SAVIA SALUD EPS

ENTIDAD: SAVIA SALUD EPS
VIGENCIA: 30 de abril de 2017
FECHA PUBLICACIÓN: Mayo DE 2017
COMPONENTE:

1. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC 30 DE ABRIL DE 2017

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar un informe consolidado que dé cuenta del estado de avance en la implementación y seguimiento de las acciones y estrategias que mitiguen, reduzcan y eviten la probabilidad de ocurrencia de eventuales hechos de corrupción y su posible impacto para la organización a 30 de abril de 2017.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.1. Presentar un cuadro por cada uno de los componentes que estructuran el PAAC con su respectivo porcentaje de avance o cumplimiento.

1.2.2. Realizar un informe consolidado por cada uno de los tópicos que presentaron beneficios para el ciudadano o afiliado.

2. CONTEXTO DEL ESTUDIO

Savia Salud EPS en atención al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en consonancia con el Decreto Nacional 2641 de 2012, tiene publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC- debidamente actualizado con sus seis (6) componentes y estrategias propuestas en el micro sitio de Transparencia en la web de la Entidad (Planes), el cual puede ser consultado por los distintos grupos de interés de la Organización, siendo importante hacer precisión de las acciones realizadas por la Entidad en cada uno de los componentes, según las políticas descritas en dichos documentos. Asimismo de las acciones que en la actualidad se vienen ejecutando para impactar el panorama interno en la Organización, de tal suerte que se prevenga la posibilidad de hechos que puedan materializarse y generar actos de corrupción, por lo que se presentará una evaluación y seguimiento de las acciones realizadas por Savia Salud EPS por cada uno de los componentes sobre los cuales se haya ejercido algún tipo de estrategia propuesta.

savia SALUD EPS

3. ACCIONES Y ESTRATÉGIAS DESPLEGADAS

3.1 Publicación página WEB en micrositio de Transparencia, en sección Planes. (Abril de 2017 http://www.saviasaludeps.com/)

SAVIA SALUD EPS
CALENDARIO DE OBLIGACIONES LEGALES ADMINISTRATIVAS
FEBRERO - COLA 2017

Código	FO-GT-08
Versión	3
Fecha	12/09/2016
Página	1 de 1

AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE	ENTIDAD A REPORTAR	FUNDAMENTO NORMATIVO	PERIODICIDAD DEL REPORTE	FECHA DE CORTE	FECHA DEL REPORTE	FECHA EFECTIVA DE LA ENTREGA	DOCUMENTO DE SOPORTE	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO	DIAS DE RETRASO EN LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACION
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	CIRCULAR EXTERNA No. 047 CIRCULAR ÚNICA	TRIMESTRAL	31/12/2016	25/02/2017	20/02/2017	FORMATO	CIRCULAR ÚNICA	SI	-5	Las Areas involucradas en este reporte son Financiera, Calidad, CTC, Tutelas, Referencia y Contrareferencia, Red y TI. **Anexo 10**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	MONITOREO DE TECNOLOGIAS EN SALUD (RESOLUCIÓN 5521, 5522 DE 2013)	TRIMESTRAL	31/12/2016	03/02/2017	01/02/2017	FORMATO	archivo MPP140MPPO20161231N000900604350S.txt	SI	-2	Las Areas involucradas en este reporte son Red Políticas farmaceuticas y TI. **Anexo 01**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	REPORTE DE NEGACIÓN DE SERVICIO Y MEDICAMENTOS- MENSUAL (ACTUALIZADA RESOLUCION 1683 DE 2015 (RESOLUCION 744 DE 2012) (RESOLUCION 163 DEL 2011) ,(RESOLUCION 3173 DE 2009, RESOLUCION 003821 DE 2009)	MENSUAL	31/01/2017	08/02/2017	08/02/2017	FORMATO	ARCHIVOS TXT	SI	0	**Anexo 02**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	REPORTE DE RIPS - (RESOLUCION 3374 DE 2000 + RESOLUCION 1531 DE 2014)	MENSUAL	31/01/2017	28/02/2017	27/02/2017	FORMATO	ARCHIVOS TXT. PLATAFORMA PISIS	SI	-1	**Anexo 07**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	CIRCULAR FINANCIERA 030 DEL 2 SEPTIEMBRE DE 2013 -ANEXO (PAGOS POR GIRO DIRECTO)	MENSUAL	31/01/2017	15/02/2017	15/02/2017	FORMATO	108 ARCHIVOS ENVIADOS	SI	0	Las Areas involucradas en este reporte son Financiera y TI. **Anexo 04**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	GIRO DIRECTO ANTICIPADO -RESOLUCION 1587 DE 2016	MENSUAL	31/03/2017	**22/02/2017**	22/02/2017	FORMATO	ARCHIVOS TXT. PLATAFORMA PISIS	SI	0	Las Areas involucradas en este reporte son Financiera, Cuentas Medicas y TI. **Anexo 11**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	CIRCULAR EXTERNA 007, 001 DE 2015	MENSUAL	31/12/2016	**20/02/2017**	16/02/2017	FORMATO	CARGUE ARCHIVOS 166, 167 y 172	SI	-4	FUE DEROGADA POR LA CIRCULAR EXTERNA 0016 DEL 04/11/2016, EL PROXIMO REPORTE DE ESTA CIRCULAR ES EL 20/02/2017, PARA EL REPORTE DE ENERO DE 2017 SOLO SE SIGUE REPORTANDO EL ARCHIVO 167. **Anexo 12**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	CIRCULAR EXTERNA 007, 001 DE 2015 ACTUALIZACION CON LA CIRCULAR EXTERNA 016 DE 2016 (ARCHIVO 167)	MENSUAL	31/01/2017	**20/02/2017**	**23/02/2017**	FORMATO	CARGUE ARCHIVO 167	SI	3	**Anexo 06 y 09**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Resolución 4505 de 2012 - PEDT y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento	TRIMESTRAL	31/12/2016	28/02/2017	26/02/2017	FORMATO	ARCHIVOS TXT	SI	-2	**Anexo 08**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	PRUEBA PILOTO MEDELLÍN MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL (RESOLUCION 5968 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2014)	A solicitud	A solicitud	21/02/2017	21/02/2017	FORMATO	ARCHIVO PIP140EPP20161231N000900604350S01	SI	0	**Anexo 05**
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ANALISTA	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	RESOLUCION 1379 DE 2015, CARTA DE DERECHOS Y DESDEMPEÑO	TRIMESTRAL	31/12/2016	15/02/2017	13/02/2017	FORMATO	ARCHIVOS TXT	SI	-2	**Anexo 03**
CONTROL CORPORATIVO DE ASEGURAMIENTO	ANALISTA DE ASEGURAMIENTO	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	CIRCULAR ÚNICA	MENSUAL	31/01/2017	28/02/2017	28/02/2017	FORMATO	CIRCULAR UNICA	SI	0	**Anexo 14**
CONTROL CORPORATIVO DE ASEGURAMIENTO	GESTOR BASE DE DATOS	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	RESOLUCION 1683 DE 2013	MENSUAL	31/01/2017	21/02/2017	21/02/2017	FORMATO	REPORTE DE PORTABILIDAD	SI	0	**Anexo 19**
CONTROL CORPORATIVO DE ASEGURAMIENTO	ANALISTA DE ASEGURAMIENTO	FOSYGA	DECRETO 4023	MENSUAL	28/02/2017	13/02/2017	13/02/2017	FORMATO	DEVOLUCION DE APORTES	SI	0	**Anexo 27**
CONTROL CORPORATIVO DE ASEGURAMIENTO	ANALISTA DE ASEGURAMIENTO	FOSYGA	DECRETO 4023	MENSUAL	31/01/2017	28/02/2017	28/02/2017	FORMATO	COSTO DEL RECAUDO	SI	0	**Anexo 29**
CONTROL CORPORATIVO DE ASEGURAMIENTO	ANALISTA DE ASEGURAMIENTO	FOSYGA	DECRETO 4023	MENSUAL	31/01/2017	15/02/2017	15/02/2017	INFORME	CONCILIACION DE CUENTAS DEL RECAUDO	SI	0	**Anexo 26**
CONTROL CORPORATIVO DE ASEGURAMIENTO	ANALISTA DE ASEGURAMIENTO	FOSYGA	LEY 1739 DE 2014, DECRETO 1302 DE 2015	MENSUAL	28/02/2017	28/02/2017	27/02/2017	INFORME	UGPP	SI	-1	**Anexo 25**
GESTION CONTROL	JEFE GESTIÓN CONTROL	CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	LEY 1474 DE 2011-PAAC	A SOLICITUD	31/01/2017	22/02/2017	17/02/2017	DOCUMENTO	DOCUMENTO RADICADO	SI	-5	**Anexo 13**
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	JEFE CONTABILIDAD	CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CGN001, CGN002, CGN003, CGN005	TRIMESTRAL	31/12/2016	15/02/2017	15/02/2017	ARCHIVOS	CARGUE DE ARCHIVOS	SI	0	**Anexo 30**

3.2

Por directriz de la Gerencia se compartió instrucción al área de planeación y a cada uno de los jefes de áreas, para que se establezca en el plan operativo anual –POA- de cada área las actividades que desplieguen las estrategias definidas en el PAAC.

3.3.

Socializar en grupos primarios, la presentación de los elementos básicos y los seis (6) componentes del PAAC y sus preguntas más frecuentes. Conocer impresiones y escuchar posiciones y posibles estrategias.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PAAC ABRIL 2017							
FECHA	ÁREA	TEMA	No.ASISTEN	MEDIO	OBSERVACIONES		
02/02/2017	Tecnología de la Información	Capacitación sobre conceptos básicos del PAAC	Diez	Acta	Duración de 1 hora.(Dr.Jaime Peláez)	25 PREGUNTAS FRECUENTES PAAC	8AM
15/02/2017	GESTIÓN DEL RIESGO	Capacitación sobre conceptos básicos del PAAC	Veinticinco	Acta	DR PELAEZ	25 PREGUNTAS FRECUENTES PAAC	8AM
22/02/2017	GESTIÓN JURÍDICA	Capacitación sobre conceptos básicos del PAAC	Veinticinco	Acta	DR PELAEZ	25 PREGUNTAS FRECUENTES PAAC Y LOS 6 COMPONENTES	8AM
23/02/2017	CUENTAS MÉDICAS LAURELES	Capacitación sobre conceptos básicos del PAAC	Noventa	Acta	DR PELAEZ	25 PREGUNTAS FRECUENTES PAAC Y LOS 6 COMPONENTES	2PM
31/01/2017	COMITÉ DE GESTIÓN CONTROL	Capacitación sobre conceptos básicos del PAAC	Seis	Acta	DR PELAEZ	25 PREGUNTAS FRECUENTES PAAC Y LOS 6 COMPONENTES	8:30AM
28/04/2017	GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL, SECRETARÍA GENERAL Y TESORERÍA.	Capacitación sobre conceptos básicos del PAAC	Doce	Acta	DR PELAEZ	26 PREGUNTAS FRECUENTES PAAC Y LOS 6 COMPONENTES	1:00PM

CAPACITAÓN GENERAL DESDE EL COMITÉ DE GERENCIA

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

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**.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

2. **Racionalización de Trámites**

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 Dcto. 019/2012 (antitrámites) y procedimientos administrativos que buscan la **socialización, priorización** y que son ajustados constantemente para **mejorar la atención al ciudadano**; que terminan con el **aumento de seguridad, información disponible y satisfacción del usuario o ciudadano**.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

3. Rendición de Cuentas.

Es un **proceso** mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y 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".

