



**Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento del  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2022  
(Corte 31/08/2022)**

**Oficina de Auditoría Interna General**

**14 de septiembre de 2022**

# Introducción

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 Anti-trámite.</u>	<u>Todo</u>	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<u>Ley 962 de 2005 - Ley Anti-trámite</u>	<u>Todo</u>	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Rendición de cuentas.	<u>Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.</u>	<u>Arts. 48 y siguientes</u>	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información Pública.	<u>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</u>	<u>Art. 9</u>	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	<u>Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.</u>	<u>Art. 76</u>	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	<u>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE.</u>	<u>Art. 15</u>	Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	<u>Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.</u>	<u>Art. 1</u>	Regulación del derecho de petición.

# 1. Objetivos

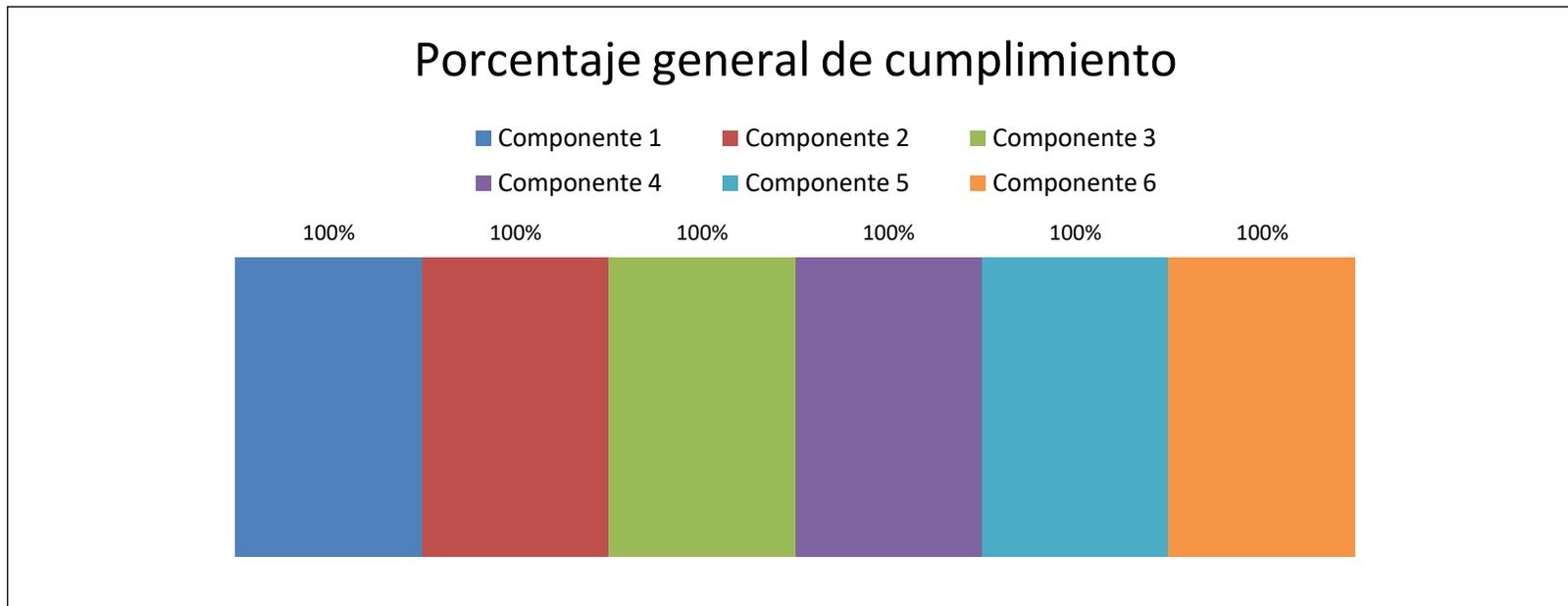
## 1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2022 con corte al 31/08/2022, 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. Resultado general de seguimiento



Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

	Cumple	No cumple	Cumple Parcialmente	No aplica
Componente 1	10	0	0	0
Componente 2	12	0	0	0
Componente 3	6	0	0	0
Componente 4	14	0	0	0
Componente 5	13	0	0	0
Componente 6	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

Porcentaje de cumplimiento	
Componente 1	100%
Componente 2	100%
Componente 3	100%
Componente 4	100%
Componente 5	100%
Componente 6	100%

### 3. Resultado del seguimiento por componente

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

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2022				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2022				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 <p><b>Componente #1</b> <i>Gestion del riesgo de Corrupcion - Mapa de riesgos de corrupcion</i></p>	10	10	100%	Cumple	Se evidencia la actualización de la matriz de riesgo. Se debera continuar con el proceso de gestion integral de riesgos para la vigencia actual. Se evidencian las publicaciones en la pagina web.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

#### Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

- El objetivo de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción es identificar los riesgos 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.
- Diseñar un cronograma de publicaciones periódicas sobre temas y aspectos relacionados con el Mapa de Riesgos de Corrupción.

