



**Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento del
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2021
(Corte 31/08/2021)**

Oficina de Auditoría Interna General

14 de septiembre de 2021

Tabla de Contenido...

Introducción	3
Normatividad.....	4
1.2 Objetivo General	5
1.3 Objetivos específicos	5
1. Objetivos	5
2. Metodología.....	6
3. Resultados del seguimiento	7
3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	7
3.2 Racionalización de Trámites.....	10
3.3 Rendición de Cuentas.....	13
3.4 Atención al Ciudadano	16
3.5 Transparencia y Acceso a la Información	19
3.6 Iniciativas Adicionales Ética	23
4. Anexos.....	25
.....
4.1 Consolidado general seguimiento al PAAC.	25

Introducción

Desde la constitución de Savia Salud EPS en el año 2013 y hasta la actualidad ha sido una constante en los planes de la Entidad, la observancia y cumplimiento de las leyes y normas que le son aplicables, así mismo las disposiciones consignadas en los estatutos de creación y, para el caso particular, en el Código de Conducta (Ética) y Buen Gobierno de la Organización.

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

El PAAC de Savia Salud EPS se realiza teniendo en cuenta principalmente los lineamientos de la Política Anticorrupción del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; que es una norma y herramienta de gestión útil en la detección de problemas recurrentes y de beneficios generados (por su carácter preventivo), que orienta la construcción y actualización de estrategias que permiten su cumplimiento. Es así como el PAAC de la EPS está construido conforme al modelo propuesto en las normas y los documentos técnicos que de estas se desprenden, y contempla los siguientes componentes:



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

1. Objetivos

1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2021 con corte al 31/08/2021, determinando el estado de avance en la implementación y cumplimiento de las estrategias y acciones formuladas en cada uno de sus seis (6) componentes.

1.3 Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de las estrategias y acciones de cada componente del PAAC.

2. Metodología

A la oficina de Auditoría Interna General de la EPS le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan; así mismo, efectuar el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), la cual acoge el modelo de matriz de seguimiento consagrado en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2 - 2015 “ del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

El nivel de cumplimiento de las actividades y estrategias de cada subcomponente se determinó revisando y analizando las evidencias aportadas por los responsables de la su ejecución en la EPS, de acuerdo con lo programado para el segundo cuatrimestre del 2021 (mayo, junio, julio y agosto).


La clasificación del nivel de cumplimiento de los componentes del PAAC, se estableció en términos de porcentaje, de acuerdo con el número de actividades programas y ejecutadas, tomando como referencia las indicaciones del documento del DAFP antes mencionado, así:

- De 0 a 59% - cumplimiento “Bajo” (**color rojo**).
- De 60 a 79% - cumplimiento “Medio” (**color amarillo**).
- De 80 a 100% - Cumplimiento “Alto” (**color verde**).

3. Resultados del seguimiento

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

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC						
Entidad		Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia		2021				
Fecha seguimiento		Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)	
 <p>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</p>	<p>Componente 1: <i>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</i></p>	10	8	80%	Alto	Una vez revisados los soportes entregados no se evidencia que la Política de Administración de Riesgos haya sido revisada y/o verificada para considerar algún cambio o modificación en la misma: maxime que la última actualización se realizó el 31/01/2020.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- El objetivo de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de los procesos de la entidad.
- El Mapa de Riesgo de Corrupción lo elaboran los responsables de cada proceso. Sin embargo, a las oficinas de Planeación les corresponde liderar su elaboración y consolidar el documento.
- Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar esos riesgos o controles, de manera participativa.
- El Mapa de Riesgos de Corrupción debe publicarse en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano a más tardar **el 31 de enero de cada año**.
- Diseñar un cronograma de publicaciones periódicas sobre temas y aspectos relacionados con el Mapa de Riesgos de Corrupción.

3. Resultados del seguimiento

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción										
Subcomponente / Procesos	Actividades a Realizar			Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Seguimiento		Observaciones - Seguimiento AIG
	Nº	Descripción	Mecanismo de Ejecución					30/4/2021	31/8/2021	
Subcomponente/Proceso 1 <u>Política de Administración de Riesgos</u>	1.1	Socialización de Política de Administración de Riesgos.	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política de administración de riesgos.	Socialización con el 80% del personal que ingresa a la EPS (proceso de inducción).	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento - Jefatura de Gestión Humana	1/2/2021	16/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se evidencia en los contenidos de la inducción del área de Planeación y Gestión del Conocimiento, la inclusión de la Política de Gestión de Riesgos.</p> <p>El indicador de cumplimiento de la meta de cobertura en la inducción es del 81%.</p>
	1.2	Verificación de Política de Riesgos.	Verificar la Política de Riesgos de Savia Salud EPS con el fin de determinar si se debe actualizar o mantener vigente.	Política de Riesgos verificada.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento - Jefatura de Gestión Humana	1/2/2021	30/6/2021	Cumple Parcialmente	No Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - La Directiva Gerencial N° 025 de 2020, incluye la definición de la "Política de Administración del Riesgo", la cual se encuentra publicada en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la EPS. Sin embargo, no se aporta evidencia de que esta haya sido revisada y/o verificada para considerar algún cambio o modificación en la misma, como se propone.</p>
Subcomponente/Proceso 2 <u>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	2.1	Validación de Riesgos de Corrupción.	Validar con los procesos de Savia Salud EPS los Riesgos de Corrupción identificados en la Matriz de Riesgos de la Entidad.	Matriz de Riesgos de corrupción validada y aprobada.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1/2/2021	30/6/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se aporta evidencia sobre la realización de actividades de revisión y monitoreo de la Matriz de Riesgos, la cual incluye los de Corrupción. El instrumento está publicado en el SGC de la EPS.</p>
	2.2	Identificación nuevos Riesgos de Corrupción.	Identificar nuevos de Riesgos de Corrupción en las áreas o procesos (si se considera necesario).		Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 31/08/2021 - Se aporta evidencia sobre la realización de actividades de revisión y monitoreo de la Matriz de Riesgos, la cual incluye los de Corrupción. El instrumento está publicado en el SGC de la EPS.</p>