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

3. Rendición de Cuentas.

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.**

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

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.**

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

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.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

-Procedimiento gestión de PQRD ciudadano.

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

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

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Publicación en la **página Web de la Entidad** y **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 PAAC, desarrollando de manera puntual y periódica sus diferentes previsiones.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Diseñar y publicar boletines, carteleras, cartillas u otras herramientas promocionales de las previsiones del PAAC Corporativo de SAVIA SALUD EPS, **con destino a los colaboradores de la Entidad, los socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas.**

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. <u>Iniciativas Adicionales</u>.

6.1 Sistema de gestión ética

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.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. Iniciativas Adicionales

6.2 Medidas anticorrupción en el sector salud

Las **medidas y prohibiciones** que prescribe el Estatuto Anticorrupción, **Ley 1474/2011** 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.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. Iniciativas Adicionales

6.3 Conflicto de interés - concepto básico y mecanismo de mitigación de sus efectos

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.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. Iniciativas Adicionales.

6.3 Conflicto de interés - concepto básico y mecanismo de mitigación de sus efectos

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.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. **Iniciativas Adicionales.**

6.4 Dádivas, regalos, prebendas, cortesías

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

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. **Iniciativas Adicionales.**

6.5 **Previsiones de gestión ética sobre el manejo de la información.**

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**.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. **Iniciativas Adicionales.**

6.6 **Previsiones de gestión ética sobre el uso de los bienes.**

Buen y eficiente uso de los recursos y bienes de la Entidad, **disponiéndolos** para el servicio y cumplimiento de los deberes **legales y misionales, evitando prácticas o conductas ineficientes, ineficaces, antieconómicas, desleales o irregulares**, que provoquen la **depreciación o pérdida** de ellos; ya **sean tangibles o intangibles**.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. **Iniciativas Adicionales**

6.7 **Previsiones de gestión ética sobre el relacionamiento de Savia Salud EPS y sus colaboradores con entes, personas y entidades externas.**

Evitará el relacionamiento con personas o instituciones que no observen los valores éticos acogidos como normas de comportamiento social.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. **Iniciativas Adicionales.**

6.8 **Comité y línea ética**

Se **crea 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**.

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. Iniciativas Adicionales.

6.9 Funciones principales del comité

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**, **analizar y adoptar mecanismos y acciones que impidan la ocurrencia de conflictos de interés, analizar libre y objetivamente cada denuncia**, dejando la respectiva **evidencia documental**, orientar y **apoyar las investigaciones internas o externas que sean necesarias para el esclarecimiento de denuncias.**

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. Iniciativas Adicionales.

6.9 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:**

a. **Correo electrónico** exclusivo para las denuncias: http://saviasaludeps.com/?post_type=quienes-somos&p=634

b. **Línea Ética** de SAVIA SALUD EPS, virtual en la web: lineaetica@saviasaludeps.com.

c. **Línea** 01 8000 423683 **y Local** 4481747

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC

6. Iniciativas Adicionales.

6.10 Protección de los denunciantes

La Organización se asegurará de que no habrá consecuencias como resultado de elevar o expresar una inquietud de buena fe.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC

14. ¿Después de publicado, es posible ajustar y modificar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Mapa de Riesgos de Corrupción?

Sí. Se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlos. En este caso **deberá dejarse por escrito los ajustes**, modificaciones o inclusiones realizadas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC

15. ¿La no elaboración del plan genera alguna responsabilidad?

El **art. 81 Estatuto Anticorrupción**, dispone que el incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo sexto, en el que se encuentra desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye en una **falta disciplinaria grave**.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC

ES NECESARIO:
Apropiación del PAAC por parte de la **Alta dirección de la Entidad.**

CORRESPONDE:
A la **Oficina de planeación** o a quien haga sus veces **liderar el PAAC y su consolidación.**

SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO:
Constituye **falta disciplinaria grave** el incumplimiento de la implementación del PAAC.

savia SALUD EPS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC

Seguimiento				
Entidad	Savia Salud EPS			
Fecha seguimiento	Enero 30 de 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Solicializar el PAAC a través de la página WEB en el micrositio de Transparencia, en Planes y aplicar encuesta mediante la plataforma de capacitación virtual Colegio de Gestión del Riesgo . (3.1)	Se publicó en página web en enero de 2017.	100%	Publicado en Página web
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Presentar en Comité Primario a toda la alta dirección de la organización el PAAC con todas sus 6 extrategias y politicas. (3.2)	En sesión de trabajo del dia martes 24 de enero de 2017 se presentó a la alta gerencia de la organización los aspectos fundamentales del PAAC, con las 25 preguntas más frecuentes.	100%	Acta Comité de Gerencia de enero 24 de 2017
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Socializar en grupos primarios, la presentación de los elementos básicos del PAAC y sus preguntas más frecuentes. Conocer impresiónes y escuchar posiciones y posibles estrategias. (3.3.)	En cada una de las reuniones de trabajo, los lideres son reponsables de bajar y hacer despliegue del PAAC y consignar inquietudes con propuestas.	100%	Actas de Grupos Primarios por cada área de gestión.

savia SALUD EPS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Socializar en grupos primarios, la presentación de los elementos básicos del PAAC y sus preguntas más frecuentes. Conocer impresiónes y escuchar posiciones y posibles estrategias. (3.3.)	En cada una de las reuniones de trabajo, los lideres son reponsables de bajar y hacer despliegue del PAAC y consignar inquietudes con propuestas.	100%	Actas de Grupos Primarios por cada área de gestión.
Iniciativas adicionales	Exigir en cada proceso de contratación que la entidad contratista certifique que no está incursa en procesos de lavados de activos y financiación del terrorismo. (3.4)	Cada que se suscribe un contrato de prestación de servicios en salud con la red de proveedores se asegura que se adjunte al contrato el respectivo certificado de no estar incurso en procesos de lavados de activos y financiamiento del terrorismo.	100%	Cada uno de los contratos suscritos con la red de prestadores de servicios de salud

Iniciativas adicionales	Incluir en el Código de Ética y Buen Gobierno, disposiciones en materia preventiva en cuanto al PAAC (3.6)	Por directriz de la alta gerencia se solicito la inclusión de un parágrafo respecto de la obligatoriedad de observar las estrategias contenidas en el PAAC.	100%	Código de ética y buen gobierno
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Revisar y ajustar los mecanismos internos de contratación, autorizaciones y de acceso oportuno de los servicios de salud (3.7)	Definir en los procesos de contratación y autorizaciones trámites y mecanismos que aseguren la mayor agilidad y transparencia para los afiliados y la comunidad en general.	100%	Sistema de gestión de la Calidad SOGC

3.4.

Exigir en cada proceso de contratación que la entidad contratista certifique que no está incursa en procesos de lavados de activos y financiación del terrorismo.

3.5.

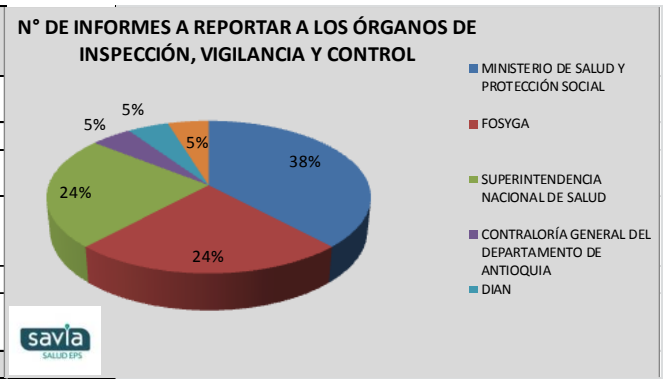
Incorporar en el plan operativo anual de la Organización cada una de las acciones que materialice las estrategias definidas en el PAAC, según los componentes y elementos, de tal forma que sea posible hacer seguimiento permanente de los compromisos adquiridos.

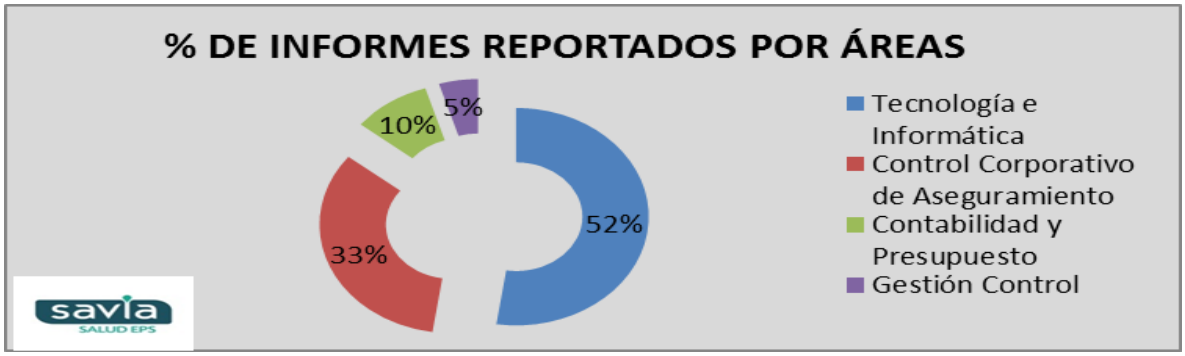
3.6.

Incluye en el Código de Ética y Buen Gobierno, disposiciones en materia preventiva en cuanto al PAAC.

4. INFORME DE GESTIÓN POR ÁREAS

ÓRGANOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	N° DE INFORMES A REPORTAR	N° DE INFORMES REPORTADOS
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	8	8
FOSYGA	5	5
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	5	5
CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	1	1
DIAN	1	1
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	1
TOTAL	**21**	**21**





Finalidad: el calendario de obligaciones legales y administrativas (COLA) es un instrumento, que tiene como objetivo realizar seguimiento y control en tiempo real del cumplimiento de las obligaciones legales y administrativas que se tienen con los órganos de inspección, vigilancia y control, de tal suerte que se eviten en todo caso inoportunidades, extemporaneidad y eventuales sanciones, con lo cual esta herramienta pretende minimizar los riesgos.

Alcance: este instructivo aplica para todas las áreas de Savia Salud EPS.

Contenido y Diligenciamiento:

Área Responsable: elegir en la lista desplegable el área encargada de generar el informe o documento para ser enviada al órgano de control, vigilancia o cualquier ente que lo solicite.

Responsable: registrar el nombre del cargo responsable de emitir la información.

Entidad a Reportar: elegir en la lista desplegable la instancia a la cual se le va a remitir la información.

