticos o viajes de sus colaboradores a fin de evitar el relacionamiento personal o institucional que mengüe su independencia a la hora de tomar bienes o adoptar decisiones de orden comercial o institucional.
- ✓ Manejará con la máxima diligencia y cuidado sus cuentas y bienes, garantizando procesos, herramientas y salvaguardas que le permitan mantenerlos indemnes.
- ✓ Comunicará a las instancias competentes cualquier situación irregular o delictuosa de la que tenga conocimiento.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	40 de 73

- ✓ Guardará absoluta tolerancia por convicciones de creencia, orientación sexual, condición social, sin propiciarlas o difundirlas al interior de la Organización.
- ✓ En caso de ser posible, la cercanía o parentesco o afinidad con algún proveedor o sector de interés se dará en igualdad de condiciones del mercado, sin otorgar privilegio o ventaja por tal condición.
- ✓ Respetará a sus compañeros, a sus superiores y a las autoridades.
- ✓ No transmitirá información de la empresa ni divulgará o comentará asuntos corporativos sino siguiendo estrictamente los protocolos de información.
- ✓ Comunicará cualquier situación de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés que se presente.
- ✓ Será responsable y cuidadoso con el ambiente y el entorno.
- ✓ Será respetuoso de las órdenes de autoridades administrativas y judiciales, a quienes atenderá sin dilación.

### **11.8. Comité y línea ética**


En SAVIA SALUD EPS es esencial para nuestra operación tener la confianza de nuestros afiliados, nuestra red de proveedores y accionistas, conservando la calidad de los servicios en los más altos estándares éticos, acorde con las normas. Con base en ello, se creó un Comité de Ética, con unas funciones claras, en pro de la transparencia, que permita a los usuarios o ciudadanos en general garantizar el uso adecuado de los recursos.

#### **11.8.1. Funciones principales del comité**

Las funciones principales del Comité de Ética de SAVIA SALUD EPS son:

- ✓ Promover el conocimiento del Código de Ética y su adopción.
- ✓ Validar el cumplimiento del objeto social de SAVIA SALUD EPS, en correspondencia con su direccionamiento estratégico y los principios del SGSS.



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	41 de 73

- ✓ Analizar y adoptar mecanismos y acciones que impidan la ocurrencia de conflictos de interés. Y si lo hubiere se realiza el proceso previsto en el artículo No. 1 del Reglamento Interno de Junta Directiva.
- ✓ Analizar libre y objetivamente cada denuncia, dejando la respectiva evidencia documental.
- ✓ Velar por la estricta observancia a las órdenes y recomendaciones de las autoridades públicas y de gobierno.
- ✓ Retroalimentar a los dueños de los procesos de aquellos eventos que puedan llegar a afectar los recursos públicos y recomendar los controles o medidas de implementación de los mismos.
- ✓ Orientar y apoyar las investigaciones internas o externas que sean necesarias para el esclarecimiento de denuncias.


### **11.9. Canales para la recepción de quejas**

Los usuarios o ciudadanos, servidores de la Organización y la comunidad en general, podrán elevar quejas o denuncias a través de los siguientes canales:

- ✓ Línea Ética de SAVIA SALUD EPS, virtual en la web: [http://saviasaludeps.com/?post\\_type=quienes-somos&p=634](http://saviasaludeps.com/?post_type=quienes-somos&p=634)
- ✓ Correo electrónico exclusivo para las denuncias: [lineaetica@saviasaludeps.com](mailto:lineaetica@saviasaludeps.com).
- ✓ Línea 01 8000 423 683 y línea local 4481747

#### **11.9.1. Protección de los denunciantes**

- ✓ La Organización se asegurará de que no habrá consecuencias como resultado de elevar o expresar una inquietud de buena fe.
- ✓ Acciones disciplinarias y violaciones al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC.
- ✓ El incumplimiento, será objeto de medidas disciplinarias que podrán incluir el despido, acorde con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	42 de 73

### **11.10. Política de publicidad y divulgación del plan anticorrupción y atención al ciudadano – PAAC.**


SAVIA SALUD EPS publicará al interior y exterior de la Organización, sus principios, valores, objetivos y estrategias, disposiciones, procedimientos y reglas contenidas en el presente **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC**, base de la Cultura de Buen Gobierno Corporativo que se pretende establecer en la Entidad, a fin de que cada uno de sus colaboradores lo conozca y lo aplique en el ejercicio diario de sus funciones y en la prestación de sus servicios.

La publicidad del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC** estará disponible de forma permanente en la página Web de la Entidad, de manera que pueda ser consultado por los colaboradores de esta, los usuarios o ciudadanos, así como los socios, las autoridades de control, y por el público en general.

### **12. Responsable de la divulgación y promoción del plan anticorrupción y atención al ciudadano-PAAC entre colaboradores de savia salud EPS, sus usuarios y entidades relacionadas.**

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

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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	43 de 73

**PARÁGRAFO:** como medidas de divulgación del presente PAAC, la Gerencia hará la presentación del mismo en las instancias oficiales que considere conveniente, oportuno y eficiente hacerlo, con la finalidad de dar a conocer a la sociedad en general sobre la existencia del PAAC Corporativo que SAVIA SALUD EPS desarrolla.