### 3. Resultado del seguimiento por componente

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
					Área / Cargo			
Política de Administración de Riesgos	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	80% Personal de inducción socializado	Cumple	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento Jefatura de Gestión Humana	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realizó desde el mes de mayo la conformación de la escuela de formación Gestores Líderes del Servicio, con el fin de fortalecer las competencias y habilidades de los gestores desde el ser y el saber. <u>Nombre de archivos que soportan la entrega:</u> 1. Plan de capacitación gestores 2022 - Escuela de formación gestores líderes del servicio (Contiene cronograma, evidencias de classroom, cuestionarios de conocimiento y listados de asistencia) 1.1 Canales de atención - PQRD - Asociación de usuarios (Memorias) 1.2 Humanización (Memorias)
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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	Cumple	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2022	30 junio de 2022	Mensualmente se realiza la revisión y seguimiento con los procesos respecto a la actualización o documentación de nuevos riesgos incluidos los riesgos de corrupción. Se realizó la solicitud al proceso de Calidad el 19 de abril para la publicación de la matriz de riesgos en el Sistema de Gestión de Calidad, la cual fue aprobada el 20 de abril. Se adjunta evidencia de la matriz de riesgos aprobada y publicada en el Sistema de Gestión de Calidad
	Identificación nuevos riesgos de corrupción	Identificar nuevos de riesgos de corrupción en las áreas o procesos según se considere necesario	Matriz de Riesgos de corrupción actualizada y aprobada	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	
Consulta y divulgación	Plan de Comunicaciones	Publicarlo en el sitio web corporativo	Matriz de Riesgos Publicada	Cumple	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2022	29 abril de 2022	Se encuentra publicada la matriz del año vigente en el sitio web
	Plan de Comunicaciones	Publicación Boletín Gotas de Savia	Evidencias de publicación	Cumple		1 febrero de 2022	29 abril de 2022	Se publicó en el boletín Gotas el 25 de abril del 2022
	Plan de Comunicaciones	Publicarlo en Savianet (Intranet)	Evidencias de publicación	Cumple		1 febrero de 2022	29 abril de 2022	Matriz de Riesgo publicada debidamente en Savianet

### 3. Resultado del seguimiento por componente

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
					Área / Cargo			
Monitoreo y revisión	Seguimiento de Riesgos	Se realiza seguimiento mensual con los procesos de Savia Salud EPS a los riesgos de corrupción	Listado de riesgos	Cumple	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Listados de riesgos entregados por las áreas enero - junio 2022
	Registro de eventos materializados	Se registra los riesgos de corrupción materializados en los procesos	Formato de eventos materializados	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se evidencia el formato de eventos materializados de la organización en los meses de Enero a Junio año 2022
Seguimiento	Solicitud complementaria hechos de corrupción	Consultar al área de Auditoría Interna General si han identificado Riesgos de Corrupción en las auditorías realizadas a los procesos de Savia Salud EPS	Correo y formatos diligenciados mensualmente	Cumple	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se evidencia: 1. Correo de Solicitud - Notificación riesgos de corrupción en Auditorías Internas 2. FO-PN-12 Formato solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías 3. Respuesta solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías - Auditor Johan Gil 4. Respuesta solicitud de notificación de riesgos de corrupción presentados en las auditorías - Auditor Jairo Uribe
	Informe de Riesgos de Corrupción	Realizar informe semestral donde se de cuenta de la gestión realizada frente a los riesgos.	Informe de gestión de riesgos	Cumple	Jefatura de Planeación y Gestión del Conocimiento	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se evidencia Informe preliminar gestión de riesgos enero - junio 2022, Es importante resaltar que se tiene aun plazo hasta el 31 de diciembre de 2022

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 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 ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2022				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2022				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 <p>Racionalización de Trámites</p> <p><b>Componente #2</b> <i>Estrategia de realizacion de tramites</i></p>	7	7	100%	Cumple	Continuar con el Diseño e implementacion de mecanismos para identificar las necesidades de los afiliados/usuarios en cuanto a la automatizacion y racionalizacion de tramites. Seguir fortaleciendo los mecanismos actuales los cuales han demostrado ser efectivos

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.
- Contar con cronogramas de implementación de las actividades orientadas a la racionalización de trámites.