Fundamento Normativo: diligenciar de acuerdo con el marco normativo que soporta la elaboración de la información, teniendo en cuenta que en esta columna se deben colocar palabras completas como: Decreto, Resolución, Circular, además de colocar la fecha completa incluyendo el año de su expedición. Ejemplo: Circular Externa 056 de 2009.

Periodicidad del Reporte: en la lista desplegable, elegir el periodo de tiempo correspondiente al envío de la información, teniendo en cuenta lo emanado por el fundamento normativo.

Fecha de Corte: es el alcance o periodo de tiempo en el que debe estar contenida la información solicitada por el fundamento normativo o por la solicitud de la instancia requiriente o ente de control. Este campo se diligencia con la fecha exacta y con dato numérico dd/mm/aaaa. Ejemplo 09/09/2016.

Fecha de Reporte: es la fecha límite que brinda el fundamento normativo, instancia requiriente o el ente de control, como plazo máximo para el envío de la información solicitada. Este campo se diligencia con la fecha exacta y con dato numérico dd/mm/aaaa. Ejemplo 09/09/2016.

Fecha Efectiva de la Entrega de la Información: es la fecha exacta en la cual efectivamente se envió la información correspondiente a la instancia requiriente o ente de control. Este campo se diligencia con la fecha exacta y con dato numérico dd/mm/aaaa. Ejemplo 09/09/2016.

Documento de Soporte: en la lista desplegable elegir el documento generado de acuerdo al fundamento normativo o directriz brindada por el ente de control o instancia requiriente.

Cumplimiento: columna diseñada para realizar el seguimiento correspondiente a la entrega de la información solicitada por el ente de control, instancia requiriente o fundamento normativo.

Días de Retraso en la Entrega de la Información: columna diseñada para la realización del seguimiento en lo referente a la oportunidad en la entrega de la información.

Observación: en esta columna se debe registrar la fecha exacta en la que se entregó la información, a reportar al ente de control o a la instancia requiriente para ser consolidada.

Instrucciones:

Para el diligenciamiento del Calendario de Obligaciones Legales Administrativas –COLA- se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las columnas correspondientes a: área responsable, entidad a reportar, periodicidad del reporte y documento soporte, cuentan con una lista desplegable que facilita, al tiempo que estandariza el diligenciamiento del formato en comento.

2. Las columnas de cumplimiento y la de los días de retraso en la entrega de la información se diligencian en el momento de llevar a cabo el seguimiento de la entrega de la información.

3. Las columnas correspondientes a las fechas se deben diligenciar con dato numérico en orden de día, mes y año.

Nota:
Cada área es responsable en primera instancia de diligenciar este instrumento de seguimiento y control por los términos aquí establecidos, y en tal sentido deberá cargar la información en dicho formato una vez se surta el trámite, para lo cual el área de Gestión Control creará una subcarpeta denominada COLA, en la carpeta pública, la cual deberá ser diligenciada por cada una de las áreas responsables en los términos establecidos en el instructivo adjunto y archivo en Excel. Cada líder deberá internamente establecer sus propias estrategias de seguimiento y control que aseguren una adecuada administración y gerenciamiento del proceso de rendición y reporte de información a terceros.

Será en el espacio de Comité de Gerencia, donde se llevará a cabo la revisión y estado de avance del cumplimiento por cada uno de los reportes que deberán realizarse conforme a la periodicidad establecida, reporte éste que Gestión Control llevará para la respectiva socialización, de acuerdo a lineamientos brindados por la Gerencia.

4.2. Área: Cuentas Médicas

El Área de Cuentas Médicas elaboró el Mapa de Riesgos interviniéndose los siguientes elementos de control:

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad SAVIA SALUD EPS
Vigencia 2017
fecha publicación

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente / proceso 1 Política de Adminsitración de Riesgos	1.1	Revisión y actualización del manual de procesos y procedimientos del proceso en concordancia con el SAR	Procesos y procedimientos actualizados	Aseguramiento	31/3/17
	1.2	Revisión y actualización de la política de administración del riesgo	Politica del SAR actualizada	Gestión de calidad	31/3/17
	1.3	Capacitación sobre la politica de administración del Riesgo	Capacitación	Jefe Contabilidad	30/9/17
	1.4	Revision Politica Administracion del Riesgo en el Area de Cuentas Médicas	Acta de revision	Jefe Cuentas Médicas	25/5/17
	1.5	Revisar y ajustar la Política de Sistema de Gestión del Riesgo SGR-conjuntamente con la Gerencia y Calidad.	Politicas ajustadas y Estandarizadas en SOGC	Jefe Gestión Control	30/6/17
	1.6	Verificar en el Sistema de Gestión de la Calidad las modificaciones introducidas a las directivas y demás documentos.	Politicas ajustadas y estandarizadas en SOGC	Jefe Gestión Control	30/6/17
	1.7	Actualización del Manual de Contratación de Savia Salud E.P.S.	Manual de Contratación	Secretaria General	31/10/17
	1.8	Actualización del Manual de Supervision e interventoria	Manual de Supervisión e interventoria	Secretaria General	31/10/17
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Analizar cada actividad del proceso e identificar los riesgos de corrupción en cada una.	Mapa de riesgos de corrupción del proceso de planeación terminado	Jefe de Planeación	31/3/17
	2.2	Socializar en sesión de trabajo el mapa de riesgos de corrupción para consolidar.	Acta de socialización	Jefe de Planeación	31/3/17
	2.3	Capacitación a los integrantes del proceso en la implementación del SAR y adecuación de los procesos y procedimientos	Actas de capacitación y actas de evidencia de divulgación de procesos y procedimientos	Aseguramiento	30/4/17
	2.4	Capacitación del SAR y de la metodología para implementar la segunda fase de actualización de riesgos	Personal capacitado	Gestión de calidad	31/3/17
	2.5	Implementación de la segunda fase del SAR	Riesgos actualizados por proceso	Gestión de calidad	31/12/17
	2.6	El área de Comunicaciones cuenta con un Mapa de Riesgos sin embargo este será actualizado.	Mapa de Riesgos	Jefe de Comunicaciones	31/3/17
	2.7	Una vez esté actualizado el Mapa de Riesgos se construye la Matriz de Riesgos de Savia Salud EPS y se publicará en el sitio web.	Mapa de Riesgos	Jefe de Comunicaciones	30/4/17
	2.8	Revisión del Mapa de Riesgo	Documento Revisado	Jefe Contabilidad	30/9/17
	2.9	Revisión y ajuste del mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos revisado	Jefe Cuentas Médicas Líderes del Area	25/8/17
	2.10	Contribuir desde el Área Gestión Control en la construcción y ajustes en el nuevo mapa de riesgos, en cada uno de los distintos sistemas o planes de la Entidad, SARLAFT, Fraudes, PAAC, Gestión de Calidad.	SGR, Mapas de riesgos.	Jefe Gestión Control y demás Líderes de la Organización.	31/12/17
	2.11	Asesorar a las distintas áreas de Savia Salud EPS que requiera información para la construcción de la matriz del mapa de riesgos de corrupción, fraude y SARLAFT.	Actas de sesiónes de trabajo	Jefe Gestión Control y demás Líderes de la Organización.	31/12/17
	2.12	El área de gestión humana realizará la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	Coordinadora de Gestión Humana	31/3/17
	2.13	Analizar cada actividad del proceso e identificar los riesgos de corrupción en cada una.	Mapa de riesgos de corrupción del proceso de planeación terminado	Jefe de Planeación	31/3/17
	2.14	Socializar en sesión de trabajo el mapa de riesgos de corrupción para consolidar.	Acta de socialización	Jefe de Planeación	31/3/17
	2.15	Revisión y actualización de los riesgos presentes en los procesos del área	Mapa de riesgos actualizado	Secretaria General	31/04/2017

RENDICION DE CUENTAS. Aporte del área al consolidado del informe institucional.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	SAVIA SALUD EPS
Vigencia	2017
fecha publicación	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Capacitación a las IPS en relación a la implementación de las afiliaciones institucionales y en linea de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2353 de 2015	80% de las IPS capacitadas	Aseguramiento	30/6/17
	1.2	Tomar registro de los aspectos más relevantes de la reunión para la elaboración del acta de esta.	Acta de la reunión	Calidad	30/4/17
	1.3	El informe de Rendición de cuentas se realizará en una lenguaje comprensible para los ciudadanos	Informe de Rendición de Cuentas	Jefe de Comunicaciones	30/4/17
	1.4	Fortalecer cada ejercicio auditor en el entendido que las observaciones siempre estén precedidas de una estructura de hecho, criterio, evidencia y el lenguaje sea de fácil comprensión.	Indicadores de calidad de las observaciones de las auditorias realizadas, según el informe de auditoria, cuadro de hallazgos u observaciones y el indicador del HallazgoS-SOC	Jefe Gestión control	31/12/17
	1.5	Proveer la información de estado de avance de Planes, programas y proyectos en ejecución de la vigencia	Acta de entrega a comunicaciones	Jefe de Planeación	31/12/07
	1.6	Definir indicador	Plan estrategico SAVIA	Tecnologia e Informacion Otras areas	30/4/17
	1.7	Definir fuente de informacion	Plan estrategico SAVIA	Tecnologia e Informacion Otras areas	30/4/17
	1.8	Extraccion- mineria de datos y presentacion de infromacion en tablas o grafica para el seguimiento de los planes	Plan estrategico SAVIA	Tecnologia e Informacion Otras areas	30/4/17
	1.9	Dar a conocer la red de servicios por subregión y principales servicios contratados.	Inserto Cartilla de Derechos y Deberes	Red y Aliados	30/4/17
	1.10	Acompañamiento en la revisión del Informe de gestión de cada año para su presentación	Informe de gestión	Secretaria General	31/06/17
Subcomonente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Reuniones de seguimiento con las DLS para la afiliación de la PPNA por municipio	Actas de reunión con DLS	Aseguramiento	30/6/17
	2.2	Enviar la invitación a los representantes de los usuarios que asistirán a la rendición de cuentas	Representantes de los usuarios invitados	Atención al ciudadano	30/4/17
	2.3	Confirmar la asistencia de los representantes de los usuarios al evento.	Asistencia efectiva de los representantes invitados	Atención al ciudadano	30/4/17
	2.4	Preparar el reporte a la DSSA y a la Supersalud acerca de la realización efectiva del evento con el acta, las asistencias y la evidencia fotográfica.	Reporte efectivo para todos los entes de control	Calidad	30/4/17
	2.5	Dentro del ejercicio de Rendición de Cuentas se contará con un espacio para promover el diálogo a través de formulación de preguntas y respuestas.	Formulario de Preguntas/Sección de Respuestas	Jefe de Comunicaciones	30/4/17
	2.6	El área de Gestión control permanentemente está dispuesta y abierta a recibir alguna queja,solicitud, información o denuncia que realice algún ciudadano, afiliado o algún grupo de interés de saciedad legalmente constituida; y en tal sentido dará trámite o resolución en los t(erminos establecidos.	Quejas presentadas respecto del número de quejas resueltas por el área de Gestión control	Jefe Gestión control	31/12/17
	2.7	Conocer las inquietudes de los ciudadanos en relación con la calidad de la prestación de servicios de las IPS que hacen parte de la red contratada	Acta de la reunión	Red y Aliados	30/4/17
	2.8	Atención y soporte juridico a solicitudes sobre rendición de cuentas realizado por la ciudadanía y los entes de control	Respuestas generadas a requerimientos	Secretaria General	31/12/17

RENDICION DE CUENTAS. Aporte del área al consolidado del informe institucional.