- ✓ Realizar jornadas periódicas de promoción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC que permitan generar una cultura de observancia del mismo a nivel interno, de manera que se refleje en la prestación de los servicios a usuarios y afiliados.
- ✓ Destinar un espacio en las reuniones de Junta Directiva para profundizar en las previsiones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, o establecer reuniones con la periodicidad que sea definida por este órgano para tal efecto.
- ✓ Diseñar y publicar boletines, carteleras, cartillas u otras herramientas promocionales de las previsiones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC Corporativo de SAVIA SALUD EPS, con destino no solo a los colaboradores de la Entidad, sino también a los socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas.

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

#### **13.1. Mecanismos de evaluación y seguimiento para el logro de los fines de la gestión**

Los mecanismos de seguimiento y control son:

- ✓ **La Autoevaluación:** orientada a conocer el autoconcepto o autopercepción.
- ✓ **La Evaluación del Desempeño:** cuya órbita vinculará la visión externa del evaluado, de esta evaluación se formularán decisiones y estrategias de mejora.
- ✓ **Evaluación Institucional de Gestión:** es el mecanismo de y que es producto de los controles antedichos, orientados de los indicadores adoptados y el plan estratégico que redundará en los resultados de gestión, que deberá ser informado a las instancias que tienen relación con el cumplimiento del objeto social y el logro de los objetivos de SAVIA SALUD EPS.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC</b>	<b>Código</b>	OD-PN-07
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha</b>	19/01/2017
		<b>Páginas</b>	44 de 73

Igualmente, los indicadores a adoptar y desarrollar buscarán determinar la existencia, aplicación y efectividad de:

- ✓ Sistemas de planeación de las diferentes actividades, servicios, proceso, subprocesos u operaciones a cargo de la Entidad.
- ✓ Mecanismos de selección de contratistas y proveedores.
- ✓ Mecanismos de selección del recurso humano.
- ✓ Mecanismos de evaluación del desempeño personal e institucional.
- ✓ Estándares o normas técnicas de calidad en la prestación del servicio de salud.
- ✓ Atención de Quejas, Peticiones y Reclamos en la prestación de sus servicios.
- ✓ Mecanismos de planes de acción en todos los niveles de operación para la superación de brechas o inconsistencias.

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

El seguimiento lo efectúa el Área de Gestión Control y deberá adelantarse con corte a las 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 el área de Gestión Control de 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.
- ✓ El área de Gestión control llevará el registro según su modelo de seguimiento.



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	45 de 73

**Anexo 1**

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
<b>PD-RS-01 Procedimiento auditoría médica</b>	Realizar evaluación y seguimiento a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de la red contratada por SAVIA SALUD EPS,	Financiero	INCREMENTOS INESPERADOS EN LOS ÍNDICES DE MORBILIDAD Y DE LOS COSTOS DE ATENCIÓN	<b>Falta de caracterización de la población para el riesgo en salud</b>	Hacer uso de la herramienta de declaración de asegurabilidad	Casi Seguro	5	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefe Gestión del Riesgo Jefe de TI Subgerencia Operativa Aseguramiento
<b>PD-RS-02 Procedimiento de auditoría de calidad a la red</b>	con el objetivo de verificar que la prestación de los servicios de salud se garantice en condiciones de calidad y condiciones técnico científicas e igualmente que cumplan con las condiciones definidas con la EPS en la relación contractual.	Operativo	DECISIONES ERRÓNEAS	<b>No adecuación de la red a las necesidades de la población en tipo de servicios y número de servicios necesitados</b>	Auditorias de Calidad a la red de Prestadores	Casi Seguro	5	Moderado	3	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefe Red y Aliados Jefe de TI
<b>PD-RS-04 Procedimiento de autorizaciones ambulatorias</b>		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Redundancias, duplicidades, errores, demoras o reprocesos en las autorizaciones que entorpecen el normal desarrollo del proceso.</b>	Auditorias de Calidad a las autorizaciones generadas Anulaciones	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	46 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Manipulación de las bases de datos con el fin de beneficiarse o beneficiar a otro</b>	Comparativos y auditorías internas al proceso de aseguramiento y las bases de datos de aseguramiento	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa
<b>PD-RS-11</b> <b>Procedimiento de contratación con prestadores de servicios de salud</b>	Establecer en el marco de la contratación eficiente, los lineamientos técnicos que permitan la preselección de IPS, el mecanismo de recepción de propuestas comerciales, la negociación y selección de la institución prestadora de servicios (IPS), así como la formalización de los acuerdos de voluntades.	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>No suscribir el contrato o convenio</b>	Revisión y seguimiento a la etapa contractual	Remoto	1	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Omitir la verificación de habilitación para los servicios contratados para favorecerse o colaborar con un tercero.</b>	Monitoreo a los requisitos de la contratación	Remoto	1	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Suscribir contratos o convenios con Entidades sin la debida facultad para contratar o convenir.</b>	Monitoreo a los requisitos de la contratación	Posible	3	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	47 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	Omitir la supervisión del contrato o certificarla sin cumplir con el objeto del contrato o convenio; lo mismo que certificarla para favorecimiento propio o de un tercero.	Revisión y seguimiento durante la habilitación para el pago	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	No liquidar los contratos o convenios y autorizar pagos en detrimento de Savia Salud EPS.	Auditar el proceso hasta cerrarlo completamente	Posible	3	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe Red y Aliados Subgerencia Operativa
<b>PD-GF-14 Procedimiento auditoría cuentas médicas evento</b>	Realizar proceso de recepción, registro y auditoría técnico administrativa y de pertinencia médica a las facturas de evento generadas por las IPS,	Financiero	Incremento en los costos	Omitir o desconocer el procedimiento, la norma y/o el contrato respecto de la GLOSA Y DEVOLUCIÓN en procedimiento de cuentas médicas.	Auditorías internas al procedimiento de cuentas médicas	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de cuentas médicas