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.2 Racionalización de Trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC									
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS								
Vigencia	2022								
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022								
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	DESCRIPCIÓN	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Cumplimiento	¿QUIEN?	¿CUANDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)	
					Area / Cargo	Fecha realización			
Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar		Dependencia responsable	Inicio	Fin		
						dd/mm/aa	dd/mm/aa		
Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Fortalecer atenciones no presenciales, repercutiendo directamente en el ahorro del usuario (Tiempo, dinero)	Cumple	Autorizaciones	1/02/2022	31/12/2022	Los usuarios cuentan con acceso a tramites en línea de solicitud de autorizaciones lo cual se verifica, además de la línea WhatsApp 3145874080, y línea de atención al usuario: 604 4481747, 018000423683 opc 1.	
			Plataformas de tramites en línea: (Pagina web), lo cual se puede realizar:	Cumple					
			* Ingreso de solicitudes a la plataforma.	Cumple					
			* Verificación de Estado de autorización.	Cumple					
			* Impresión autorización.	Cumple					
			* Tramite interno entre la EPS e IPS por medio del aplicativo transaccional.	Cumple					
			Tramite de Incapacidades: Se realiza a través de correo electrónico radicacion.incapacidades@saviasaludeps.com	Cumple	Aseguramiento	1/02/2022	31/12/2022		Trámite de Incapacidades: Se cuenta con página web para la radicación de las solicitudes de pago de prestaciones económicas por concepto de incapacidades, licencias de maternidad y de paternidad, tanto para las empresas (empleadores) como para los trabajadores independientes afiliados a la EPS.
			Solicitudes de portabilidad: Tramite que se solicita cuando se van a vivir a otro municipio y se realiza por correo electrónico portabilidad@saviasaludeps.com	Cumple					Se habilitó la radicación física de solicitudes de prestaciones económicas en todos los puntos de atención al afiliado y al ciudadano.
			Disponer en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado: Plataforma de autogestión para actividades de regimen contributivo - Afiliación , Radicación incapacidad, certificado, validación de derechos, Furat, Reporte de novedades (Actualización de Datos)	Cumple					Solicitudes de portabilidad: Se puede solicitar cuando se van a vivir a otro municipio de manera temporal y se puede realizar por correo electrónico o página web de la EPS. Se dispone en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado.
			Chatbot: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Cumple	Atención al Usuario	1/02/2021	31/12/2022		Régimen Subsidiado: Se puede realizar de manera virtual, descargando el formulario de afiliación.
WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Cumple	Régimen Contributivo: las transacciones se pueden realizar por diferentes canales de atención para registrar Nuevas Empresas, registro de aportantes, Acceso a distintos servicios de aseguramiento y Correos Institucionales de Contacto.							
líneas de atención preferencial: Prestar atención personalizada a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Cumple	1/02/2022	31/12/2022	Se implementó Chat Bot a partir del 28 de enero del 2021					
								Se implementó WhatsApp Corporativo a partir del 15 de diciembre del 2021	
								Se realiza la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida	

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.3 Rendición de Cuentas

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC						
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2022					
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2022					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento	
 Rendición de Cuentas	<b>Componente #3</b> <i>Rendicion de cuentas</i>	6	6	100%	Cumple	Fortalecer y dar cumplimiento a la periodicidad de las reuniones con la asociacion de usuarios de acuerdo a lo planteado en los cronogramas y la norma

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

#### Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.3 Rendición de Cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 3: Rendición de Cuentas								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
					Área / Cargo			
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Parametros 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	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	El 04 de mayo de 2022 se realizó audiencia pública de rendición de cuentas en transmisión por canal de YouTube de Savia Salud EPS. Se realizó acta de la presentación realizada. Los informes trimestrales y el acta están cargadas en el sitio web de Savia Salud EPS.
	Lenguaje comprensible	Cargue información de rendición de cuentas en el microsítio	Publicación trimestral de rendición de cuentas	Cumple	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se han publicado los dos trimestres que lleva del año 2022
	Lenguaje comprensible	Definir la estructura de comunicación en un lenguaje comprensible para el ciudadano	Publicación anual de rendición de cuentas	Cumple	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se han publicado todos los años desde el 2015 la información de rendición de cuentas.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reunión con liga de usuarios	Reuniones bimestral con la liga de usuarios	Reunión bimestral	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realizan reuniones periódicas con la Asociación de Usuarios Departamental AUDASS. También en los municipios realizan reuniones de capacitación cada dos meses con los integrantes de las Asociaciones Municipales. Se elaboran actas de reunión.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socialización de proceso de rendición de cuentas	Socialización dentro de los procesos de inducción y reinducción al personal, sobre el proceso de rendición de cuentas	80% Personal de inducción socializado	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	En la presentación que se realiza desde el área de Atención al Usuario en los procesos de inducción a personal, se incluye el tema de rendición de cuentas
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Planes de mejora de la rendición de cuentas	Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las auditorias y observaciones realizadas en la rendición de cuentas	Plan de mejora derivado de la rendición de cuentas	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	2 mayo de 2022	31 diciembre de 2022	No se generaron planes después de la rendición de cuentas presentada para 2022.