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar invitación y campaña de sensibilización para motivar la participación de los colaboradores en en el ejercicio de Rendición de Cuentas	Piezas Publicitarias	Jefe de Comunicaciones	30/4/17
	3.2	Aplicar encuesta de percepción en la Rendición de Cuentas	Encuestas de Rendición de Cuentas	Jefe de Comunicaciones	30/4/17
	3.3	Como parte del proceso de planeación, la organización tiene dispuesto un instrumento denominado plan operativo anual-POA; a través del cual se garantizá que el proceso de rendición de cuentas se surta dentro de las formas y términos establecidos por la normativa vigente; al mismo tiempo que el área de Gestión control está permanentemente atenta a que se dé la convocatoria en las distintas instancias de control social que tiene la aseguradora; esto es la liga de Usuarios.	POA; RENDICIÓN DE CUENTAS comité de Gerencia y EVALUACIÓN ANUAL.	Jefe Gestión control	31/12/17
	3.4	Sensibilización y capacitación a los empleados en Rendición Cuentas	Registro de asistencias y/o certificados de aprobación	Coordinadora de Gestión Humana	15/4/17
	3.5	Incluir dentro dentro del programa de estímulos e incentivos, acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.	Programa de estímulos e incentivos	Coordinadora de Gestión Humana	30/4/17
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar plan de mejoramiento institucional teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de percepción en el ejercicio de Rendición de Cuentas	Plan de Mejoramiento	Jefe de Calidad /Jefe de Comunicaciones	31/5/17
	4.2	Publicación del Plan de Mejoramiento en el sitio web	Evidencia	Jefe de Comunicaciones	31/5/17
	4.3	Como parte de la autoregulación interna de la organización y en el marco del calendario de obligaciones legales administrativas-COLA; periodicamente se evaluá por parte del área de Gestión control el cumplimiento de dicha disposición y de ello se informa a la alta gerencia.	Evaluación mensual COLA y reporte mensual ala Gerencia.	Jefe Gestión control	31/12/17

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad SAVIA SALUD EPS
Vigencia 2017
fecha publicación

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: atención al ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar un diagnostico sobre las condiciones de infraestructura para la atención de los usuarios	Diagnostico	Jefe Administrativo	30/4/17
	1.2	Presentación a la gerencia del diagnostico	Informe a la Gerencia	Jefe Administrativo	15/5/17
	1.3	Implementación de plan de mercadeo y comunicaciones para el proceso de aseguramiento	Plan de mercadeo y comunicaciones	Aseguramiento	30/4/17
	1.4	La oficina de Gestión control participa activamente en la conformación del comité de calidad de la Organización a través del cual permanentemente se están haciendo observaciones, revisiones y proponiendo ajustes frente a las diferentes formas como se deben atender oportunamente al grupo de la base social de la Organización; ésto es los afiliados y ciudadanos en general.	Actas del comité de calidad de la Organización, indicadores de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del área de calidad, solución y tratamiento al ciudadano	JEFE DE GESTIÓN CONTROL	31/12/17
	1.5	Apoyar proyectos de área "Aseguramiento"	Actas de reunión	Jefe de Planeación	31/12/17
	1.6	Creación de directriz en la que se determine la competencia según los temas, de las áreas juridica y de atención al ciudadano frente a las peticiones de usuarios	Directriz	Secretaria General y Calidad	31/5/17

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Presentación a la gerencia del diagnostico	Informe a la Gerencia	Jefe Administrativo	15/5/17
	2.2	Mejoramiento en la infraestructura física de las oficinas de Savia Salud	Oficinas acondicionadas	Aseguramiento	31/12/17
	2.3	Fortalecimiento de la linea 018000	Automatización para solicitudes de información a traves de la línea 018000	Atención al ciudadano Gestión de la tecnología	31/10/17
	2.4	Reuniones con comunicaciones con el fin de mejorar las piezas comunicacionales y la pagina web acorde con el tipo de población	Página web actualizada y piezas comunicacionales a necesidad	Atención al ciudadano Comunicaciones	Permanente
	2.5	Reuniones de seguimiento con el contact center	Acta y presentación de informe del contact center	Atención al ciudadano	Mensual
	2.6	Capacitaciones al contact center	Actas y presentaciones de capacitación	Atención al ciudadano	Bimensual
	2.7	El sitio web carga de equipos de computo y móviles	Sitio web adaptado para celulares	Jefe de Comunicaciones	31/3/17
	2.8	Se propone un nuevo canal un chat en línea alojado en el sitio web	Chat en Línea	Jefe de Atención al Ciudadano/Jefe de Comunicaciones	31/8/17
	2.9	Responder a través de facebook las peticiones de los usuarios de manera oportuna	Formato de Seguimiento a casos registrados por Facebook	Jefe de Comunicaciones	31/3/17
	2.10	Documentar y socializar los protocolos de atención al ciudadano (Telefónico, Carta, Presencial)	Protocolos y Listado de Asistencia a Capacitación o Evidencia de Socialización	Jefe de Aseguramiento/ Jefe de Atención al Usuario/ Jefe de Comunicaciones	30/4/17
	2.11	Publicación dentro de los tiempos estimados de los informes contables	Informes contables	Jefe Contabilidad	Mensual
	2.12	Como parte del proceso audirtor dentro del PGA para los mese de febrero y marzo se tiene programada la auditoria al proceso de PQRD, en el cual se realizará una revisión detalleda de la forma como operan cada uno de los canales a través de los cuales se interactúa entre la organización y el conjunto de los afiliados	Informe preliminart y definitivo de la auditoria al proceso de PQRD.	JEFE DE GESTIÓN CONTROL	30/6/17

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

	3.1	Verificación de funciones de gestores de oficinas	Actas de verificación de funciones	Aseguramiento	30/4/17
	3.2	Capacitaciones y grupos primarios de aseguramiento y coordinaciones regionales	Actas de capacitación/actas de grupos primarios	Aseguramiento	30/4/17
	3.3	Fortalecimiento de la linea 018000	Automatización para solicitudes de información a traves de la línea 018000	Atención al ciudadano Gestión de la tecnología	31/10/17
	3.4	Reuniones con comunicaciones con el fin de mejorar las piezas comunicacionales y la pagina web acorde con el tipo de población	Página web actualizada y piezas comunicacionales a necesidad	Atención al ciudadano Comunicaciones	Permanente
	3.5	Reuniones de seguimiento con el contact center	Acta y presentación de informe del contact center	Atención al ciudadano	Mensual
	3.6	Capacitaciones al contact center	Actas y presentaciones de capacitación	Atención al ciudadano	Bimensual
Subcomponente 3 Talento Humano	3.7	Ejecución del Programa de formación y capacitación conforme al cronograma de actividades	Registro de asistencia y/o certificados de aprobación	Coordinadora de Gestión Humana	Permanente
	3.8	Diseñar e implementar el programa de bienestar social e incentivos se elabora conforme con el decreto 1227 de 2014	Plan de bienestar social e incentivos - Registros de asistencia y evidencias de ejecución)	Coordinadora de Gestión Humana	30/4/17
	3.9	Diseñar, desarrollar e implementar un modelo de gestión del desempeño para el año 2017 articulado al modelo de gestión por competencias	Modelo de gestión del desempeño y herramienta de evaluación	Coordinadora de Gestión Humana	30/6/17
	3.10	Diseñar e implementar un programa de cultura organizacional basado en el servicio, la calidad y el bienestar	Programa de cultura organizacional y evidencias de gestión.	Coordinadora de Gestión Humana	30/4/17
	3.11	Continuar la realización de los procesos de selección teniendo en cuenta el Manual de Selección MA-GH-04 y las competencias descritas, mediante la implementación de centros de valoración y pruebas psicotecnicas que permitan evaluar las competencias del personal en especial las asociadas a servicio.	Manual de Selección MA-GH-04 y Centros de valoración y/o pruebas psicotécnicas utilizadas.	Coordinadora de Gestión Humana	Permanente
	3.12	Legalizacion de la etapa contractual en la vinculación de nuevos miembros	Contratos de trabajo	Secretaria General	31/12/17

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Dara cumplimiento a la normatividad vigente	Informes de cumplimiento	Aseguramiento	30/4/17
	4.2	Enviar el informe de PQRD a todos lo lideres de procesos.	Informe de PQRD	Atención al ciudadano	Mensual
	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos de los ciudadanos	Piezas Publicitarias	Jefe de Comunicaciones	30/11/17
	4.4	Cumplimiento de las normas generales contables	Cumplimiento de la norma	Jefe Contabilidad	Mensual
	4.5	Cómo parte del programa de auditoría, allí se evalua el criterio de legalidad; esto es la verificación en le aplicación de las normativas que rigen el proceso de PQRD; lo mismo que su aplicación práctica sobre el cual se pronuncia la auditoria.	Programa de auditoría, evaluación PQRD y el respectivo informe.	JEFE DE GESTIÓN CONTROL	31/12/17
	4.6	Revisión de politicas de tratamientos de datos personales para su actualización	Politica actualizada	Secretaria General	31/7/17
	4.7	Revisión de la implementación de la Ley de Transparencia	Información colgada de conformidad con la norma	Secretaria General	31/5/17

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

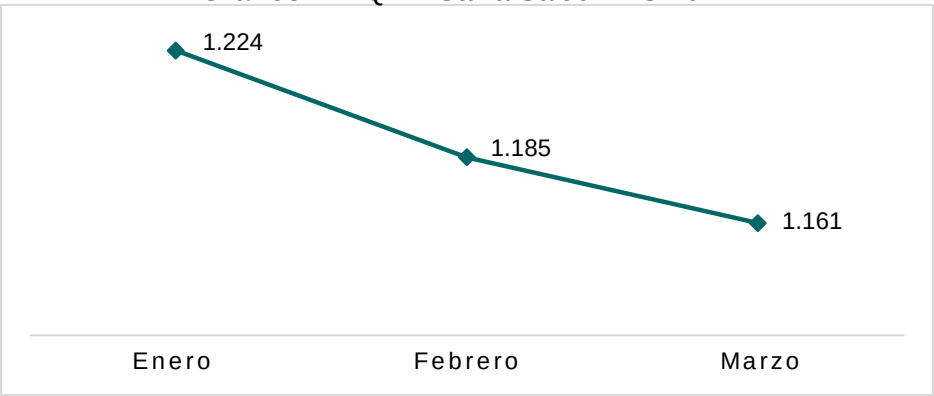
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuestas de satisfacción	Encuestas realizadas y el informe de la tasa global de satisfacción	Atención al ciudadano Aseguramiento	Anual
	5.2	Enviar el informe de PQRD a todos lo lideres de procesos.	Informe de PQRD	Atención al ciudadano	Mensual
	5.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos de los ciudadanos	Piezas Publicitarias	Jefe de Comunicaciones	30/11/17
	5.4	Cómo parte del ejercicio auditor en ocaciones y como parte de algunos procedimientos contenidos en el programa de auditoria, o por solicitud de terceros interezados, se reciben PQRD, que tienen untratamiento especial por ativarsen realización de pruebas de auditoria, se notifica a la Gerncia, dueño de los procesos y se deja constancia de las actuaciones en los informes de auditoría.	Actas de reunión del quejoso o denunciante y demás mecanismos de prueba (videos, documentos y otros).	JEFE DE GESTIÓN CONTROL	31/12/17
	5.5	Realizar encuestas de satisfacción	Encuestas realizadas y el informe de la tasa global de satisfacción	Atención al ciudadano Aseguramiento	Anual
	5.6	se inicio entrega de radicados de soportes al ciudaddano	queda registro en sistema de los soportes enregados por el ciudadano imipidiendo perdidas, excesos o malos entendidos y no se almacenan documentos en fisico	red y aliados	se inicia la prueba en marzo 2017 temirna en julio 2017. permanece todo el año.