3. Resultados del seguimiento

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción										
Subcomponente / Procesos	Actividades a Realizar			Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Seguimiento		Observaciones - Seguimiento AIG
	Nº	Descripción	Mecanismo de Ejecución					30/4/2021	31/8/2021	
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Plan de Comunicaciones.	Publicarlo en el sitio Web corporativo.	Matriz de Riesgos publicada.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento - Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1/2/2021	30/4/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - La Matriz de Riesgos de la EPS se encuentra publicada en el sitio Web de la Entidad - https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/transparencia/planes
	3.2	Plan de Comunicaciones.	Publicación Boletín Gotas de Savia.	Evidencias de publicación.		1/2/2021	30/4/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se evidenció publicación de información a través del boletín interno "Gotas de Savia" el día 10/05/2021, sobre los siguientes temas: Matriz de Riesgos (MR), Etapas de la Gestión de Riesgos, Publicación y Consulta de la MR en el SGC.
	3.3	Plan de Comunicaciones.	Publicarlo en Savianet (Intranet).	Matriz de Riesgos publicada.		1/2/2021	30/4/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - La Matriz de Riesgos de la EPS se encuentra publicada en la Intranet de la Entidad - https://sites.google.com/a/saviasaludeps.com/planeacion-estrategica/
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Seguimiento de riesgos.	Se realiza seguimiento mensual con los procesos de Savia Salud EPS a los Riesgos de Corrupción.	Listado de riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple Parcialmente	Seguimiento a 30/04/2021 - Se aporta evidencia sobre la realización de actividades de revisión y monitoreo (seguimiento) mensual de la Matriz de Riesgos, la cual incluye los de Corrupción. Actividad realizada con las áreas y procesos de la EPS.
	4.2	Registro de eventos materializados.	Se registra los Riesgos de Corrupción materializados en los procesos.	Formato de eventos materializados.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se aporta evidencia sobre la realización de actividades de reporte y registro mensual sobre materialización de riesgos de la Matriz, la cual incluye los de Corrupción. Actividad realizada con las áreas y procesos de la EPS.
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1	Informe de Riesgos de Corrupción.	Realizar informe semestral donde se cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe de Gestión de Riesgos.	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1/2/2021	31/12/2021	NA	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se evaluará en el próximo seguimiento, ya que los informes son semestrales (Ene-Jun y Jul-Dic).

3. Resultados del seguimiento

3.2 Racionalización de Trámites

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2021				
Fecha seguimiento	Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)
 Racionalización de Trámites					
<u>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</u>	6	6	100%	Alto	Documentar las estrategias asociadas a las líneas de atención preferencial con el fin de prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de tiempos de ejecución de los trámites.
- Evitar la presencia del usuario, afiliado y/o ciudadano en las ventanillas, se debe hacer uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliar la vigencia de certificados, registros, autorizaciones, documentos, entre otros.
- Involucrar a los usuarios, afiliados y/o ciudadanos en la formulación de la estrategia de racionalización, implementar espacios de diálogo para priorizar trámites e identificar las mejores acciones de simplificación.
- En el marco del COVID19, seguir priorizando la automatización de trámites, habilitación de operaciones en línea y demás acciones que faciliten a los afiliados/ciudadanos el acceso sin tener que desplazarse a oficinas presenciales.
- Contar con cronogramas de implementación de las actividades orientadas a la racionalización de trámites.