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.4 Atención al Ciudadano

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC						
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2022					
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2022					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento	
 Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano	<b>Componente #4</b> <i>Atencion al ciudadano</i>	16	16	100%	Cumple	Continuar con el fortalecimiento de los canales de relacionamiento con los afiliados/usuarios de la EPS y la identificación de las situaciones que pudiesen afectar dicha interaccion, para una gestion efectiva de las PQRD y las necesidades de la poblacion

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

#### **Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:**

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

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.4 Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 4: Atención al Ciudadano								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUE?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	Cumplimiento	¿QUIEN?	¿CUANDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
					Área / Cargo			
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualizar proceso de PQRD	Migrar proceso de PQRD al aplicativo Conexiones	Macroproceso documentado en el SGC	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se migra la información de las PQRD desde el aplicativo SIMSA al aplicativo Conexiones el 01 de marzo de 2022
Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación del Chatbot en pagina web	Brindar atención al usuario para la realización de tramites en línea, a través de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios mas utilizados	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se implementó Chat Bot a partir del 28 de enero del 2021
	Implementación del canal de atención virtual WhatsApp corporativo	Brindar atención al usuario para la realización de tramites en línea, a través de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios mas utilizados	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se implementó WhatsApp Corporativo a partir del 15 de diciembre del 2021
	líneas de atención preferencial	Prestar atención personal a los adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida.	Informe de atenciones preferenciales se atendieron en el mes	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realizo la consulta preferencial en la línea 018000 a adultos mayores y personas en condición de movilidad reducida
	Resolutividad de quejas	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde atención al usuario	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se asigno una auxiliar de atención al usuario para dar respuesta oportuna
	Linea de atención 018000	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	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realizo supervisión del contrato 137-120 para verificar la funcionalidad de la línea
Talento Humano	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 resolutividad) con el Sena	Evidencia asistencia capacitaciones y memoria de presentación	Cumple	Jefatura de Gestión Humana	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realizó desde el mes de mayo la conformación de la escuela de formación Gestores Líderes del Servicio, con el fin de fortalecer las competencias y habilidades de los gestores desde el ser y el saber.
	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	Cumple	Jefatura de Gestión Humana	1 febrero de 2022	30 septiembre de 2022	En el período de enero a mayo de 2022 se efectuó la evaluación de desempeño del año 2021 en donde se efectuaron 952 evaluaciones en la primera fase y 831 evaluaciones en su totalidad, en estas se evalúa el componente de servicios en la competencia de orientación al usuario y al ciudadano; dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
	Capacitación Contac center	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center	Acta Asistencia bimestral y listado asistencia	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realiza de forma mensual capacitación con los funcionarios que atienden la línea de Andes BPO

### 3. Resultado del seguimiento por componente

#### 3.4 Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 4: Atención al Ciudadano								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUANDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Responsable(s) de la acción Área / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
Normativo y procedimental	Procedimiento de PQRDSF	Migrar proceso de PQRD al aplicativo Conexiones	Documento Actualizado: AU 1-PD01 Procedimiento gestión de PQRSF	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se migra la información de las PQRD desde el aplicativo SIMSA al aplicativo Conexiones el 01 de marzo de 2022
	Informe de PQRDSF	Informe mensual de PQRDSF	Informe mensual de PQRDSF	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realiza informe mensual de manifestaciones en el cual se hace análisis de los principales motivos de las PQRD
	Carta de desempeño	Actualizar la carta de desempeño	Carta de desempeño actualizada	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realiza actualización de la carta de desempeño en el mes de agosto del 2022. Se encuentra publicada en el sitio web de Savia Salud EPS
Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de Satisfacción	Realizar encuestas de satisfacción bimestral	Informe de satisfacción	Cumple	Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se aplican de forma telefónica encuestas de satisfacción a usuarios. De forma bimestral se realiza informe de satisfacción para la medición de indicadores
	Campañas informativas	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios	Piezas Publicitarias	Cumple	Jefatura de Comunicaciones Jefatura de Atención al Usuario	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se han publicado en las redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, campañas informativas sobre los derechos y deberes de los usuarios.