INFORME GENERAL PQRD
Marzo 2017

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) radicadas en el mes primer trimestre, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, módulo Servicio al cliente con corte en la radicación del 07 de abril de 2017.

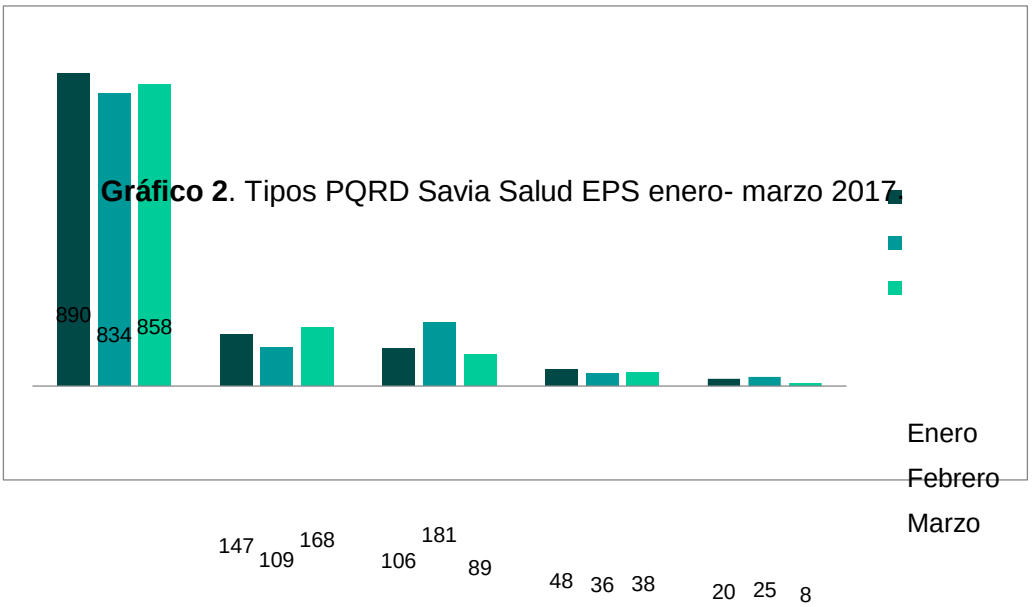
En el primer trimestre de 2017 se radicaron un total de 3.570 PQRD con un comportamiento descendente en el número de casos, el mes más bajo fue marzo con 1.161 PQRD el cual representa una disminución del 2,0% respecto al mes de febrero (1.185) y 5,6% con enero (1.224) (gráfico 1).

Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS 2017



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

El reclamo fue el tipo de PQRD que mayor porcentaje de radicación presentó en el primer trimestre del 2017 con 72,3% de los casos, en segundo y tercer lugar se ubicó el derecho de petición y petición con el 11,9% y 10,5% respectivamente (gráfico 2).



Reclamo	Derecho de petición	Petición	Queja	Sugerencia

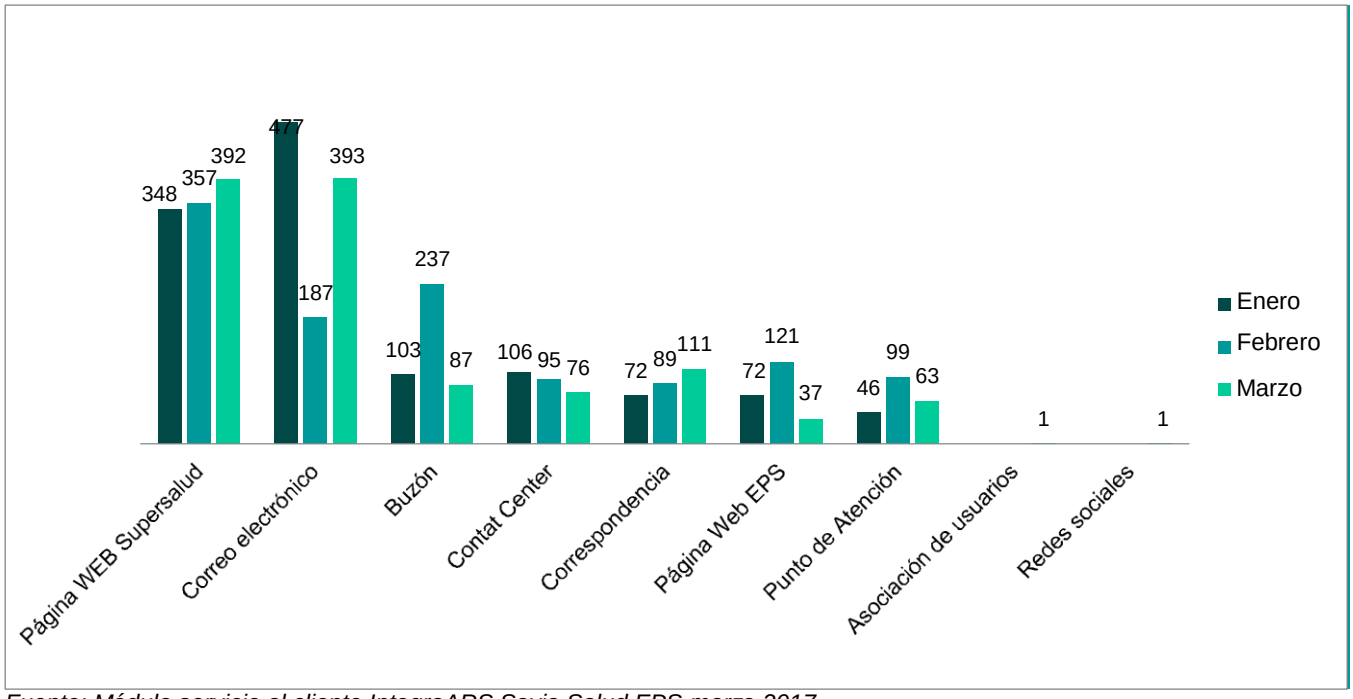
.

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

En el gráfico 3 se observan los canales a través de los cuales se recepcionaron e identificaron las PQRD en el trimestre enero-marzo de 2017 en Savia Salud EPS.

La página web de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el primer canal de recepción en el trimestre analizado con el 30,7%, segundo el correo electrónico con 29,6% y en tercer lugar se ubicó el Buzón de sugerencia con el 12,0% (gráfico 3).

Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

El análisis de las variables socio-demográficas sólo se realiza para los usuarios afiliados a Savia Salud EPS que radicaron alguna PQRD porque de estos se tiene la base de datos de afiliación, dato que no se tiene de los usuarios que no pertenecen a la EPS.

Los usuarios del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD En el trimestre analizado con el 61,6% de los casos.

Por grupo de edad, los usuarios mayores de 60 años fueron los que mayor porcentaje de PQRD radicaron en el trimestre con el 32,4%, seguido por el grupo de 15 a 44 años con el 31,3%.

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al régimen subsidiado son los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el trimestre con el 87,2% de los casos, respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,6%.

De acuerdo a la clasificación del Sistema de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales (SISBEN), los clasificados en el nivel uno fueron los que mayor porcentaje de PQRD radicaron en el trimestre analizado con el 57,1%, le sigue el no reportado con el 20,9% en segundo lugar, y tercero nivel dos con el 20,0 % (Cuadro 1).

Cuadro 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas de los usuarios afiliados a Savia Salud EPS por sexo, grupo de edad, régimen de salud, estado civil y nivel del SISBEN trimestre enero-marzo 2017.

Variable	Categoría	Mes			Total	Porcentaje
		Enero	Febrero	Marzo		
Sexo	Femenino	701	706	715	2.122	61,6
	Masculino	494	436	395	1.325	38,4
	Total	1.195	1.142	1.110	3.447	100
Grupo de edad	< 1 año	12	9	8	29	0,8
	De 1 a 4 años	90	21	35	146	4,2
	De 5 a 14 años	65	80	55	200	5,8
	De 15 a 44 años	349	360	371	1.080	31,3
	De 45 a 59 años	284	304	286	874	25,4
	> 60 años	395	368	355	1.118	32,4
	Total grupo de edad	1.195	1.142	1.110	3.447	100
Régimen de salud	Contributivo	154	155	133	442	12,8
	Subsidiado	1.041	987	977	3.005	87,2
	Total régimen	1.195	1.142	1.110	3.447	100
Estado civil	Casado	68	63	76	207	6,0
	Soltero	1.017	986	947	2.950	85,6
	Unión Libre	26	22	15	63	1,8
	Viudo	10	7	7	24	0,7
	No Reportado	66	49	50	165	4,8
	Otro	8	15	15	38	1,1
	Total estado civil	1.195	1.142	1.110	3.447	100
Nivel del SISBEN	1	712	646	610	1.968	57,1
	2	225	229	234	688	20,0
	3	26	29	17	72	2,1
	No Reportado	232	238	249	719	20,9
	Total Nivel del SISBEN	1.195	1.142	1.110	3.447	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

Adicional a la información demográfica presentada anteriormente, se agrega la variable de discapacidad con el objetivo conocer y fortalecer la atención de nuestros afiliados, a partir de esta se identifica que el 2,6% (88) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron PQRD en el trimestre enero-marzo presentan algún tipo de discapacidad, predominando la discapacidad física con el 47,7% (cuadro2).