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	48 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<b>PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CATEGORÍA DEL RIESGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>NUEVA CALIFICACIÓN</b>				<b>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
						<b>Probabilidad</b>		<b>Impacto</b>			
	correspondientes a la prestación de servicios de salud de los afiliados de la Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S (SAVIA SALUD EPS) del Régimen Subsidiado.	Financiero	Incremento en los costos	Omitir la obligación de recobros dentro de los términos de Ley.	Auditorías internas al procedimiento de cuentas médicas	Probable	4	Menor	2	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de cuentas médicas
		Financiero	Incremento en los costos	Omitir la marcación de rechazos para beneficio propio o de terceros y/o aumentar el procesamiento de cuentas médicas.	Auditorías internas al procedimiento de cuentas médicas	Probable	4	Menor	2	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de cuentas médicas
		Financiero	Incremento en los costos	No verificar los soportes de la factura de acuerdo a la normatividad vigente (orden de servicio, firma usuario, soporte de la atención y otros).	Auditorías internas al procedimiento de cuentas médicas	Probable	4	Menor	2	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de cuentas médicas
		Financiero	Incremento en los costos	No validar los derechos del usuario oportunamente.	Auditorías internas al procedimiento de cuentas médicas	Improbable	2	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de cuentas médicas





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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	49 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
PD-RS-01 Procedimiento auditoría médica		Operativo	SOBRECOSTOS	La no detección o no reporte de eventos o fallas de la atención por parte de los auditores concurrentes de una falla en la atención en salud que de manera no intencional produjo daño o no; incluye los eventos y centinelas.	Tabla de obligado diligenciamiento de detección de eventos adversos	Improbable	2	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe Red y Aliados
PD-RS-02 Procedimiento de auditoría de calidad a la red		Operativo	RC EXTRA CONTRACTUAL	Ausencia de Póliza de RC CIVIL DE LAS IPS DE LA RED DE SERVICIOS (Resultado de una falla en la atención en salud que de manera no intencional produjo daño o no; incluye los eventos y centinelas).	Verificación en el 100% de los contratos existencia de póliza de RC por monto de contrato	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Red y Aliados



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	50 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
SP-GV-02 Subproceso abastecimiento de bienes y servicios	Establecer las pautas que emplea Savia Salud EPS para gestionar, comprar y adquirir los Bienes y/o Servicios de manera que garanticen el cumplimiento de las necesidades planteadas por cada una de las áreas.	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	No se surte el movimiento del proceso a desarrollarse durante las etapas, en el momento y posterior a la adquisición, desde la planeación de la compra, la entrega, aprobación, recepción, reparto y disposición o dispensación.	Integrar al área de Coordinación Administrativa en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.	Casi Seguro	5	Moderado	3	<b>Riesgo Extremo</b>	Gerente General o su delegado  Coordinador(a) Administrativo(a).
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	Sugerir o incidir en la compra de bienes y servicios sin consideración al criterio de calidad previsto y sin cumplimiento de especificaciones del producto.	Integrar al área de Coordinación Administrativa en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.	Remoto	1	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento  Coordinador(a) Administrativo(a).



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	51 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	Desconocimiento e inobservancia del MANUAL DE CONTRATACIÓN de SAVIA SALUD EPS y en consecuencia no convocar la realización de reuniones evaluativas del Comité de Compras.	Integrar al área de Coordinación Administrativa en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.	Probable	4	Menor	2	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Planeación y Gestión del Conocimiento  Coordinador(a) Administrativo(a).
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	Recibir dadas u obsequios como ofrecimiento de terceros por compras o adquisición de bienes y servicios.	Cumplimiento del Manual de contratación	Probable	4	Insignificante	1	<b>Riesgo Moderado</b>	Coordinador(a) Administrativo(a)
		Operativo	OPERATIVO	No contar con un registro de proponentes debidamente aprobado por el comité de compras	Guía evaluación de proveedores	Improbable	2	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Coordinador(a) Administrativo(a)