3. Resultados del seguimiento

3.2 Racionalización de Trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC												
Entidad		Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS										
Vigencia		2021										
Fecha publicación PAAC		31 de Enero 2021										
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites												
Nº	Nombre del Trámite, Proceso o	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a Realizar al Trámite, Proceso o	Beneficio al Ciudadano	Dependencia Responsable	Fecha Realización		Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG
								Inicio	Fin	30/4/2021	31/8/2021	
1	Autorizaciones	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención al afiliado.	En ejecución	Fortalecer atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (tiempo, dinero). Plataformas de tramites en línea (página Web), lo cual se puede realizar a través de: - Ingreso de solicitudes a la plataforma. - Verificación de Estado de autorización. - Impresión autorización. - Trámite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	Usuario	Dirección de Acceso a Servicios de Salud - Jefatura de Autorizaciones	1/2/2021	31/12/2021	NA	Cumple	<p>Seguimiento a 31/08/2021 - Se realizaron campañas sobre la no necesidad de una autorización física para la asignación de citas y atención de los afiliados</p> <p>Los afiliados pueden validar la generación de las autorizaciones y a su vez se le habilita la Impresión de autorizaciones desde la página de internet, todo esto por la página web de Savia Salud https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/afiliados/careers/verificacion-de-derechos-2</p> <p>Se inicia el proceso de auto autorizaciones: Se inicia desde el 07 de julio automatización de autorizaciones para los prestadores con 54 prestadores y 1480 cups, se está trabajando para que paulatinamente se incremente este numero</p>
2	Aseguramiento	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención al afiliado.	En ejecución	Trámite de Incapacidades: Se realiza a través de correo electrónico radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com	Usuario	Dirección de Aseguramiento	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Actualmente la cuenta de correo está habilitada y a través de ella se gestionan todos los trámites relacionados con las incapacidades (radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com)</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Actualmente la cuenta de correo está habilitada y a través de ella se gestionan todos los trámites relacionados con las incapacidades (radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com)</p>
3					Solicitudes de Portabilidad: Trámite que se solicita cuando se van a vivir a otro municipio y se realiza por correo electrónico portabilidad@saviasaludeps.com			1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Actualmente la cuenta de correo está habilitada y a través de ella se gestionan todos los trámites relacionados con portabilidad (portabilidad@saviasaludeps.com)</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Actualmente la cuenta de correo está habilitada y a través de ella se gestionan todos los trámites relacionados con portabilidad (portabilidad@saviasaludeps.com)</p>
4					Disponer en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado.			1/2/2021	31/12/2021	NA	Cumple	<p>Seguimiento a 31/08/2021 - Mediante la pagina WEB de la EPS, las personas pueden realizar la solicitud de afiliacion cumpliendo la normatividad vigente manifiesta en el mismo sitio web. Todo lo anterior en el enlace: https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/117-solicitudes-afiliaciones.</p> <p>Adicionalmente, el afiliado puede registrar las novedades de actualización de datos de manera fácil y segura a través del enlace: https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/afiliados/aseguramiento/actualiza-tus-datos</p>

3. Resultados del seguimiento

3.2 Racionalización de Trámites

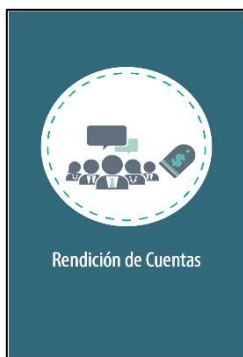
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC													
Entidad		Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS											
Vigencia		2021											
Fecha publicación PAAC		31 de Enero 2021											
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites													
Nº	Nombre del Trámite, Proceso o	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a Realizar al Trámite, Proceso o	Beneficio al Ciudadano	Dependencia Responsable	Fecha Realización		Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG	
								Inicio	Fin	30/4/2021	31/8/2021		
5	Información en Línea	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención al afiliado.	En ejecución	<u>Chatbot</u> : Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Usuario	Jefatura de Atención al Usuario	1/3/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - La EPS cuenta con el ChatBot AVIS desde el mes de enero de 2021, a través del cual se realizan trámites el línea como: Información de Autorizaciones, Información de la afiliación, Solicitudes y Felicitaciones, Valida IPS Sitio de Atención-Dirección y Teléfono de Sedes, Actualización datos vacuna COVID-19. Inquietudes COVID-19, Incapacidad, Portabilidad y Movilidad.</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - La EPS cuenta con el ChatBot AVIS desde el mes de enero de 2021, a través del cual se realizan trámites el línea como: Información de Autorizaciones, Información de la afiliación, Solicitudes y Felicitaciones, Valida IPS Sitio de Atención-Dirección y Teléfono de Sedes, Actualización datos vacuna COVID-19. Inquietudes COVID-19, Incapacidad, Portabilidad y Movilidad.</p>	
6	Atención al Usuario	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención al afiliado.	En ejecución	<u>WhatsApp</u> : Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Usuario	Jefatura de Atención al Usuario	1/3/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - La EPS cuenta con la Línea Savia a través de la aplicación WhatsApp desde el mes de febrero de 2021, a través del cual se realizan trámites el línea como: Información de Autorizaciones, Información de la afiliación, Solicitudes y Felicitaciones, Valida IPS Sitio de Atención-Dirección y Teléfono de Sedes, Actualización datos vacuna COVID-19. Inquietudes COVID-19, Incapacidad, Portabilidad y Movilidad.</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - La EPS cuenta con la Línea Savia a través de la aplicación WhatsApp desde el mes de febrero de 2021, a través del cual se realizan trámites el línea como: Información de Autorizaciones, Información de la afiliación, Solicitudes y Felicitaciones, Valida IPS Sitio de Atención-Dirección y Teléfono de Sedes, Actualización datos vacuna COVID-19. Inquietudes COVID-19, Incapacidad, Portabilidad y Movilidad.</p>	
7					<u>Líneas de Atención Preferencial</u> : Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.			1/2/2021	31/12/2021	NA	N/A	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - La actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - La actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).</p>	

3. Resultados del seguimiento

3.3 Rendición de Cuentas

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2021				
Fecha seguimiento	Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)
<u>Componente 3: Rendición de Cuentas</u>	6	5	83%	Alto	Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en los municipios del Departamento de Antioquia.



Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultados del seguimiento

3.3 Rendición de Cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 3: Rendición de Cuentas										
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG	
	N°	Descripción					Mecanismo de Ejecución	30/4/2021		31/8/2021
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Parámetros para el informe de Rendición de Cuentas.	Definir la estructura y los lineamientos para brindar una información clara y comprensible para la presentación del informe de rendición de cuentas.	Publicación trimestral de Rendición de Cuentas.	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se publica información de rendición de cuentas trimestral en el sitio Web de la EPS, con contenido sobre: Afiliados, Indicadores de Gestión, Satisfacción de Usuarios, PQRSF, Oficinas y Gestión, Atenciones Telefónicas y Sitio Web. https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=32</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Se publica información de rendición de cuentas trimestral en el sitio Web de la EPS, con contenido sobre: Afiliados, Indicadores de Gestión, Satisfacción de Usuarios, PQRSF, Oficinas y Gestión, Atenciones Telefónicas y Sitio Web. https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=32</p>
	1.2	Lenguaje comprensible.	Cargue información de rendición de cuentas en el microsítio Web de la Entidad.	Publicación trimestral de rendición de cuentas.	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se publica información de rendición de cuentas trimestral en el sitio Web de la EPS, con contenido sobre: Afiliados, Indicadores de Gestión, Satisfacción de Usuarios, PQRSF, Oficinas y Gestión, Atenciones Telefónicas y Sitio Web. https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=32</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Se publica información de rendición de cuentas trimestral en el sitio Web de la EPS, con contenido sobre: Afiliados, Indicadores de Gestión, Satisfacción de Usuarios, PQRSF, Oficinas y Gestión, Atenciones Telefónicas y Sitio Web. https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=32</p>
	1.3	Lenguaje comprensible.	Definir la estructura de comunicación en un lenguaje comprensible para el ciudadano.	Publicación anual de rendición de cuentas.	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se aporta la evidencia sobre la realización y publicaciones relacionadas con el proceso de Rendición Anual de Cuentas a través de canales internos y externos de comunicación de la EPS; así como el cumplimiento del requisito de publicación en un medio masivo de comunicación. https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=31</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Se aporta la evidencia sobre la realización y publicaciones relacionadas con el proceso de Rendición Anual de Cuentas a través de canales internos y externos de comunicación de la EPS; así como el cumplimiento del requisito de publicación en un medio masivo de comunicación. https://www.saviasaludeps.com/sitoweb/index.php/normativo/rendicion-de-cuentas2?view=contratos&id=31</p>

3. Resultados del seguimiento


3.3 Rendición de Cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 3: Rendición de Cuentas										
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG	
	Nº	Descripción					Mecanismo de Ejecución	30/4/2021		31/8/2021
Subcomponente 2 <u>Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</u>	2.1	Reunión con la Liga de Usuarios.	Reuniones mensuales con la Liga de Usuarios.	Reunión mensual.	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	31/12/2021	Cumple Parcialmente	Cumple Parcialmente	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se destaca y reconoce la socialización de temas como las RIAS (Ruta Renal en enero de 2021).</p> <p>La evidencia aportada no cuenta con firmas ni otros mecanismos que permitan constatar quienes asistieron a la reunión.</p> <p>Se evidencia sólo realización de reuniones de asociaciones de usuarios sólo en 45 municipios.</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Se destaca y reconoce la socialización de temas como las RIAS (Ruta Renal en febrero 16 de 2021).</p> <p>Igualmente, el 24 de junio de 2021 se realizó reunión de liga usuarios.</p> <p>La evidencia aportada no cuenta con firmas ni otros mecanismos que permitan constatar quienes asistieron a la reunión.</p> <p>No se evidencia la totalidad de los municipios que participaron en la reunión de usuarios.</p>
Subcomponente 3 <u>Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</u>	3.1	Socialización de proceso de Rendición de Cuentas.	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre el proceso de Rendición de Cuentas.	Socialización con el 80% del personal que ingresa a la EPS (proceso de inducción).	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	16/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - El indicador de cumplimiento de la meta de cobertura en la inducción es del 81%.</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - El indicador de cumplimiento de la meta de cobertura en la inducción es del 84%.</p>
Subcomponente 4 <u>Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</u>	4.1	Planes de mejora de la Rendición de Cuentas.	Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las auditorías y observaciones realizadas en la Rendición de Cuentas.	Plan de mejora derivado de la rendición de cuentas.	Jefatura de Atención al Usuario	5/4/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - "A la fecha no se han recibido planes de mejora derivados de la rendición de cuentas".</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - De acuerdo a las interrogantes planteados en la rendición de cuentas no se evidencia la necesidad generar plan de mejoramiento.</p>

3. Resultados del seguimiento

3.4 Atención al Ciudadano

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC						
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2021					
Fecha seguimiento	Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)	
 <p>Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano</p>	Componente 4: Atención al Ciudadano	13	12	92%	Alto	Documentar y socializar el macroproceso de Atención al Usuario al interior de la Entidad, igualmente, capacitación Contac Center, realizar bimestral los Informes de Satisfacción de los Usuarios, por último Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia Salud EPS frente a los derechos y deberes de los usuarios.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- Revisar y actualizar la caracterización de grupos de interés. Sólo el conocimiento de las características y necesidades de la población permite definir acciones que generen valor.
- Se deben utilizar herramientas de Big data y análisis de datos para conocer a sus afiliados, usuarios, efectuar análisis predictivos y anticiparse para entregar mejores resultados a los ciudadanos.
- En tiempos de pandemia, se debe seguir priorizando acciones que permitan la interacción de los ciudadanos por medios electrónicos, garantizando la accesibilidad a los canales que se habiliten.
- La entidad debe garantizar estándares de excelencia en el servicio y debe facilitar que los ciudadanos accedan a sus derechos en cada uno de estos escenarios: cuando consulta información, cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas, cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas.
- Contar con cronogramas de implementación de las actividades orientadas a la racionalización de trámites.