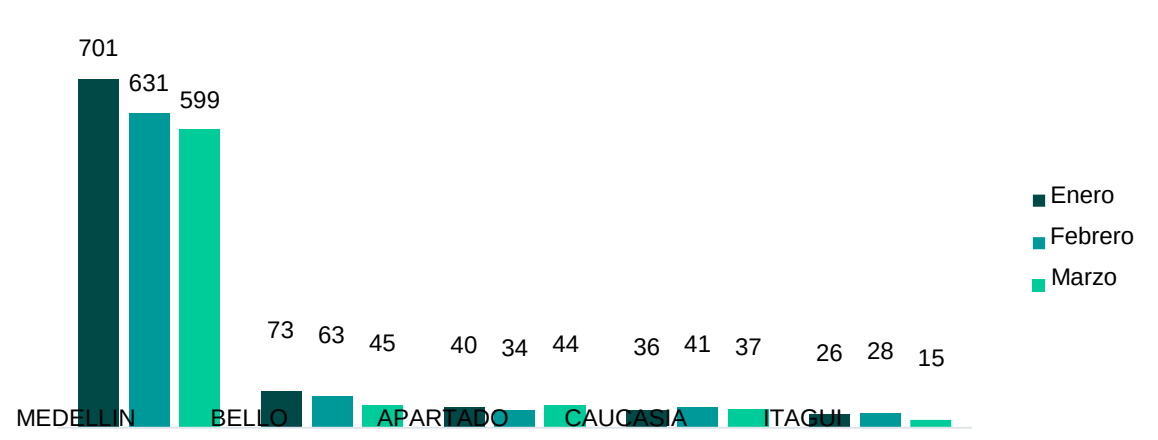
Cuadro 2 PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS trimestre enero- marzo de 2017.

Mes	Categoría	Física	Psíquica	Sensorial	No aplica	Total	Porcentaje
Enero	SI	13	6	5	6	30	2,5
	NO				1.165	1.165	97,5
	Total enero	13	6	5	1.171	1.195	100
Febrero	SI	8	9	7	2	26	2,3
	NO				1.116	1.116	97,7
	Total febrero	8	9	7	1.118	1.142	100
Marzo	SI	21	14	5		40	3,6
	NO				1.070	1.070	96,4
	Total Marzo	21	14	5	1.070	1.110	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

Medellín fue el primer municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el trimestre enero-marzo de 2017 con el 54,1%, es de aclarar que este municipio es el que tiene mayor número de afiliados con relación a los demás municipios del departamento con presencia de la EPS, en segundo y tercer lugar se encuentra Bello y Apartadó con el 5,1% y 3,3% respectivamente (gráfico 4).

Gráfico 4. Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS trimestre enero-marzo 2017



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

El reclamo es el tipo de PQRD con mayor número de radicación en el mes de marzo entre los cinco primeros municipios a excepción de Caucasia donde predomino la petición, en su mayoría fue por auxilio de transporte (cuadro3).

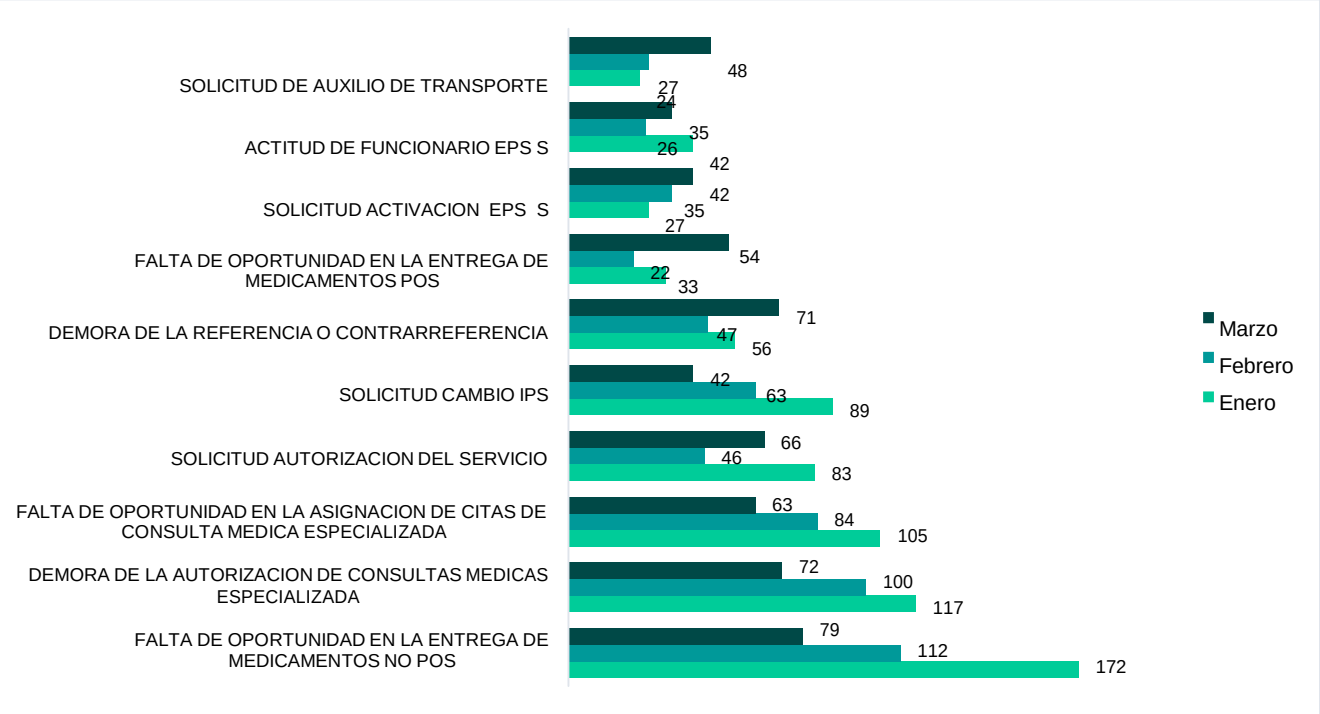
Cuadro 3. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS Marzo 2017

Municipio	Tipo de solicitud						
	Derecho de petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	Porcentaje
Medellín	68	51	18	456	6	599	51,6
Bello	2	2	4	37		45	3,9
Apartado	5	1		38		44	3,8
Caucasia	15	7		15		37	3,2
Sonsón				22	1	23	2,0
Chigorodo	4			15		19	1,6
Envigado	2	2	1	13		18	1,6
Turbo	1			17		18	1,6
Caldas				16		16	1,4
Copacabana	3			13		16	1,4
Municipios restantes	68	26	15	216	1	326	28,1
Total	168	89	38	858	8	1.161	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

La falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS fue la primera causa de PQRD en el primer trimestre de 2017 con el 10,2% (363), la segunda causa fue en la demora de la autorización de consultas médicas especializada 8,1%(289), y en tercer lugar la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada 7,1%(252) (gráfico 5).

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017**.**



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

El ámbito interno presentó el mayor porcentaje de PQRD en el trimestre con el 69,8% (2.492), las principales causas fueron la demora de la autorización de consulta médica especializada y solicitud de autorización del servicio.

Las principales causas de PQRD en el ámbito externo fueron la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

Interno: PQRD radicadas a la EPS.
Externo: PQRD radicadas a otros actores del sistema.

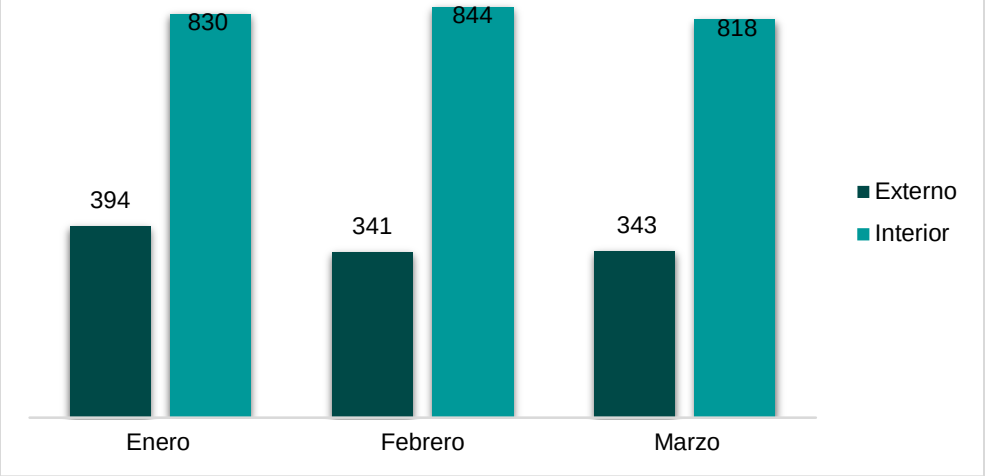
Las PQRD del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales como:

Generación de autorizaciones.
Cambio de IPS.
Actitud del funcionario de la EPS entre otras.

El ámbito externo está relacionado con las actividades o competencias de las instituciones o IPS tales como:

Dispensación de medicamentos.
Oportunidad en las citas médicas.
Prestación del servicio en la IPS.

Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017



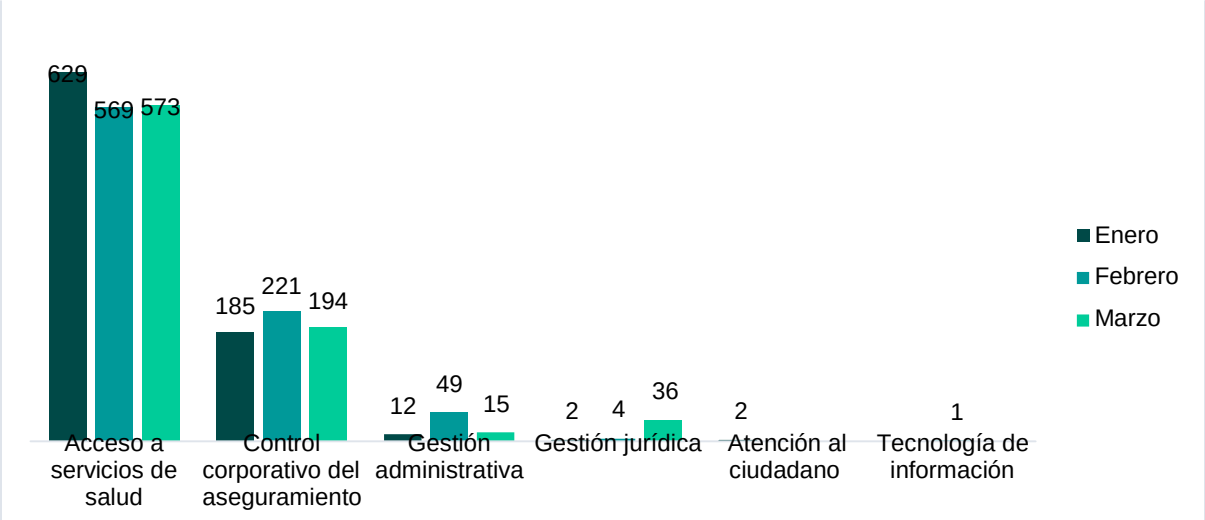
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

PQRD internas

El área que presentó el mayor número de PQRD en el primer trimestre de 2017 fue Acceso a servicios de salud con un total de 1.771 PQRD que representan 71,1% de las PQRD internas.

El segundo lugar lo ocupa Control Corporativo del Aseguramiento con 600 casos representan el 24,1% y de tercero, Gestión administrativa 3,0% (75) (gráfico 7).

