



**Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento del
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2020
(Corte 31/12/2020)**

Oficina de Auditoría Interna General

Enero 2021



Tabla de Contenido...

Introducción	3
Normatividad	4
1. Objetivos	5
1.2 Objetivo General	5
1.3 Objetivos específicos	5
2. Metodología	6
3. Resultados del seguimiento	7
3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	8
3.2 Racionalización de Trámites	9
3.3 Rendición de Cuentas	11
3.4 Atención al Ciudadano	13
3.5 Transparencia y Acceso a la Información	16
3.6 Iniciativas Adicionales Ética	18
4. Anexos	21
4.1 Consolidado general seguimiento al PAAC.....	21

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 2020 con corte al 31/12/2020, determinando el estado de avance en la implementación y cumplimiento de las estrategias y acciones formuladas en cada uno de sus seis (6) componentes, con el propósito de generar recomendaciones para su implementación, que permitan reducir, mitigar y evitar la probabilidad de ocurrencia de eventuales hechos de corrupción y su impacto, así como la mejora de los mecanismos de interacción con los ciudadanos y otros grupos de interés de la EPS.

1.3 Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de las estrategias y acciones de cada componente del PAAC.
- Generar recomendaciones que orienten el adecuado diseño, implementación y seguimiento de las estrategias y acciones formuladas en los componentes 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 tercer cuatrimestre del 2020 y algunas que habían presentado incumplimientos y cumplimientos parciales en los cuatrimestres anteriores.

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		2020			
Fecha seguimiento		Enero 2021 - Corte de 31/12/2020			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)
Componente 1: <i>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	7	7	100%	Alto	Incluir a otros grupos de interés de la EPS en las actividades de socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, utilizando los medios y estrategias de comunicación existentes en la EPS y de manera periódica.

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.



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	2020								
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2020								
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción									
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite Cumplimiento	Seguimiento			Observaciones - Seguimiento
	Nº	Descripción				30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
Subcomponente/Proceso 1 <u>Política de Administración de Riesgos</u>	1.1	Socialización a los colaboradores sobre la importancia del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y la Política de Administración de Riesgos.	Publicación en Boletín Gotas de Savia.	Jefe de Planeación Estratégica	1/04/2020	Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Para futuras vigencias, se debería contemplar socialización de manera periódica a través de los medios de comunicación interna, en especial en los boletines de Gotas de Savia.
	1.2	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política de administración de riesgos.	Socialización al personal en la inducción y re inducción corporativa.	Gestión Humana	Mensual	Cumple	Cumple	Cumple	
Subcomponente/Proceso 2 <u>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	2.1	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Jefe de Planeación Estratégica	3/02/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
Subcomponente/Proceso 3 <u>Consulta y Divulgación</u>	3.1	Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de diferentes canales de comunicación.	Divulgación del PAAC mediante publicación en la página Web de Savia Salud EPS.	Comunicaciones Corporativas	28/02/2020	Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Para futuras vigencias, la socialización del PAAC deberá realizarse también a través de publicación de información a través de los diferentes canales de comunicación interna y externa y, de forma periódica y dinámica.
	3.2	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS a través de diferentes canales de comunicación.	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción mediante publicación en la página Web de Savia Salud EPS.	Comunicaciones Corporativas	28/02/2020	Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Para futuras vigencias, la socialización de Mapa de Riesgos de Corrupción deberá realizarse también a través de publicación de información a través de los diferentes canales de comunicación interna y externa y, de forma periódica y dinámica.
Subcomponente/Proceso 4 <u>Monitoreo y Revisión</u>	4.1	Realizar auditorías a los procesos para la revisión del mapa de riesgos de corrupción y sus controles.	Auditoría a las áreas funcionales.	Jefe de Planeación Estratégica	31/07/2020	NA	No Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/08/2020 - No se pudo cumplir por transiciones administrativas. Seguimiento a 31/12/2020 - Se inició en los meses de septiembre, octubre y noviembre revisión de los riesgos por área y proceso, además con el reporte de la materialización de estos. El área de planeación y calidad se encarga de coordinar con las áreas el análisis del hecho materializado y documentar las acciones de mejora necesarias asociadas al ciclo de administración y gestión de los riesgos.
Subcomponente/Proceso 5 <u>Seguimiento</u>	5.1	Informe de Auditoría.	Informe de auditoría de riesgos	Jefe de Planeación Estratégica	31/10/2020	NA	NA	Cumple	

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	2020				
Fecha seguimiento	Enero 2021 - Corte de 31/12/2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)
<i>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</i>	2	2	100%	Alto	Savia Salud EPS debe considerar la implementación de una herramienta tecnológica que permita la consulta en línea del estado de las PQRSF.