3. Resultados del seguimiento

3.4 Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 4: Atención al Ciudadano										
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG	
	Nº	Descripción					Mecanismo de Ejecución	30/4/2021		31/8/2021
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Estructurar el proceso de Atención al Usuario.	Documentar y socializar el macroproceso de Atención al Usuario al interior de la Entidad.	Macroproceso documentado en el SGC.	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	31/12/2021	NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin). Seguimiento a 31/08/2021 - Actualmente se encuentran en la socialización en grupos primarios del macroproceso de Atención al Usuario al interior de la Entidad.
	1.2	Organigrama de la Entidad.	Evidenciar mediante el organigrama la Jefatura de Atención al Usuario.	Organigrama de la Entidad.	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - En el Organigrama de la Entidad, se evidencia la existencia y las relaciones de dependencia y responsabilidad del área/proceso de Atención al Usuario. Seguimiento a 31/08/2021 - En el Organigrama de la Entidad, se evidencia la existencia y las relaciones de dependencia y responsabilidad del área/proceso de Atención al Usuario.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Implementación del ChatBot en página Web.	Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios mas utilizados.	Jefatura de Atención al Usuario	1/3/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - La EPS cuenta con el ChatBot AVIS desde el mes de enero de 2021, a través del cual se realizan trámites el línea como: Información de Autorizaciones, Información de la afiliación, Solicitudes y Felicitaciones, Valida IPS Sitio de Atención-Dirección y Teléfono de Sedes, Actualización datos vacuna COVID-19. Inquietudes COVID-19, Incapacidad, Portabilidad y Movilidad. Se presenta informe de frecuencia de uso y atención del canal. Seguimiento a 31/08/2021 - La Entidad cuenta con el ChatBot AVIS, mensualmente tienen el registro de todas las solicitudes y trámites que se realizan a través de este, los usuarios que tienen acceso a el. Igualmente, poseen todas las evidencias que demuestran estas solicitudes.
	2.2	Implementación del Canal de Atención Virtual WhatsApp Corporativo.	Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios mas utilizados.	Jefatura de Atención al Usuario	2/3/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - La EPS cuenta con la Línea Savia a través de la aplicación WhatsApp desde el mes de febrero de 2021, a través del cual se realizan trámites el línea como: Información de Autorizaciones, Información de la afiliación, Solicitudes y Felicitaciones, Valida IPS Sitio de Atención-Dirección y Teléfono de Sedes, Actualización datos vacuna COVID-19. Inquietudes COVID-19, Incapacidad, Portabilidad y Movilidad. Se presenta informe de frecuencia de uso y atención del canal. Seguimiento a 31/08/2021 - La Entidad cuenta con la línea Savia a través de la aplicación de WhatsApp, mensualmente tienen el registro de todas las solicitudes y trámites que se realizan a través de este, los usuarios que tienen acceso a el. Igualmente, poseen todas las evidencias que demuestran estas solicitudes.
	2.3	Líneas de Atención Preferencial.	Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe de atenciones preferenciales en el mes.	Jefatura de Atención al Usuario	3/3/2021	31/12/2021	NA	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin). Seguimiento a 31/08/2021 - Se adjuntan informes mensuales de la atención preferencial del adulto mayor e incapacidad, realizados por medio de las líneas telefónicas de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto.
	2.4	Resolutividad de Quejas.	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde el proceso de Atención al Usuario.	Jefatura de Atención al Usuario	4/3/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se lleva registro y se gestionan las manifestaciones que interponen los usuarios a través de estos canales de comunicación, identificando causales para poder realizar intervenciones de manera adecuada. Seguimiento a 31/08/2021 - Se lleva registro y se gestionan las manifestaciones que interponen los usuarios a través de estos canales de comunicación, identificando causales para poder realizar intervenciones de manera adecuada.
	2.5	Línea de Atención 01800.	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 01800 de atención para los afiliados	Solicitud de información del comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal.	Jefatura de Atención al Usuario	5/3/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se lleva registro y se gestionan las manifestaciones que interponen los usuarios a través de la línea 01800, con medición de indicadores e identificando causales para poder realizar intervenciones de manera adecuada. Seguimiento a 31/08/2021 - Se lleva registro y se gestionan las manifestaciones que interponen los usuarios a través de la línea 01800, con medición de indicadores e identificando causales para poder realizar intervenciones de manera adecuada.