Gráfico 7. PQRD por área Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017



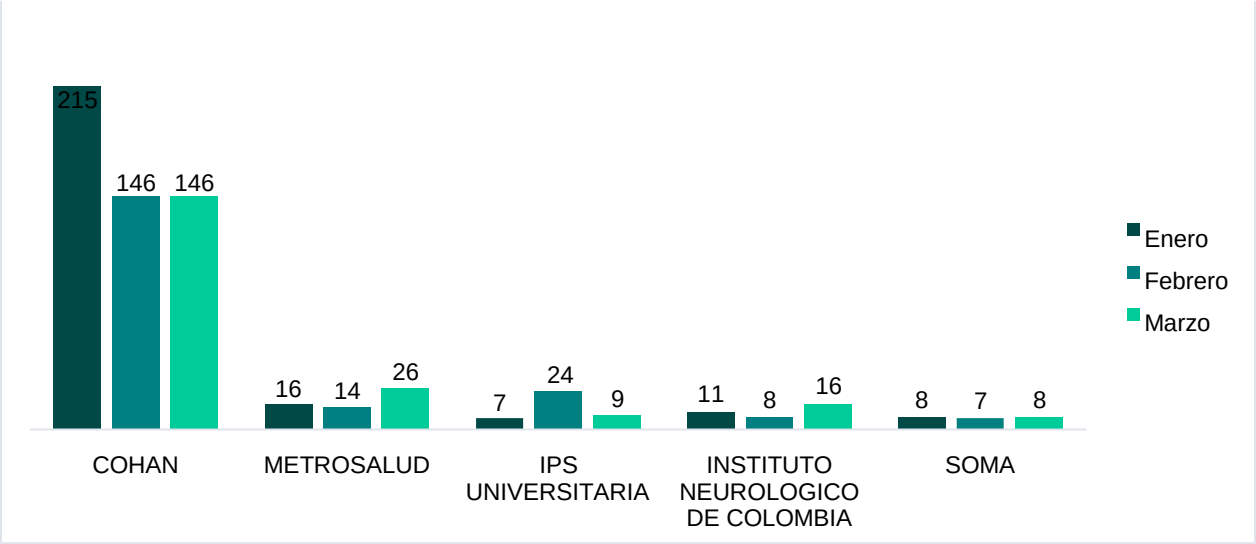
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

PQRD externas

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el primer trimestre de 2017 fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 507 casos, los cuales representan el 47,0% (1.078) de las PQRD externas, la principal causa es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

La segunda institución es Metrosalud con el 5,2% (56) y en tercer lugar la Corporación IPS universitaria de Antioquia 3,7%(40) en ambas, la principal causa de PQRD fue Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 8).

Gráfico 8. Cinco primeras instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud EPS trimestre enero-marzo 2017.

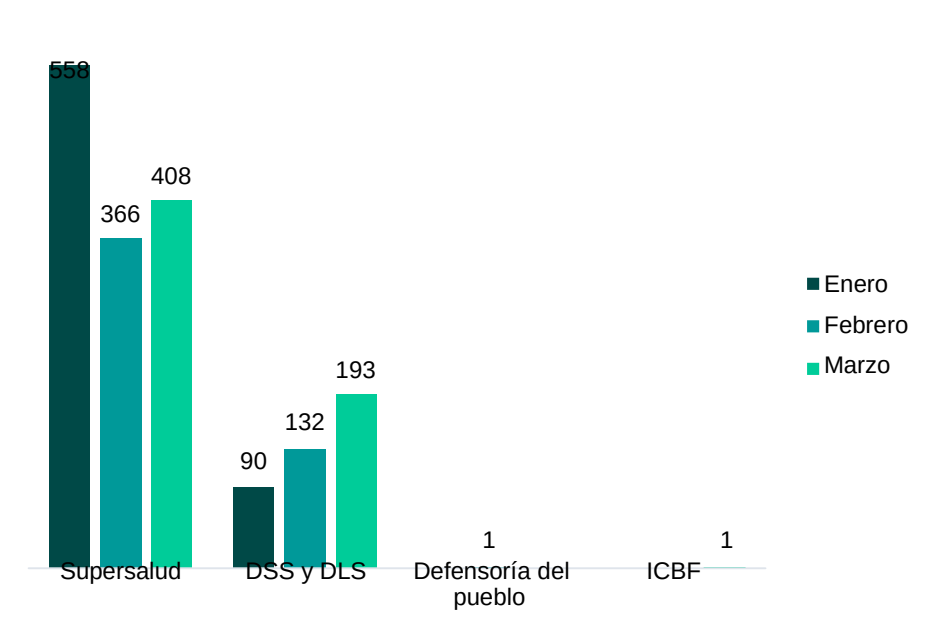


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

Entidades

La Supersalud fue la entidad que mayor número de PQRD radicó en el primer trimestre de 2017 con 1.332 PQRD que representa el 37,3% de las PQRD, la principal causa fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No POS; seguido de la Dirección Seccional de Salud y Secretarias Locales de Salud con 415 PQRD que representa el 11,6% predominando la causa de solicitud de activación en la EPS (gráfico 9).

Gráfico 9. PQRD por entidades Savia Salud EPS trimestre enero- marzo 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

Solicitud de información

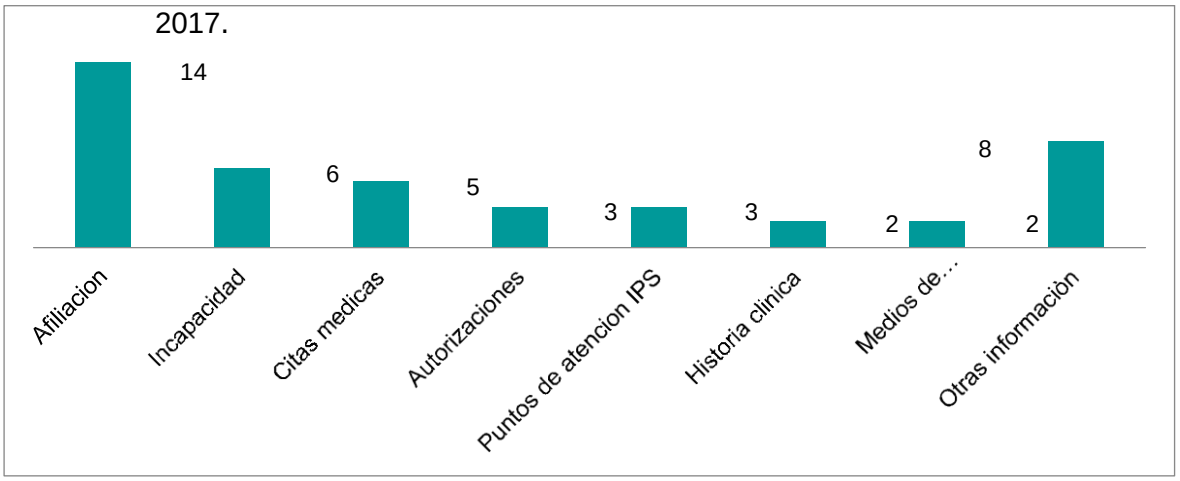
Adicional a las PQRD ingresadas al aplicativo, también se registraron 43 solicitudes de información de carácter interno y externo:

En el interno la mayor solicitud de los usuarios hace referencia al pago y transcripción de incapacidades.

Las solicitudes de afiliación: Se refieren principalmente a los requisitos para el proceso de creación de empresas, estado y certificación.

En ámbito externo: solicitan información sobre los puntos de atención y citas en las IPS (gráfico 10).

Gráfico 10. Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS marzo 2017.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS marzo 2017.

Conclusiones

Se mejora del porcentaje de cumplimiento del indicador de respuesta a las PQRD menor a 15 días en 23,2% en el marzo respeto del mes de febrero.

Se presentó disminución en un 2,0% de las PQRD radicadas en el mes de marzo con respecto al mes de febrero de 2017.

En el ámbito externo la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) es la institución que más PQRD recibió en el mes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el ámbito interno el área con mayor número de PQRD radicadas es Acceso a los Servicios de Salud por la demora de la autorización de consulta médica especializada.

Los datos de radicación de PQRD en marzo de 2.016 fueron de 1.227 y en marzo de 2.017 fueron 1.161, observándose un comportamiento similar en ambos periodos con una diferencia de 66 PQRD menos para el presente año.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. Depuración de saldos de facturación de la Circular 030 publicados en la plataforma PISCIS con cobertura a 480 IPS.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad SAVIA SALUD EPS
Vigencia 2017
fecha publicación

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Disponibilidad de información a través de medios electrónicos	Evidencias de Publicación	Jefe de Comunicaciones	Permanente
	1.2	Micrositio de "Transparencia y acceso a la información pública"	Micrositio	Jefe de Comunicaciones	Permanente
	1.3	Ésta área de Gestión control ha tenido una participación activa en el desarrollo e implementación del micrositio de transparencia y acceso a la información pública contentivo de la ley 1712 de 2014, en el micrositio de la página web institucional.	En las actas de comité de Gerencia el área de Gestión control, poermanentemente insiste en la actualización de los contenidos, las categorías de información que deben surtirse al mismo tiempo que en las auditorias como elemento de control estamos haciendo revisión de él y los procedimientos para su aplicación y vigencia.	Actualización permanente en el área de comunicaciones	JEFE DE GESTIÓN CONTROL
	1.4	Enviar PAAC a todos los jefes de área	Correo electrónico de envío	Jefe de Planeación	31/3/17

	1.5	0	Savia en su pagina WEB presenta infrmación a sus afiliados referentes a la red de prestadores uqeq tiene contratada asi como la forma de acceder a los servicios	Red y aliados	ya se encuentra publicada y se actualizacada que se presentan cambios en la contratación
	1.6	Revisión de la implementación de la Ley de Transparencia	Información colgada de conformidad con la norma	Secretaria General	31/5/17
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Entrega de lineamientos a las áreas de atención al ciudadano y aseguramiento, sobre la información pública y privada que sirva de base para la respuesta a peticiones	Directriz	Secretaria General	31/7/17
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1	Publicación en el sitio web de: Registro o inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada.	Evidencias de Publicación	Jefe de Comunicaciones	Permanente
	3.2	Publicación de los Estados Financieros en la pagina web	Estados Financieros	Jefe Contabilidad	Mensual
	3.3	El área de Gestión control dentro del micrositio de transparencia tiene una categoría llamada seguimientos la PAAC; que se alimenta periódicamente en los términos establecidos en la guia del paac versión 2.	Informe de evaluación y seguimiento cada cuatrienio	Número de informes a entregar sobre número de informes entregados.	JEFE DE GESTIÓN CONTROL
	3.4	Entrega de formatos de componentes a Jefes de área	Correo electrónico de envío	Jefe de Planeación	28/2/17
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Piezas Publicitarias	Jefe de Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Revisión de que la información se encuentre publicada	Estados Financieros	Jefe Contabilidad	Mensual
	5.2	Verificación del área Gestión control con la información institucional y la del área respectiva.	Informe de evaluación y seguimiento cada cuatrienio	Número de seguimientos a entregar sobre número de seguimientos entregados.	JEFE DE GESTIÓN CONTROL

4.3. Área: Aseguramiento

4.3.1. Afiliaciones oficiosas.

Este proceso está reglamentado en el Decreto 2353 de 2015, el cual se implementó en los municipios donde las DLS (Direcciones Locales de Salud) proceden a informar a los usuarios que se encuentran en el listado de población pobre no afiliada (PPNA) entre los niveles 1 y 2 del sisben como lo establece la Resolución 3778 de 2011 y no tengan seguridad social en salud, que se puede acercar a la sede de la EPS a realizar su proceso de afiliación, si el usuario no realiza este trámite se toma como **rehusarse a la afiliación** y por ende se procede a realizar una afiliación por oficio, según la **Resolución 1268 del 25 de abril de 2017**, del Ministerio de Salud y la Protección Social; la cual es enviada a la EPS con su respectivo formulario firmado por el secretario de salud para realizar las validaciones y afiliación pertinente.