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	52 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
<b>SP-GV-03 Subproceso activos fijos</b>	Velar por la custodia y mantenimiento de los recursos físicos de Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S. para garantizar el buen estado de estos.	Operativo	OPERATIVO	<b>No evidencia de entrega - firma por el responsable del FO-GV-02 Entrega de activos.</b>	Evaluación de la competencia y suficiencia del personal	Remoto	1	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Coordinador(a) Administrativo(a)
<b>SP-GV-04 Subproceso servicios administrativos</b>		Operativo	OPERATIVO	<b>Gestión inadecuada de la información</b>	Documentar un formato donde se evidencie la recepción y entrega de la información	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Gestión documental Gestión administrativa



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	53 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
<b>PD-CM-01 Procedimiento Estrategia de Comunicaciones</b>	Cubrir las necesidades de comunicación de los distintos actores de la organización y de su entorno más inmediato	Operativo	Operativo	<b>Identificar erróneamente un público objetivo y/o segmentarlo inadecuadamente</b>	El personal de Savia diligenciará los siguientes formatos cuanto realice una solicitud comunicacional: FO-CM-04, FO-CM-05, FO-CM-06	Posible	3	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Coordinador de Comunicaciones corporativas Lideres de Savia Salud EPS
		Operativo	Operativo	<b>Trasmitir mensajes inadecuados e inoportunos</b>	La comunicación relevante que requiera ser socializada desde las diferentes áreas debe ser transmitida al área de comunicaciones para que sea esta quien divulgue la información a los públicos objeto.	Posible	3	Catastrófico	5	<b>Riesgo Extremo</b>	Gerente Coordinador de Comunicaciones corporativas Analista de comunicaciones



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	54 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

PROCESO O PROCEDIMIENTO	OBJETIVO	CATEGORÍA DEL RIESGO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	NUEVA CALIFICACIÓN				NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE
						Probabilidad		Impacto			
		Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Elaborar un plan comunicacional ineficiente</b>	El personal de Savia diligenciará los siguientes formatos cuanto realice una solicitud comunicacional: FO-CM-04, FO-CM-05. FO-CM-06	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Coordinador de Comunicaciones corporativas Lideres de Savia Salud EPS
		Operativo	INTERRUPCIÓN DE LA OPERACIÓN	<b>Ejecutar un plan comunicacional ineficiente</b>	La alta dirección de Savia deberá dejar por escrito un brief de campaña o de plan de comunicaciones	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Gerente Coordinación de comunicaciones Analista de comunicaciones
		Operativo	INTERRUPCIÓN DE LA OPERACIÓN	<b>Insatisfacción con el producto solicitado</b>	Socializar el plan estratégico con toda la compañía	Posible	3	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Coordinación de comunicaciones Coordinación de gestión humana
<b>PD-PN-01</b> <b>Caracterización proceso Planeación Estratégica Corporativa</b>	Establecer los lineamientos estratégicos que orienten el	Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Errores y/o demoras en la presentación de informes</b>	Validar los resultados del informe	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Planeación



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	55 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
	desarrollo organizacional de la EPS como aseguradora del régimen subsidiado, logrando los objetivos estratégicos dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial.	Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Probabilidad de que las estrategias no cumplan los objetivos</b>	Desarrollar las herramientas que simulen las principales variables del sistema salud	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Planeación
		Financiero	LIQUIDEZ	<b>Disponibilidad limitado de capital para la ejecución de proyectos</b>	Incluir en el presupuesto de cada año el rubro de proyectos nuevos	Remoto	1	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Planeación Jefe de Contabilidad y presupuesto
<b>SP-GR-05 Subproceso Programación y seguimiento a la ejecución actividades de alto costo EPS</b> <b>SP-GR-03 Subproceso planificación y seguimiento a programas especiales</b> <b>SP-GR-04 Subproceso Seguimiento actividades promoción y prevención 4505</b> <b>SP-GR-02 Subproceso Demanda Inducida</b> <b>SP-GR-01 Subproceso Vigilancia en Salud Pública</b>	Garantizar el ingreso a ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPS SAS (SAVIA SALUD EPS) de los potenciales beneficiarios clasificados de acuerdo con los puntajes del SISBEN y poblaciones especiales así como los que solicitan traslados de otra EPS, que cumplan con los	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Fallas en la implementación de las estrategias, programas y proyectos diseñados por gestión del riesgo</b>	Desde el diseño del programa se deben incluir todas las partes involucradas para mitigar las fallas en la implementación	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Gestión del Riesgo Jefe de planeación Coordinadores de Gestión del Riesgo
		Operativo	Operativo	<b>Información insuficiente o deficiente para diseñar estrategias, programas y/o proyectos en el área de gestión del riesgo</b>	Redefinir y rediseñar la estructura organizacional del área para asignar este proceso de manera sistemática y organizada	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Gestión del Riesgo Todo el equipo de Gestión del Riesgo