3. Resultados del seguimiento

3.4 Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC											
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS										
Vigencia	2021										
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021										
Componente 4: Atención al Ciudadano											
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación al personal en humanización y trato digno.	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRSF frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado y atención oportuna y resolutivez) con el SENA.	Evidencia asistencia capacitaciones y memorias (presentación) - Semestral.	Jefatura de Gestión Humana Jefatura de Atención al Usuario	1/3/2021	31/12/2021	NA	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).	Seguimiento a 31/08/2021 - En el mes de julio se realizó capacitación al personal en humanización y trato digno, cumpliendo con el cronograma inscrito (semestral).
	3.2	Manual que especifique los lineamientos sobre las competencias orientadas al servicio en el proceso de selección de personal.	Describir en la documentación del proceso de Gestión Humana las competencias orientadas al servicio desde la selección del personal.	OD-GH-29 Lineamientos para proceso selección y contratación de personal. MA-GH-04 Manual de selección y contratación de personal.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Los documentos que están definidos como metas o productos están creados, actualizados y publicados en el SGC de la EPS. Se aporó la evidencia por parte del área de Gestión Humana y se valida en el SGC.	Seguimiento a 31/08/2021 - Los documentos que están definidos como metas o productos están creados, actualizados y publicados en el SGC de la EPS. Se aporó la evidencia por parte del área de Gestión Humana y se valida en el SGC.
	3.3	Evaluación de desempeño con componente de servicio.	Incluir en la evaluación de desempeño el componente de servicio para el personal que tiene contacto directo con los usuarios.	Informe consolidado de evaluación de desempeño - Anual.		1/2/2021	28/8/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se aporó la evidencia de la inclusión del componente y aspectos relacionados con el servicio, en la evaluación de desempeño anual de las personas de línea de frente (relacionamiento directo con el usuario) y sus resultados.	Seguimiento a 31/08/2021 - Se aporó la evidencia de la inclusión del componente y aspectos relacionados con el servicio, en la evaluación de desempeño anual de las personas de línea de frente (relacionamiento directo con el usuario) y sus resultados.
	3.4	Capacitación Contac Center.	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center	Actas asistencia - Anual.		1/2/2021	31/12/2021	NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).	Seguimiento a 31/08/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Procedimiento de PQRSF.	Actualizar el procedimiento de PQRSF AU-1-PD01 Procedimiento Gestión de PQRSF.	Documento actualizado: AU-1-PD01 Procedimiento Gestión de PQRSF.	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Los documentos que están definidos como metas o productos están creados, actualizados y publicados en el SGC de la EPS. Se aporó la evidencia por parte del área de Atención al Usuario y se valida en el SGC.	Seguimiento a 31/08/2021 - Se adjunta AU-1-PD01 Procedimiento gestión de PQRS actualizado, publicado en el SGC de la Entidad.
	4.2	Informe de PQRSF.	Informe mensual de PQRSF.	Informe mensual de PQRSF.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple Parcialmente	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Sólo se evidencia la realización del informe correspondiente al mes de marzo de 2021. Se consulta en la página Web y la publicación de los mismos no se hace desde septiembre de 2019.	Seguimiento a 31/08/2021 - Se adjuntan informes mensuales de PQRSF de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio.
	4.3	Carta de Desempeño.	Actualizar la Carta de Desempeño.	Carta de Desempeño actualizada.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Los documentos que están definidos como metas o productos están creados, actualizados y publicados en el SGC de la EPS. Se aporó la evidencia por parte del área de Atención al Usuario y se valida en el SGC.	Seguimiento a 31/08/2021 - Los documentos que están definidos como metas o productos están creados, actualizados y publicados en el SGC de la EPS. Se aporó la evidencia por parte del área de Atención al Usuario y se valida en el SGC.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Encuesta de Satisfacción.	Realizar Encuestas de Satisfacción (bimensual).	Informes de Satisfacción de los Usuarios.	Jefatura de Atención al Usuario	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple Parcialmente	Seguimiento a 30/04/2021 - Se realizaron informes bimestrales de satisfacción (enero-febrero de 2021). En del bimestre marzo-abril está en consolidación y análisis.	Seguimiento a 31/08/2021 - Se realizaron informes bimestrales de satisfacción (marzo - abril y mayo - junio). Pendiente por realizar el informe bimestral de julio - agosto de 2021.
	5.2	Campañas Informativas.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia Salud EPS frente a los derechos y deberes de los usuarios.	Piezas publicitarias.		1/2/2021	31/12/2021	NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).	Seguimiento a 31/08/2021 - Importante indicar que la EPS cuenta con la cartilla de los derechos y deberes de los usuarios. Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).

3. Resultados del seguimiento

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC						
Entidad		Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia		2021				
Fecha seguimiento		Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)	
 <p>Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información</p>	Componente 5: <i>Transparencia y Acceso a la información</i>	10	10	100%	Alto	Revisar la Resolución N° 1519 de 2020 MINTIC - Estándares y Directrices Publicación Información Ley 1712 de 2014. y sus anexos con el propósito de cumplir los nuevos lineamientos que sobre el particular se determinaron en esta norma e integrarlos al PAAC en la próxima vigencia.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

3. Resultados del seguimiento

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC											
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS										
Vigencia	2021										
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021										
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información											
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG		
	Nº	Descripción					Mecanismo de Ejecución	30/4/2021			31/8/2021
Subcomponente 1 <u>Lineamientos de Transparencia Activa</u>	1.1	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública	Conformar un equipo técnico y operativo de transparencia.	Directiva Gerencial con equipo integral conformado, reconocido y operativo.	Equipo de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1/2/2021	31/12/2021	Cumple Parcialmente	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - La política ya está construida, se encuentra en proceso de revisión y ajuste por parte de la Secretaría General para pasar a firma de la Gerencia de la EPS.	Seguimiento a 31/08/2021 - Se acuerda que en vez de una Directiva de Gerencia, se cree una Política, la cual es aprobada por la Gerencia de la EPS el 24/06/2021 bajo el Código AI-PO01. Dicha política contiene la creación del Equipo de Transparencia.
	1.2		Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa.	Plan de Comunicaciones ejecutado.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Ya está diseñado y aprobado el plan de comunicaciones, para empezar a ejecutarse en el mes de mayo de 2021.	Seguimiento a 31/08/2021 - Se evidencia Plan de Comunicaciones, Cronograma de Publicaciones y soportes de ejecución.
	1.3		Realizar el autodiagnostico.	Matriz diligenciada.		2/8/2021	31/12/2021	NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).	Seguimiento a 31/08/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).
	1.4		Reporte de autodiagnostico a la Procuraduría General de la Nación.	Informe de Procuraduría de reporte.		2/8/2021	31/12/2021	NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).	Seguimiento a 31/08/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).
	1.5		Actualización de la información en el micrositio de Transparencia en el portal Web de la EPS.	Documento de actualizaciones del micrositio de Transparencia.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se realizan seguimientos semanales (equipo operativo) y mensual (equipo técnico) en el cual uno de los temas es la revisión y presentación de las actualizaciones que se realicen en el micrositio. La información se encuentra registrada en el repositorio de información y los requisitos de actualización periódica se monitorean a través del Listado Maestro de Reportes (LMR).	Seguimiento a 31/08/2021 - Se adjunta archivo en el cual se hace el seguimiento a las categorías y subcategorías de la Matriz ITA y las modificaciones y/o actualizaciones que se realizarán.
	1.6		Seguimiento periódico.	Informe del estado del micrositio de Transparencia.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se realizan seguimientos semanales (equipo operativo) y mensual (equipo técnico) en el cual uno de los temas es la revisión y presentación de las actualizaciones que se realicen en el micrositio. La información se encuentra registrada en el repositorio de información y los requisitos de actualización periódica se monitorean a través del Listado Maestro de Reportes (LMR).	Seguimiento a 31/08/2021 - Se adjunta archivo en el cual se hace el seguimiento a las categorías (C) y subcategorías(SC) de la Matriz ITA y las modificaciones y/o actualizaciones que se realizarán, revisión con corte a 01/09/2021.