4.3.2. Afiliaciones en línea

Estas afiliaciones son las que realizan directamente las DLS y las IPS y posteriormente son reportadas a la EPS para proceder a las validaciones pertinentes y el respectivo reporte a BDUA, de esta manera se evita que el usuario se traslade a las oficinas a diligenciar los documentos de afiliación.

4.4 Área: Calidad

Se relacionan el conjunto de actividades que de manera permanente se realizan en la entidad a través de las cuales se pretende mejorar, hacer más óptimo y racionalizar trámites y oportunidad en la atención de los afiliados y ciudadanos con los que se relaciona Savia Salud EPS, lo cual incluye el trabajo constante con los grupos de usuarios, ligas y comités, grupos de interés.

Atención al ciudadano

Acciones que buscan facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda Savia Salud EPS:

Los canales de interacción *no presenciales* con nuestros usuarios se han diseñado para facilitar la racionalización de los tramites con nuestros afiliados, las cuales están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos y procedimientos, dentro de estos canales de comunicación se cuentan con:

- Correo electrónico atencionalciudadano@saviasaludeps.com
- Páginas web. www.saviasaludeps.com.
- Buzones de sugerencias.

Atención al ciudadano

- Línea 018000423683 y línea local 4481747
- Carteleras informativas.
- Capacitación a los usuarios y liga de usuarios.

En la página WEB los afiliados pueden generar el certificado de afiliación, consultar punto de atención del municipio de residencia, encontrar número de la línea 018000423683, correo electrónico de atención al ciudadano, solicitud de portabilidad, deberes y derechos, red prestadora de servicios entre otros. Con una metodología de consulta de fácil acceso.

Los buzones de sugerencias están ubicados en todas las oficinas de Savia Salud EPS, debidamente señalizados. Al igual se encuentra la cartelera informativa la cual con los coordinadores regionales y supervisores permanentes actualizan y verifican que cumplan con la información que exige la norma.

Contenido de carteleras en los puntos de Atención de Savia Salud EPS

- Formato negación de servicios.
- Publicación visible de la simplificación de trámites (art 11 Res. 4331 de 2012) Formato anexo 11.
- Carta de Deberes y derechos
- Afiche con tarifas de copagos y cuotas moderadoras
- Circular 024 (atención y afiliación recién nacido)
- Red de Servicios
- Línea de atención al ciudadano 018000423683 y línea local
- Página Web
- Correo electrónico.
- Horario de atención de la oficina

Con el área de comunicaciones se diseñó un pendón que contiene la información de los canales de comunicación de los usuarios con la EPS. También se diseñaron dos piezas comunicacionales que informa a los afiliados como es el proceso de afiliaciones y como se accede a los servicios de Savia Salud EPS.

Mensualmente se envía a los coordinadores regionales y supervisores una presentación con un tema que facilita el conocimiento de los procesos y fomenta los derechos y deberes de los usuarios, esta capacitación es realizada por los gestores al igual que la reunión con los representantes de la Asociación de usuarios.

Adicionalmente a los canales de interacción descritos anteriormente se cuenta con un punto de atención personalizada en la sede de Elite del municipio de Medellín, Personería de Medellín, Procuraduría General de Antioquia y Taquilla de apoyo en los Juzgados de la sede de la Alpujarra en Medellín.

Encuestas de satisfacción

Con el objetivo de conocer la percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda tanto la red prestadora de servicios como la EPS se inició la aplicación de la encuesta de satisfacción, que nos permitirá hacer seguimiento a los indicadores, teniendo en cuenta los hallazgos para la tomar decisiones y establecer estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios para el año 2017.

4.5 RED DE ALIADOS

Estrategias de anticorrupción y atención al ciudadano

Conformación de la red complementaria de prestación de servicios de salud, mediante invitación pública, evitando restricción de la competencia, para lo cual se contó con la presencia de los órganos de control y otras dependencias del ente territorial y de la oficina de Gestión Control.

Viene funcionando al más alto nivel jerárquico, el comité de contratación a cargo del gerente general y es la instancia única para aprobar la contratación de la red prestadora de servicios de salud pública y privada.

Participación de diferentes áreas de la organización en las etapas, precontractual, contractual y post contractual.

Capacitación al personal en los temas propios de contratación y **vinculación en el proceso de una firma de abogados como apoyo a la gestión contractual.**

Autorizaciones

1. Restricción del perfil de autorizador.

El perfil para la autorización de los servicios en salud sigue **restringido exclusivamente al equipo de autorización**, cualquier perfil diferente deber ser aprobado por el gerente general.

2. Control sobre el equipo de autorizaciones,

Se definió que cada equipo de autorizaciones estuviera a cargo de un profesional, el cual evalúa por un reporte del sistema **IntegraARS** la pertinencia de las autorizaciones de su equipo.

4.5 Área: Secretaria general

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

a) **Gestión del Riesgo de Corrupción** - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co Correo electrónico: plananticorrupcion@presidencia.gov.co

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –SECRETARÍA GENERAL			
DESCRIPCIÓN	**RIESGO**	**CAUSAS**	**ACCIONES IMPLEMENTADAS**
Desembolso de transporte a afiliados de Savia Salud E.P.S en virtud de fallos de tutela que así lo ordenen o de su ubicación en zonas especiales por dispersión geográfica que cuentan con prima adicional de conformidad con las Resolución 6408 de 2016 y 6411 de 2016 expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social	Apropiación indebida de recursos de la Seguridad Social	1. Interpretaciones incorrectas de las órdenes judiciales relacionadas con transporte, viáticos y alojamiento. 2. Solicitudes y desembolso de valores superiores a los realmente requeridos o injustificadas por parte de los afiliados a Savia Salud E.P.S y beneficiarios de los servicios de transporte, viáticos y/o alimentación.	Creación de un equipo especializado al interior del grupo de Tutelas encargado de: 1. Revisar y tramitar el desembolso de transporte de pacientes y acompañantes beneficiarios de los servicios de transporte, alojamiento y/o viáticos, relacionados con incidentes de desacato, sanciones y demás requerimientos administrativos y/o judiciales. 2. Registrar, compilar y analizar la información relacionada con la autorización y desembolso de valores por concepto de transporte, alojamiento y/o viáticos 2. Tramitar el desmonte de órdenes judiciales que concedan los servicios de transporte, alojamiento y/o viáticos, cuando desaparezcan los hechos que dieron lugar a los mismos. 3. Realizar la interpretación y solucionar las dudas e inquietudes al interior de los equipos de autorizaciones de la Entidad.
Entrega de medicamentos e insumos a usuarios de Savia Salud E.P.S en virtud de prescripciones médicas que se presumen auténticas.	Apropiación indebida de recursos de la Seguridad Social, y mal uso a los servicios brindados por el Sistema	Posibles fraudes en las prescripciones médicas presentadas para la autorización de servicios, frente a cantidades, descripciones y demás.	1. Capacitación de los colaboradores del área de tutela para la identificación y reporte de posibles fraudes en las prescripciones médicas. 2. Recepción de reporte de casos de posibles fraudes en las prescripciones médicas de otras áreas al interior de la Entidad. 3. Interposición de denuncias penales en contra de afiliados que alteren o elaboren prescripciones médicas para acceder a servicios médicos NO ordenados por profesional de la salud 4. Interposición de quejas ante la Superintendencia Nacional de Salud en contra de afiliados que alteren o elaboren prescripciones médicas para acceder a servicios médicos NO ordenados por profesional de la salud
Implementación de medidas y acciones definidas por la normatividad vigente	Acciones indebidas por falta de conceptos claros sobre la aplicación de la normatividad vigente.	Carencia de procedimiento destinado a la conceptualización de temas por parte de la Secretaría General	1. Creación de procedimiento al interior de la Secretaría General dirigido a reglar la solicitud y emisión de conceptos sobre temas requeridos por las diferentes áreas de la Entidad. 2. Creación de un indicador relacionado con la oportunidad en la emisión de conceptos requeridos, así como su medición trimestral.
Invitaciones públicas en el proceso de contratación	Indebido otorgamiento de contratos	Ausencia de invitaciones públicas en la mayoría de procesos de contratación	Invitaciones públicas a contratar por medio de la página web de la Entidad en la mayoría de los procesos de contratación que se adelantan actualmente.

b) **Racionalización de Trámites**: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción "Gestión institucional – Política anti trámites y www.suit.gov.co

c) **Rendición de Cuentas**: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co

RENDICIÓN DE CUENTAS – SECRETARÍA GENERAL		
MEDIO	**DIRIGIDO A**	**OBSERVACIONES**
Informe Bimestral de Tutelas e Incidentes de desacato	Auditorías realizada por las Secretarías de Salud del Departamento de Antioquia	Se reporta la información del bimestre sobre las cantidad de tutelas, causas de tutelas, servicios POS y NO POS, cantidad de incidentes de desacato, causas de incidentes de desacato, sanciones y cierres de incidentes de desacato.
Informe Trimestral de Gestión Contractual	Contraloría General de la República - Plataforma SIRECI	En virtud del manejo de recursos públicos, se reporta la información del trimestre sobre la contratación adelantada por la Entidad, las especificaciones de cada contrato y el régimen jurídico por el cual se rige.

d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL		
MEDIO	**DIRIGIDO A**	**OBSERVACIONES**
Oficina para la atención de acciones de tutelas e incidentes de desacato en la Personería de Medellín	Población afiliada a Savia Salud E.P.S.	Se cuenta con oficina en la Personería de Medellín dirigida a evitar y solucionar las inconvenientes presentados con los usuarios, que acuden a esta instancia con la intención de interponer una acción de tutela o un incidente de desacato.
Creación de correo electrónico especializado en la resolución y atención de asuntos de tutela	Despachos judiciales del departamento de Antioquia	El correo electrónico notificacionestutelas@saviasaludeps.com es el medio en el que se radican las notificaciones de asuntos de tutela y se resuelven las dudas o solicitudes elevadas por los Juzgados del departamento.

e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co

f) **Iniciativas Adicionales**: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

JAIME ALBERTO PELÁEZ QUINTERO
Jefe Gestión Control