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.



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		2020											
Fecha publicación PAAC		31 de Enero 2020											
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites													
N°	Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a Realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización		Seguimiento			Observaciones Seguimiento AIG
								Inicio	Fin	30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
1	Autorizaciones, Afiliaciones y PQRSF	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención al usuario.	En ejecución	Disponer en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado.	Ciudadano	Dirección de Aseguramiento Dirección de Acceso Salud Atención al Usuario	3/02/2020	31/03/2020	Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Savia Salud EPS debe considerar la implementación de una herramienta tecnológica que permita la consulta en línea del estado de las PQRSF.
2	Información en Línea	Tecnológica	Fortalecimiento de la información en línea.	En ejecución	Automatizar las solicitudes de información (estado de afiliación, estado de autorización, IPS asignada, PQRSF).	Ciudadano	Atención al Usuario Comunicaciones Corporativas Dirección de Acceso Salud	2/02/2020	31/07/2020	Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Durante la vigencia 2020 la EPS avanzó en el mantenimiento y la creación de micrositos en la página Web, a través de los cuales los afiliados o sus familias pudiesen gestionar trámites de manera ágil, oportuna y efectiva, entre los que se destacan: solicitud y consulta de autorizaciones de servicios de salud, actualización de datos de contacto, afiliaciones (requisitos, formularios, solicitudes), consulta de afiliados, certificado de afiliación, solicitud de portabilidad, consulta de IPS asignada (básica) y el estado de las solicitudes de autorización de servicios y afiliación.

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	2020				
Fecha seguimiento	Enero 2021 - Corte de 31/12/2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)
<u>Componente 3: Rendición de Cuentas</u>	5	5	100%	Alto	Sin observaciones.

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.



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	2020								
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2020								
Componente 3: Rendición de Cuentas									
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite Cumplimiento	Seguimiento			Observaciones Seguimiento AIG
	Nº	Descripción				30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
Subcomponente 1 <u>Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</u>	1.1	Definir la estructura y los lineamientos para brindar una información clara y comprensible para la presentación del informe de rendición de cuentas.	100% de los líderes de proceso y áreas informados de los lineamientos para el informe de rendición de cuentas.	Planeación Estrategica	17/01/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
Subcomponente 2 <u>Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</u>	2.1	Realizar invitación a los representantes de los usuarios que asistirán a la rendición de cuentas.	Representantes de los usuarios invitados.	Atención al Usuario	29/02/2020	Cumple	NA	Cumple	Seguimiento a 31/08/2020 - Se encuentra programada para el próximo 12 de noviembre de 2020 a través de medio virtual, esto debido a la modificación normativa generada a través de la Circular Externa 00006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud.
	2.2	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas.	Presentación del informe de rendición de cuentas, con acta de asistencia.	Atención al Usuario	29/05/2020	Cumple	NA	Cumple	Seguimiento a 31/08/2020 - Se encuentra programada para el próximo 12 de noviembre de 2020 a través de medio virtual, esto debido a la modificación normativa generada a través de la Circular Externa 00006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud.
	2.3	Publicar en el sitio web de la EPS el informe de rendición de cuentas.	Publicación en página web de la EPS.	Comunicaciones Corporativas	29/05/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
Subcomponente 3 <u>Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</u>	3.1	Socializar en los medios de comunicación internos la rendición de cuentas.	Piezas publicitarias.	Comunicaciones Corporativas Planeación Estrategica	30/06/2020	Cumple	NA	Cumple	Seguimiento a 31/08/2020 - Se encuentra programada para el próximo 12 de noviembre de 2020 a través de medio virtual, esto debido a la modificación normativa generada a través de la Circular Externa 00006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud.
Subcomponente 4 <u>Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</u>	4.1	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.	Gestión de la Calidad	31/07/2020	NA	NA	NA	Seguimiento a 31/12/2020 - No se hicieron observaciones en la rendición de cuentas de la vigencia 2018 ni 2019.

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	2020				
Fecha seguimiento	Enero 2021 - Corte de 31/12/2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)
<u>Componente 4: Atención al Ciudadano</u>	11	8	73%	Medio	Fortalecer y ejecutar el plan de capacitación relacionado con los componentes de atención: sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutivez, con grupos específicos de colaboradores que hacen parte de procesos que están de cara al afiliado y a la ciudadanía.