3. Resultados del seguimiento

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información										
Subcomponente / Proceso	Nº	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG
		Descripción	Mecanismo de Ejecución					30/4/2021	31/8/2021	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1		Activación de solicitudes de información en el micrositio de Transparencia.	Creación y activación del formulario.		1/2/2021	30/4/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Formulario de solicitudes creado en el micrositio de Transparencia - https://www.saviasaludeps.com/sitioWEB/index.php/informativo/ley-de-transparencia - Transparencia Pasiva.
	2.2	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Estructurar el documento de solicitudes al interior de Savia Salud EPS.	Documento en el Sistema de Gestión de Calidad.	Equipo de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1/2/2021	30/4/2021	Cumple Parcialmente	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - El documento se encuentra en elaboración.
	2.3		Divulgación del documento de solicitudes al interior de Savia Salud EPS.	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna.		1/2/2021	30/4/2021	No Cumple	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - El documento se encuentra en elaboración para su posterior aprobación, publicación en el SGC y su divulgación con los grupos de interés.
3.1	Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información. Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.		Desarrollo de estrategia de conocimiento del equipo técnico y operativo de transparencia.	Plan de capacitaciones.		Equipo de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1/2/2021	30/6/2021	NA	Cumple
3.2		Desarrollo de las categorías de la matriz ITA.	Informe del autodiagnóstico.	1/7/2021	31/12/2021		NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).	
										Seguimiento a 31/08/2021 - La EPS cuenta con un formulario creado en el micrositio de Transparencia - 11.2. Transparencia Pasiva - 11.2. Formulario para la recepción de solicitudes de información pública De acuerdo a los solicitado en la Matriz ITA de la PGN. Las solicitudes que se hacen por allí llegan al correo ley1712@saviasaludeps.com
										Seguimiento a 31/08/2021 - Se debe replantear la realización de esta actividad en terminos y tiempos ya que de acuerdo a la Resolución Resolución N° 1519 de 2020 MINTIC - Estándares y Directrices Publicación Información Ley 1712 de 2014, en el Anexo 2 - Estándares de Divulgación y Publicación de la Información, establece que: "Integración con el sistema de PQRSD de la entidad. Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba "
										Seguimiento a 31/08/2021 - Se debe replantear la realización de esta actividad en terminos y tiempos ya que de acuerdo a la Resolución Resolución N° 1519 de 2020 MINTIC - Estándares y Directrices Publicación Información Ley 1712 de 2014, en el Anexo 2 - Estándares de Divulgación y Publicación de la Información, establece que: "Integración con el sistema de PQRSD de la entidad. Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba "
										Seguimiento a 31/08/2021 - La mesa técnica del equipo de transparencia se reúne semanalmente para revisar las diferentes categorías, subcategorías y requerimientos de información de la Matriz ITA. Para el tema puntual de "Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada" se recibió capacitación (se adjunta presentación) en mesa operativa el día 30/06/2021 y en conjunto con la mesa técnica el 02/07/2021 (se adjunta acta de la última)
										Seguimiento a 31/08/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).

3. Resultados del seguimiento

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información										
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG	
	Nº	Descripción					Mecanismo de Ejecución	30/4/2021		31/8/2021
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad.	Botón de opciones de accesibilidad en la página Web de la Entidad.	Botón de accesibilidad en funcionamiento.	Jefatura de Comunicaciones Corporativas - Jefatura de Gestión Administrativa	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Botón de accesibilidad en funcionamiento en la página Web de la EPS (diferentes de opciones de interacción). Seguimiento a 31/08/2021 - Botón de accesibilidad en funcionamiento en la página Web de la EPS (diferentes de opciones de interacción).
			Videos subtítulos o con voz en off.	Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo. Seguimiento a 31/08/2021 - Videos subtítulos o con voz en off en el canal corporativo.
	4.2	Información en formatos alternativos.	Información del sitio Web de la entidad en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del País.	Página Web con diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.		1/2/2021	31/12/2021	NA	N/A	Seguimiento a 30/04/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin). Seguimiento a 31/08/2021 - Las actividades se encuentran en ejecución en los plazos planteados en el cronograma (fechas de inicio y fin).
	4.3	Infraestructura física	Adecuaciones físicas con criterios de accesibilidad en las sedes de atención al público.	Informe de adecuaciones físicas realizadas.		1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - Se cuenta con estrategias para intervención de las oficinas de la EPS en su infraestructura física. Se evidencia informe de las gestiones hechas durante el primer cuatrimestre del 2021. Seguimiento a 31/08/2021 - Se cuenta con estrategias para intervención de las oficinas de la EPS en su infraestructura física. Se evidencia informe de las gestiones hechas durante el tercer cuatrimestre del 2021.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Garantizar la adecuada gestión de las solicitudes de información relacionadas con Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Informe de solicitudes	Informe	Equipo de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2021 - No se presentaron solicitudes de información relacionadas con Transparencia y Acceso a la Información Pública. Seguimiento a 31/08/2021 - Se realiza informe - publicado en el micrositio web de transparencia. Durante la vigencia 2021, no se han recibido solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.