COPIA CONTROLADA



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	56 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
	<p>criterios de norma para la afiliación al régimen subsidiado, minimizando el riesgo de selección adversa y realizando el gerenciamiento de la base de datos.</p>				<p>Coordinar con el área de sistema de información para entrega de los datos que permitan garantizar calidad y suficiencia en los análisis</p>						<p>Jefe de gestión del Riesgo Jefe de TI</p>
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<p><b>Afectación en las actividades y funciones asignadas por sobrecarga laboral</b></p>	<p>Redefinir y rediseñar la estructura organizacional del área que incluye líderes técnicos u operativos que faciliten a las coordinaciones el seguimiento efectivo a las estrategias, programas y proyectos implementados.</p>	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	<p>Gerencia Gestión del riesgo Gestión Humana</p>





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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	57 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	Operativo	<b>Dificultades en el seguimiento a la operación porque hay diferentes estructuras organizacionales que no promueven el trabajo coordinado frente a los intereses de la EPS</b>	Realizar seguimiento efectivo sobre las actividades y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la EPS y el operador de acuerdo a las condiciones contractuales del mismo.}	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefe de Gestión del Riesgo Gestión Humana Demás miembros del área
		Financiero	LIQUIDEZ	<b>Falta de continuidad en la atención de los pacientes de patologías de alto costo y programas especiales por el pago inoportuno o el no pago a los proveedores</b>	Priorizar los pagos de acuerdo a la patología y a las necesidades de cada programa	Posible	3	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Subgerente operativo Gestión del riesgo Cuentas médicas Tesorería y cartera TI



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	58 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	DEPENDENCIA DE TERCEROS	Falta de continuidad y acceso en el tratamiento para pacientes con patologías de alto costo y alto valor que requieran Medicamentos e insumos NO POS	No existe	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Subgerente operativo Gestión del riesgo Cuentas médicas Tesorería y cartera TI
PD-GC-02 Procedimiento auditorías internas de calidad	Establecer las directrices para la planificación y ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de la EPS, que den lugar a la formulación de acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales que apliquen para la eficiencia y eficacia del Sistema.	Operativo	OPERATIVO	Desactualización y obsolescencia de los documentos del SGC	Herramienta de alerta o semaforización para identificar documentos a actualizar.  Incluir en la lista de verificación la actualización de los documentos	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefe de Gestión Calidad Analista de Calidad
		Operativo	OPERATIVO	Falta de realización de auditoría interna y/o seguimiento a los planes de mejora	Auditorías internas	Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Gestión Calidad Analista de Calidad Auditores internos



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	59 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	OPERATIVO	Falta de oportunidad en el reporte, seguimiento y análisis de los indicadores de calidad y propios de cada proceso	Elaborar una herramienta que permita unificar todos los indicadores medibles de la Organización con sus respectivas fechas de reporte	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefes de todas las áreas
<b>PD-GC-04</b> Procedimiento gestión de PQRD	Gestionar las PQRD recibidas por los diferentes canales, generando un acompañamiento al usuario desde la formulación del comentario hasta la resolución del mismo.	Operativo	OPERATIVO	Inoportunidad en la respuesta de las PQRS	Definir unas alertas preventivas en el aplicativo que garanticen la oportunidad en la respuesta	Casi Seguro	5	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Líderes de los procesos
<b>PD-GC-05</b> Procedimiento satisfacción del cliente		Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	Afectación del prestigio de la Organización	Capacitaciones internas y externas	Casi Seguro	5	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Calidad Gestión Humana Red de Servicios TI Jurídica



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	60 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
<b>PD-GA-01</b> <b>Procedimiento Afiliación al Régimen Subsidiado</b> <b>PD-GA-04</b> <b>Procedimiento de ingreso para la operación a Municipios. PD-GA-06</b> <b>Procedimiento verificación multiafiliación régimen subsidiado</b> <b>PD-GA-08</b> <b>Procedimiento Gestión comercial de las afiliaciones régimen contributivo</b>	Garantizar el ingreso a ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPS SAS (SAVIA SALUD EPS) de los potenciales beneficiarios clasificados de acuerdo con los puntajes del SISBEN y poblaciones especiales así como los que solicitan traslados de otra EPS, que cumplan con los criterios de norma para la afiliación al régimen subsidiado, minimizando el riesgo de selección adversa y realizando el gerenciamiento de la base de datos.	Operativo	INTERRUPCIÓN DE LA OPERACIÓN	<b>No contar con un recurso humano suficiente para ejecutar las estrategias de afiliación</b>	Contar con el recurso humano adecuado y suficiente que garantice las afiliaciones en la región donde la EPS tiene cobertura	Posible	3	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Gerencia Jefe Control corporativo de Aseguramiento
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>No contar con un reporte y registro oportuno y suficiente de las novedades que afecten la base de datos de los afiliados</b>	Reforzar con los afiliados el reporte oportuno de las novedades.  Validar la información del registro de novedades de los afiliados respecto al aplicativo, proceso y a las personas	Casi Seguro	5	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefe Control corporativo de Aseguramiento