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.

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	2020								
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2020								
Componente 4: Atención al Ciudadano									
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite Cumplimiento	Seguimiento			Observaciones Seguimiento AIG
	Nº	Descripción				30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Estructurar los procesos de Atención al Usuario.	Macroproceso de Atención al Usuario estructurado.	Gestión de la Calidad Atención al Usuario	30/06/2020	NA	Cumple	Cumple	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Fortalecimiento de las infraestructura física de las sedes de Savia Salud EPS.	Informe de diagnostico, propuestas de mejora y acciones ejecutadas.	Gestión Administrativa	30/11/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
	2.2	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde atención al usuario.	Atención al Usuario	30/06/2020 30/11/2020	NA	Cumple Parcialmente	Cumple Parcialmente	Seguimiento a 31/12/2020 - Sólo se evidencian los informes de atención al hasta octubre de 2020.
	2.3	Verificación de funcionalidad de la línea de atención 01800 de atención para los afiliados.	Solicitud de información comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal.	Atención al Usuario	30/06/2020 30/11/2020	NA	Cumple	Cumple	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRSF frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado y atención oportuna y resolutividad).	Acta asistencia.	Atención al Usuario Gestión Humana	30/06/2020	NA	Cumple Parcialmente	No Cumple	Seguimiento a 31/08/2020 - Compromiso para su desarrollo en comunicación del 31 de agosto de 2020 que indica que por disponibilidad del proveedor SENA se realizará entre los meses de noviembre y diciembre de 2020. Seguimiento a 31/12/2020 - Se reprograma por parte del SENA para el primer trimestre de 2021. Sin embargo, el curso propuesto no incluye la capacitación sobre resolutividad de las PQRSF, por lo que se debe analizar, reconsiderar y replantear el contenido del mismo, para que se cubran los temas de interés y relacionados con el componente.

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	2020								
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2020								
Componente 4: Atención al Ciudadano									
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite Cumplimiento	Seguimiento			Observaciones Seguimiento AIG
	Nº	Descripción				30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Capacitación en el PAAC como componente del proceso de inducción.	Evaluación de inducción.	Gestión Humana	Mensual	Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Importante que se realice una revisión de los resultados de la evaluación del tema en la inducción, para identificar oportunidades de mejora sobre el método de socialización y prueba.
	3.3	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center.	Acta asistencia.	Atención al Usuario	31/03/2020 29/05/2020 31/08/2020 30/11/2020	No Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2020 - No adjuntó evidencia de la realización de la actividad, ni acta o listados de asistencia.
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Cumplimiento normatividad existente.	Normograma actualizado.	Gestión Jurídica	03/02/2020 30/11/2020	Cumple Parcialmente	Cumple Parcialmente	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - Se reactiva el proceso de actualización del normograma institucional, actividad liderada por la Secretaria General de la EPS mediante revisión periódica de la normatividad expedida y que aplique a la EPS, para ser incluida en la matriz de normas.
	4.2	Implementación y actualización de procedimientos y manuales en gestión PQRD.	Procedimientos y manuales actualizados.	Atención al Usuario	1/08/2020	NA	Cumple Parcialmente	Cumple Parcialmente	Seguimiento a 31/12/2020 - Se deben revisar los términos con los cuales se denomina el Sistema de Gestión de PQRSF.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Realizar las encuestas de satisfacción bimensual a los usuarios para conocer la percepción de nuestros afiliados.	Encuestas realizadas y el informe de la tasa global de satisfacción.	Atención al Usuario	Bimensual	No Cumple	Cumple	Cumple	Seguimiento a 30/04/2020 - En los documentos entregados no hay evidencias bimensuales de 2020, sólo se registran informes con corte a <u>diciembre de 2019</u> . Seguimiento a 31/12/2020 - Se destaca y evidencia el cumplimiento en la elaboración de las encuestas de satisfacción y los resultados de la medición del indicador, que para la vigencia 2020 se ubica por encima de la meta del 90%.
	5.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios.	Piezas publicitarias.	Atención al Usuario Comunicaciones Corporativas	31/07/2020	Cumple	Cumple	Cumple	

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	2020					
Fecha seguimiento	Enero 2021 - Corte de 31/12/2020					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)	
 <p>Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información</p>	<p><u>Componente 5: Transparencia y Acceso a la información</u></p>	7	5	71%	Medio	Diseñar y establecer mecanismos que permitan una mayor oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQR y otras manifestaciones por parte de los afiliados y la ciudadanía. La actualización permanente de los documentos que hace parte de las normas internas (procesos, procedimientos, manuales, entre otros), debe ser un proceso periódico y continuo en la Organización para garantizar que las actividades de autocontrol en las áreas se ejecuten de una manera eficiente, eficaz y efectiva.