3. Resultados del seguimiento

3.6 Iniciativas Adicionales Ética

Se refiere a las iniciativas particulares de la Organización que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. El establecimiento del Código de Conducta (Ética), la promoción de “acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los colaboradores.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2021				
Fecha seguimiento	Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)
 Iniciativas Adicionales (Código de Ética)	3	3	100%	Alto	Para una próxima vigencia, integrar al plan de trabajo (actividades a realizar) todas las otras actividades adicionales que se han realizado, en consonancia con lo descrito en el documento PAAC de la EPS y lo soportado por el Comité de Ética y Transparencia de la Organización.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- Es importante el desarrollo y establecimiento de lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, mecanismos para la protección al denunciante y unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

3. Resultados del seguimiento

3.6 Iniciativas Adicionales Ética

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC										
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS									
Vigencia	2021									
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2021									
Componente 6: Iniciativas Adicionales - Ética										
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Seguimiento		Observaciones Seguimiento AIG	Observaciones Seguimiento AIG
	Nº	Descripción					Mecanismo de Ejecución	30/4/2021		
Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación internos	1	Campañas informativas sobre Ética, Transparencia y Buen Gobierno	Publicaciones boletines "Gotas de Savia, afiches de promoción de "Linea de Transparencia" en los sitios de atención.	Publicaciones en boletín "Gotas de Savia" y afiches instalados en punto de atención.	Comité de Ética Auditoría Interna General	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	<p>Seguimiento a 30/04/2021 - Se aporta evidencia del cumplimiento de las actividades propuestas por el Comité de Ética. Adicionalmente se realizó una Encuesta de Transparencia a los proveedores de servicios de la EPS, con el propósito de disponer de herramientas de control que permitan procesos transparentes y reduzcan las posibilidades de fraude o favorecimientos indebidos en la ejecución de procesos.</p> <p>Seguimiento a 31/08/2021 - Además de lo propuesto en el plan de trabajo del PAAC sobre este componente, se han desarrollado actividades relacionadas con socialización de temas importantes y relevantes con los colaboradores a través de los "Café con el Gerente", publicación en el sitio web de la información de pagos a proveedores y convocatorias laborales internas, para la promoción de colaboradores.</p>
	2	Despliegue de la Línea de Transparencia	Afiches de promoción de Línea de Transparencia en puntos de atención.	Afiches instalados en punto de atención.	Comité de Ética Auditoría Interna General	1/2/2021	31/12/2021	Cumple	Cumple	
	3	Despliegue de la Línea de Transparencia	Cambio de nombre de la línea y correo electrónico.	Acta de aprobación Comité de Ética.	Comité de Ética Auditoría Interna General	1/2/2021	30/4/2021	Cumple	Cumple	

4. Anexos

4.1 Consolidado general seguimiento al PAAC.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2021				
Fecha seguimiento	Septiembre 2021 - Corte de 31/08/2021				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2021)
<u>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	10	8	80%	Alto	Una vez revisados los soportes entregados no se evidencia que la Política de Administración de Riesgos haya sido revisada y/o verificada para considerar algún cambio o modificación en la misma: maxime que la última actualización se realizó el 31/01/2020.
<u>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</u>	6	6	100%	Alto	Documentar las estrategias asociadas a las líneas de atención preferencial con el fin de prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.
<u>Componente 3: Rendición de Cuentas</u>	6	5	83%	Alto	Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en los municipios del Departamento de Antioquia.
<u>Componente 4: Atención al Ciudadano</u>	13	12	92%	Alto	Documentar y socializar el macroproceso de Atención al Usuario al interior de la Entidad, igualmente, capacitación Contac Center, realizar bimestral los Informes de Satisfacción de los Usuarios, por último Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia Salud EPS frente a los derechos y deberes de los usuarios.
<u>Componente 5: Transparencia y Acceso a la información</u>	10	10	100%	Alto	Revisar la Resolución N° 1519 de 2020 MINTIC - Estándares y Directrices Publicación Información Ley 1712 de 2014. y sus anexos con el propósito de cumplir los nuevos lineamientos que sobre el particular se determinaron en esta norma e integrarlos al PAAC en la próxima vigencia.
<u>Componente 6: Iniciativas Adicionales - Ética</u>	3	3	100%	Alto	Para una próxima vigencia, integrar al plan de trabajo (actividades a realizar) todas las otras actividades adicionales que se han realizado, en consonancia con lo descrito en el documento PAAC de la EPS y lo soportado por el Comité de Ética y Transparencia de la Organización.
PAAC	48	44	92%	Alto	