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	61 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Desarticulación de la información en los reportes que son fuente para toma de decisiones</b>	Definir una herramienta tecnológica estratégica para la consolidación de la información donde se garantice su oportunidad y veracidad como fuente para la toma de decisiones (balance score card)	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Gerencia Jefe Control corporativo de Aseguramiento Gestión Humana
		Operativo	OPERATIVO	<b>Insuficiente control sobre la labor del operador</b>	Realizar seguimiento efectivo sobre las actividades y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la EPS y el operador de acuerdo a las condiciones contractuales del mismo.	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Gerencia Jefe Control corporativo de Aseguramiento Gestión Humana



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	62 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	INTERRUPCIÓN DE LA OPERACIÓN	<b>Ausencia de mecanismos que permitan la interpretación e implementación adecuada de la norma</b>	Definir un mecanismo que permita el estudio, socialización e implementación de la norma de los diferentes procesos de la organización que apliquen	Probable	4	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Todas las áreas de la organización
		Operativo	DEPENDENCIA DE TERCEROS	<b>Dependencia exclusiva de una red pública para los primeros niveles de atención</b>	Garantizar la eficiencia en la prestación del servicio en la red pública	Casi Seguro	5	Catastrófico	5	<b>Riesgo Extremo</b>	Red de Servicios Aseguramiento
<b>PD-PN-01</b> <b>Caracterización proceso Planeación Estratégica Corporativa</b>	Establecer los lineamientos estratégicos que orienten el desarrollo organizacional de la EPS como aseguradora del régimen subsidiado, logrando los objetivos estratégicos dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial.	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Aplicaciones y software que no cumplan con los requerimientos y las necesidades de la EPS</b>	Análisis de conveniencia jurídico y técnico por parte del área de TI (evaluar viabilidad y factibilidad)	Remoto	1	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe de Tecnología e Información



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	63 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
SP-TI-07 Subprocesos Administración, monitoreo y evaluación de la calidad	Mantener la integridad de los elementos de configuración mediante una revisión periódica, para el control por parte del área de Sistemas y su uso óptimo por parte de la EPS	Operativo	FUGA DE INFORMACIÓN	Acceso, manipulación y divulgación de información sin autorización de la EPS	Cambios y mantenimiento de claves	Remoto	1	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe de Tecnología e Información
					Backup						
					Acuerdo de confidencialidad en el manejo de información						
Operativo	INTERRUPCIÓN DE LA OPERACIÓN	Utilización de software maliciosos con fines delictivos (Daños, pérdidas y fallas de los recursos tecnológicos)	ESTRATEGICO	No planeación de los recursos tecnológicos y de información (Actuaciones de mala fe)	Establecer cláusulas contractuales y exigencias a los proveedores (estabilidad del sistema)	Remoto	1	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe de Tecnología e Información Proveedores
					Capacitaciones al personal de la EPS sobre el manejo de tecnologías de la información						
					Personal experto en el área de TI						
Estratégico			RIESGO ESTRATEGICO		Capacitaciones al personal de la EPS sobre el manejo de tecnologías de la información	Posible	3	Moderado	2	<b>Riesgo Moderado</b>	Área de Tecnologías de Información



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	64 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Manipulación de la información de la Entidad en favor propio o de otro</b>	Auditoría a los Subprocesos Administración, monitoreo y evaluación de la calidad	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Coordinación Administrativa Jefe Tecnologías de Información
<b>PD-GF-05</b> Procedimiento gestión de facturación y recaudo del aseguramiento	Gestionar la facturación y el recaudo de los recursos monetarios destinados al aseguramiento en salud proveniente de las obligaciones de los Entes Territoriales según la Liquidación Mensual de Afiliados (LMA).	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Registro de información errada en la facturación</b>	Validación de la información	Posible	3	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe de Tesorería y Cartera
		Financiero	CRÉDITO	<b>Disminución del disponible por clientes en mora</b>	Gestión del cobro	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Área Jurídica Analista/Auxiliar de Tesorería y Cartera
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>No registro oportuno de los recaudos</b>	Conciliaciones	Remoto	1	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Analista/Auxiliar de Tesorería y Cartera Analista/Auxiliar de Contabilidad
<b>PD-GF-07</b> Procedimiento gestión de pagos plan de beneficios	Realizar el pago de las obligaciones adquiridas por SAVIA SALUD EPS en la prestación de servicios de	Financiero	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Corresponder con actos delincuenciales en la inversión de fondos</b>	Validación de la información	Remoto	1	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de Tesorería y Cartera





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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	65 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
	salud pos y no pos, contratados mediante las diferentes modalidades cápita, evento y pago global prospectivo, en concordancia con la normatividad vigente y con los compromisos asumidos por la Entidad para la garantía de acceso a los servicios de la población afiliada.	Operativo	PAGOS INDEBIDOS	<b>Pago de obligaciones no reales y/o valores que no corresponden</b>	Auditoria y seguimiento con la validación de la información y soportes	Improbable	2	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de Tesorería y Cartera Jefe de TI/Analista de TI Jefe de Cuentas Médicas
		Financiero	LIQUIDEZ	<b>Acciones jurídicas y/o conciliación de glosas no presupuestadas</b>	Reservas para contingencias Notificación (pre y post) de conciliaciones y acuerdos de pago	Posible	3	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Tesorería y Cartera
		Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Pagos realizados sin requisitos de contratación y/o jurídicos)</b>	Validaciones de condiciones para pago (listas de chequeo) Configuración de los sistemas de información y generación de alertas	Posible	3	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Analista/Auxiliar de Tesorería y Cartera Analista de TI