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	2020								
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2020								
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información									
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite Cumplimiento	Seguimiento			Observaciones Seguimiento AIG
	N°	Descripción				30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
Subcomponente 1 <u>Lineamientos de Transparencia Activa</u>	1.1	Actualización y disponibilidad de información a través de los diferentes medios de comunicación de Savia Salud EPS.	Evidencias de publicación y actualización.	Comunicaciones Corporativas	31/03/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
	1.2	Micro sitio de "Transparencia y acceso a la información pública". Actualización permanente de la Ley de Transparencia.	Micrositio publicado y actualizado.	Secretaria General Comunicaciones Corporativas	31/03/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
Subcomponente 2 <u>Lineamientos de Transparencia Pasiva</u>	2.1	Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de Superintendencia Nacional de Salud.	Responder en los términos de ley el 100% de las solicitudes de información.	Secretaria General	30/06/2020 30/11/2020	NA	Cumple Parcialmente	Cumple	Seguimiento a 31/12/2020 - De acuerdo a la información entregada, se cumple con la respuesta a requerimientos al Ente de Inspección, Vigilancia y Control.
	2.2	Atención oportuna a las PQRD.	Informe de PQRD.	Atención al Usuario	Mensual	Cumple	Cumple	Cumple Parcialmente	Seguimiento a 31/12/2020 - Sólo se evidencian los informes de atención al hasta el octubre de 2020. Además el indicador de oportunidad en la respuesta a las PQR no se presenta en el último informe, en donde el 42,5% se encuentra en un estado diferente al de cierre.
Subcomponente 3 <u>Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</u>	3.1	Fortalecer y actualizar los procesos de sistema de gestión de la calidad.	Informe de procesos, procedimientos y documentos actualizados.	Gestión de la Calidad	30/06/2020 30/11/2020	NA	Cumple Parcialmente	Cumple Parcialmente	Seguimiento a 31/12/2020 - en el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se evidencia la relación de procesos, procedimientos, entre otros (15% - 151 documentos) que no están vigentes ni actualizados.
Subcomponente 4 <u>Criterio Diferencial de Accesibilidad</u>	4.1	Divulgar la información de Savia Salud EPS en formatos de accesibilidad para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	Formatos y publicaciones en formatos de accesibilidad.	Comunicaciones Corporativas	30/06/2020 30/11/2020	Cumple	Cumple	Cumple	
Subcomponente 5 <u>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</u>	5.1	Seguimiento periódico a las condiciones de acceso a la información pública.	Informe de seguimiento y evaluación del sitio web y redes sociales.	Comunicaciones Corporativas	Mensual	Cumple	Cumple	Cumple	

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		2020				
Fecha seguimiento		Enero 2021 - Corte de 31/12/2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)	
 <p>Iniciativas Adicionales (Código de Ética)</p>	Componente 6: <i>Iniciativas Adicionales - Ética</i>	5	1	20%	Bajo	Se deben desarrollar e implementar en la EPS estrategias que incentiven y garanticen el uso adecuado de los canales de comunicación (para el caso la Línea de Transparencia), ofreciendo garantías a las personas que realicen manifestaciones a través de la misma en la que se ponga en evidencia la realización de actos o hechos que no están alineados a las disposiciones del Código de Conducta (Ética) y de Buen Gobierno de la EPS. Además, establecer lineamientos claros sobre el conflicto de intereses.

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	2020
Fecha publicación PAAC	31 de Enero 2020