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	66 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
<b>PD-GJ-02 Soporte jurídico contractual</b>	Brindar apoyo para legalizar y formalizar la adquisición de bienes o servicios (rol de contratante) o la prestación de servicios por parte de la entidad (rol de contratista) cumplimiento las etapas y requisitos para la celebración y perfeccionamiento de los diferentes tipos de contratos descritos en el Acuerdo No. 2 "Manual de Contratación de SAVIA SALUD EPS y las normas la rigen.	Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	<b>Incumplimiento de los requisitos para la contratación en la etapa precontractual, contractual y postcontractual</b>	Capacitación en el proceso de contratación - etapa precontractual	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Analista de Contratación
		Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	<b>Prestación de servicios, adquisición de bienes y/o servicios sin mediación de contrato</b>	Capacitación en el proceso de contratación	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Área Jurídica
		Operativo	RC CONTRACTUAL	<b>Contrato sin suscripción y aprobación de pólizas (cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones sociales, responsabilidad civil extracontractual)</b>	Suscripción de actas de inicio de contratos	Remoto	1	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Supervisores de contratos
		Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	<b>No liquidación de contratos según criterios de legalidad</b>	Alertas automatizadas sobre los tiempos de terminación y liquidación de los contratos	Casi Seguro	5	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Supervisores de contratos Área Jurídica



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	67 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	Favorecimiento propio o de un tercero con precios y un tiempo desproporcionado en el contrato; según las necesidades de la Entidad	Auditoria al proceso soporte jurídico contractual	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Área Gestión Jurídica
		Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	Manejo de la información privilegiada para beneficio propio o de terceros	Auditoria al proceso soporte jurídico contractual	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Área Gestión Jurídica
		Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	Omitir cumplimiento del SARLAFT	Auditoria al proceso soporte jurídico contractual	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Área Gestión Jurídica
		Operativo	LEGAL Y REGULATORIO	No cumplir con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades	Auditoria al proceso soporte jurídico contractual	Probable	4	Moderado	3	<b>Riesgo Alto</b>	Área Gestión Jurídica
<b>PD-GJ-05 Procedimiento de atención a los trámites de tutela. PD-GJ-06 Procedimiento de</b>	Garantizar la minimización de riesgos legales, modulación de órdenes judiciales	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	No recibir notificación en forma debida o con todos los soportes/folios	Notificación al despacho - solicitud de soportes/folios	Remoto	1	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Analista de garantía de derechos



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	68 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
atención a procesos jurisdiccionales	y cumplimiento de la normatividad vigente a través de la adecuada defensa jurídica de la Entidad en los procesos de tutela en contra de Savia Salud EPS que sean interpuestos por los usuarios del Sistema de Seguridad Social. Garantizar la minimización de riesgos legales a través de la adecuada defensa jurídica de la Entidad en aquellos procesos jurisdiccionales en lo que se le vincule.	Operativo	DEMANDA CIVIL	<b>Incidentes de desacato y condena por demandas judiciales</b>	Alertas generales para evitar arrestos al responsable	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Analista de garantía de derechos
<b>SP-GF-05 Gestión de Facturación y Recaudo del Aseguramiento</b>	Gestionar la facturación y el recaudo de los recursos monetarios destinados al aseguramiento en salud proveniente	Operativo	OPERATIVO	<b>Tercerización de auditoría de las Cuentas Médicas</b>	Políticas y criterios por parte de Savia Salud EPS para el proceso de cuentas médicas (reuniones semanales)	Posible	3	Menor	2	<b>Riesgo Moderado</b>	Comité Operativo - Jefe de Cuentas Médicas



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	69 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
	de las obligaciones de los Entes Territoriales según la Liquidación Mensual de Afiliados (LMA).				Contratación directa de la empresa que realiza el proceso de cuentas médicas Evaluación de la competencia y suficiencia del personal Auditoría y seguimiento a la empresa que maneja el proceso de cuentas médicas						
		Operativo	PAGOS INDEBIDOS	<b>Pagos indebidos</b>	Configuración del aplicativo Integra para no procesar facturas de servicios no autorizados Parametrización de los contratos en el sistema de información (Savía Salud EPS) Trabajo en línea de los Sistemas de Información de la EPS (Integra-SAP)	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Jefe de Cuentas Médicas Jefe de Tesorería y Cartera



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	70 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
		Operativo	DEMANDA CIVIL	<b>Demandas civiles por pagos incompletos e inoportunos</b>	Conciliaciones y acuerdos pre judiciales con las IPS	Remoto	1	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Dirección Jurídica Jefe de Cuentas Médicas
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Mala calidad de la auditoría de cuentas (técnica y médica)</b>	Políticas y criterios por parte de Savia Salud EPS para el proceso de cuentas médicas (reuniones semanales) Auditoría y seguimiento a la empresa que maneja el proceso de cuentas médicas	Improbable	2	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Comité Operativo - Jefe de Cuentas Médicas
		Operativo	CONFLICTOS DE INTERÉS	<b>Interpretaciones unilaterales de conceptos de pago</b>	Conciliaciones con IPS Acuerdos y compromisos (actas) donde se define las "zonas grises" de la norma con las IPS	Improbable	2	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de Cuentas Médicas
<b>PD-GF-01 Procedimiento Gestión Contable</b> <b>PD-GF-03 Procedimiento Gestión</b>	Realizar registro y control sistemático de todas las operaciones financieras por	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Defraudar a terceros por manejo imprudente del presupuesto</b>	Revisión y reporte de inconsistencias a las áreas que proveen la información	Remoto	1	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Líderes de los procesos que proveen la información al área de contabilidad y presupuestos



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	71 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
Tributaria	medio del sistema ERP- SAP y preparar estados financieros que sirvan como instrumento para la toma de decisiones y den cuenta de la situación financiera, económica, social y ambiental de la EPS.	Financiero	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Maquillar las cuentas ocultando la realidad financiera de la Entidad</b>	Normas y otros documentos de tipo legal que soporten la exigibilidad de la información	Improbable	2	Moderado	3	<b>Riesgo Moderado</b>	Líderes de los procesos que proveen la información al área de contabilidad y presupuestos
		Operativo	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	<b>Fallas en la calidad de la información</b>	Revisión y reporte de inconsistencias a las áreas que proveen las información	Probable	4	Insignificante	1	<b>Riesgo Moderado</b>	Líderes de los procesos que proveen la información al área de contabilidad y presupuestos
		Estratégico	RIESGO ESTRATÉGICO	<b>Inoportunidad de la información</b>	Generar correos y alertas recordando el cumplimiento de las fechas para el reporte de la información	Remoto	1	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de Contabilidad y Presupuesto Líderes de los procesos que proveen la información al área de Contabilidad y Presupuestos
PD-GF-02 Procedimiento Gestión Presupuesto	Elaborar el presupuesto anual y la ejecución presupuestal mensual que permita contar con una herramienta para la gestión y el control financiero de la EPS.	Operativo	SOBRECOSTOS	<b>Sobre-ejecución del costo médico (Efectividad de la estrategias de contención del costo )</b>		Improbable	2	Mayor	4	<b>Riesgo Alto</b>	Jefe de Contabilidad y Presupuestos

COPIA CONTROLADA



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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	72 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
<b>PD-GT-01 Procedimiento evaluación independiente</b>	Verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Sistema de Control de SAVIA SALUD EPS SAS, lo mismo que evaluar la existencia, aplicación y efectividad de los controles inherentes a cada proceso adoptado por la entidad en el Sistema Integral de Gestión. Esta evaluación supone también la constatación e identificación de	Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Renuencia, reticencia, carencia y demora de información relevante de auditoría</b>	Normas y otros documentos de tipo legal que soporten la exigibilidad de la información	Remoto	1	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Área Jurídica Área de Gestión de Calidad Área de Gestión Control
		Operativo	CONFLICTOS DE INTERÉS	<b>Ausencia de objetividad para la selección de los procesos a auditar, en la ejecución de la auditoría y en el informe de resultados definitivo</b>	Plan General de Auditorías (aprobado por el comité coordinador de control interno)  Documentación y estandarización de los procesos y subprocesos de Auditoría Independiente	Remoto	1	Menor	2	<b>Riesgo Bajo</b>	Comité Coordinador de Control Interno Jefe de Gestión Control Jefe de Gestión Control





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

<b>Código</b>	OD-PN-07
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha</b>	19/01/2017
<b>Páginas</b>	73 de 73

**MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SAVIA SALUD EPS**

<u>PROCESO O PROCEDIMIENTO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>CATEGORÍA DEL RIESGO</u>	<u>RIESGO</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CONTROLES</u>	<u>NUEVA CALIFICACIÓN</u>				<u>NUEVA EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
						<u>Probabilidad</u>		<u>Impacto</u>			
	posibles riesgos en cada proceso para que se clarifique su identificación, valoración y tratamiento. También se tiene como propósito en el proceso auditor revisar y examinar el cumplimiento de los criterios legales, orientadores del direccionamiento estratégico y aquellos referidos a los principios de la gestión pública, en especial la legalidad, eficiencia, eficacia y economía.	Operativo	OPERATIVO	<b>No elaboración o inadecuado plan de auditoría</b>	Plan General de Auditorías (aprobado por el comité coordinador de control interno)	Remoto	1	Insignificante	1	<b>Riesgo Bajo</b>	Jefe de Gestión Control
		Operativo	INEFICIENCIAS OPERATIVAS	<b>Desconocimiento del proceso(s) o subproceso(s) a auditar</b>	Capacitación	Posible	3	Mayor	4	<b>Riesgo Extremo</b>	Jefe de Gestión Control Coordinador de Gestión Humana