Componente 6: Iniciativas Adicionales - Ética

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite Cumplimiento	Seguimiento			Observaciones Seguimiento AIG
	Nº	Descripción				30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	
Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	1	Promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	Ejecución del 100% del Plan de Comunicaciones del Comité de Ética.	Comité de Ética Auditoria Interna General	30/04/2020	Cumple	Cumple Parcialmente	Cumple	Seguimiento a 31/08/2020 - El plan de comunicaciones se ejecutó en un 59%. Para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se replanteará el cronograma de este, de acuerdo con las indicaciones de la nueva administración y Auditora Interna General. En el "nuevo" plan de capacitaciones, se realizará nuevamente el despliegue de la línea ética, con el objetivo de posicionarlo como el canal exclusivo de denuncias.
	2	Capacitar, divulgar y socializar a los grupos de interés el tema de "Conflicto de Intereses".	Capacitación colaboradores (1). Creación y divulgación de boletines específicos para grupos de interés sobre conflicto de intereses (1).	Comité de Ética Auditoria Interna General	31/08/2020	NA	No Cumple	No Cumple	
	3	Posicionar la línea ética como canal exclusivo de denuncias de fraude, corrupción y comportamiento en contravía de los lineamientos éticos de la EPS.	Capacitación colaboradores (1). Creación y divulgación de boletines específicos para grupos de interés sobre conflicto de intereses (1).	Comité de Ética Auditoria Interna General	31/08/2020	NA	Cumple Parcialmente	Cumple Parcialmente	
	4	Crear e implementar mecanismos de protección al denunciante.	Política y documentos relacionados sobre la protección al denunciante.	Comité de Ética Auditoria Interna General	31/08/2020	NA	No Cumple	No Cumple	
	5	Crear e implementar mecanismos de unidades de reacción inmediata.	Política y documentos relacionados con reacción inmediata a hechos de corrupción.	Comité de Ética Auditoria Interna General	31/12/2020	NA	NA	No Cumple	

3. Resultados del seguimiento

3.6 Iniciativas Adicionales Ética

Si bien el resultado del Componente 6: Iniciativas Adicionales – Ética, tienen un cumplimiento del 20% (bajo), es importante destacar lo siguiente:

- El comité de ética y transparencia de la EPS se reactivó en octubre de 2020 con los nuevos integrantes de la administración de la Entidad. Se dio prioridad a la revisión y modificación del acta de constitución del comité: objetivo, funciones, integrantes, entre otros.
- Adicionalmente, se realizó campaña interna de posicionamiento del comité de ética y transparencia a través de los diferentes canales de comunicación interna de la Entidad. Asimismo, se realizaron publicaciones con el objetivo de dar a conocer y posicionar el canal de “denuncias” (línea de transparencia).
- En cuanto al relacionamiento con grupos de interés, particularmente con los proveedores de servicios de salud y administrativos, se realizó la “encuesta de transparencia”, con el propósito de dar a conocer los lineamientos - posición de la Gerencia y la administración de la EPS en relación con los hechos que van en contravía al Código de Conducta (Ética) y de Buen Gobierno de la Organización, así como de conocer si en algún momento, los destinatarios de la misma, habían sido sujetos de algún hecho por fuera de los límites de ética y transparencia establecidos por la Entidad.

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	2020				
Fecha seguimiento	Enero 2021 - Corte de 31/12/2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de Cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento (31/12/2020)
<u>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	7	7	100%	Alto	Incluir a otros grupos de interés de la EPS en las actividades de socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, utilizando los medios y estrategias de comunicación existentes en la EPS y de manera periódica.
<u>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</u>	2	2	100%	Alto	Savia Salud EPS debe considerar la implementación de una herramienta tecnológica que permita la consulta en línea del estado de las PQRSF.
<u>Componente 3: Rendición de Cuentas</u>	5	5	100%	Alto	Sin observaciones.
<u>Componente 4: Atención al Ciudadano</u>	11	8	73%	Medio	Fortalecer y ejecutar el plan de capacitación relacionado con los componentes de atención: sensibilización de trato digno humanizado, atención oportuna y resolutivez, con grupos específicos de colaboradores que hacen parte de procesos que están de cara al afiliado y a la ciudadanía.
<u>Componente 5: Transparencia y Acceso a la información</u>	7	5	71%	Medio	Diseñar y establecer mecanismos que permitan una mayor oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQR y otras manifestaciones por parte de los afiliados y la ciudadanía. La actualización permanente de los documentos que hace parte de las normas internas (procesos, procedimientos, manuales, entre otros), debe ser un proceso periódico y continuo en la Organización para garantizar que las actividades de autocontrol en las áreas se ejecuten de una manera eficiente, eficaz y efectiva.
<u>Componente 6: Iniciativas Adicionales - Ética</u>	5	1	20%	Bajo	Se deben desarrollar e implementar en la EPS estrategias que incentiven y garanticen el uso adecuado de los canales de comunicación (para el caso la Línea de Transparencia), ofreciendo garantías a las personas que realicen manifestaciones a través de la misma en la que se ponga en evidencia la realización de actos o hechos que no están alineados a las disposiciones del Código de Conducta (Ética) y de Buen Gobierno de la EPS. Además, establecer lineamientos claros sobre el conflicto de intereses.
PAAC	37	28	76%	Medio	