### 3. Resultados del seguimiento por componente

#### 3.5 Transparencia y Acceso a la Información

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2022				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2022				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 <p>Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información</p> <p><b>Componente #5</b> <i>Transparencia y acceso a la información</i></p>	11	11	100%	Cumple	Velar por el cumplimiento y gestionar los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020 y las directrices que la procuraduría general de la nación emita.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savia Salud EPS

#### Aspectos para considerar permanentemente en la formulación del PAAC:

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

### 3. Resultados del seguimiento por componente

#### 3.5 Transparencia y Acceso a la Información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Responsable(s) de la acción Área / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
Lineamientos de transparencia activa	Dar cumplimiento a la categoría de transparencia activa del instrumento de índice de transparencia de acceso a la información pública	Realizar divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna y externa	Plan de comunicación ejecutado	Cumple	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 Marzo de 2022	31 diciembre de 2022	Se adjuntan PDF con las publicaciones internas y las imágenes de las de las piezas de comunicaciones, las cuales se publican semanalmente, se encuentra actualmente en la publicación No. 10 con la nueva página web que requiere la Resolución 1519 de 2020.
		Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se observa el diligenciamiento la matriz que describe las actividades para los 4 anexos propuestos, sus subniveles y la explicación de cada ítem que lo compone. Se evidencia contacto de enlace y algunas observaciones y claridades para un adecuado seguimiento.
		Reporte de autodiagnóstico a la Procuraduría según solicitud	Informe de Procuraduría dereporte	Cumple		Según solicitud		Se adjunta pantallazos donde se evidencia la carga del reporte a la Procuraduría el 15 de octubre de 2020 y documento en pdf del Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2020 por parte de la Procuraduría. La Procuraduría aún no ha requerido reporte para 2021.
		Actualización de la información en el micrositio de transparencia en el portalweb de la EPS	Micrositio de transparencia actualizado en pagina web	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se adjuntan pantallazos del micrositio de Transparencia en donde se evidencia la inclusión de los criterios que trae la Resolución 1519 de 2020.

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

Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción Area / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Desarrollo e implementación de las categorías información de interés e instrumentos de gestión de la información: Datos abiertos, activos de información e información reservada y clasificada.	Realizar seguimiento a la Matriz de Transparencia	Matriz diligenciada	Cumple	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	se adjuntan actas de reunión de la mesa técnica y operativa del equipo de transparencia, el cual se reúne para revisar las categorías, subcategorías y requerimientos de información de la Matriz ITA, puntualmente los avances en la ejecución de la Resolución 1519 de 2020 y archivo diligenciado de la Matriz ITA 2021.
		Construir archivo con el inventario de los activos de información	Inventario con los documentos generados por la EPS cubriendo las variables requeridas por la Resolución 1581 del 2012 y Resolución 1712 del 2014	Cumple	Jefatura de Tecnología e Información	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se realiza el Registro de información para lo relacionado al PAAC en el Archivo "Registro_Activos_Informacion" También lo pueden encontrar en la página web de Savia: <a href="https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/transparencia-menu/7-datos-abiertos">https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/transparencia-menu/7-datos-abiertos</a>
Criterio diferencial de accesibilidad	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	Cumple	Jefatura de Comunicaciones Corporativas Jefatura de Gestión Administrativa	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Botón debidamente publicado en la página web, con las siguientes opciones de accesibilidad: WhatsApp, Chat en línea, turno atención presencial, SAMI prestadores y accesibilidad
		Videos subtítulados o con voz en off	Videos subtítulados o con voz en off en el canal corporativo	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se observa captura de funcionalidad y link de publicación. Se adjunta pantallazos que denotan los videos que se encuentran publicados en youtube.
	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	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Videos subtítulados publicados en la página web y en YouTube.
	Infraestructura Física	Adecuaciones físicas con criterios de accesibilidad en las sedes de atención al público	Informe de adecuaciones físicas realizadas	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	En las sedes de atención al público se tiene prioridad por las personas que están en condición de discapacidad, por eso se tienen sillas preferenciales, taquillas preferenciales y cartillas en braille
Monitoreo del acceso a la información pública	Garantizar la adecuada de las solicitudes de información relacionadas con transparencia y	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Informe solicitudes de información relacionadas con transparencia y acceso a la información pública	Cumple	Equipo Técnico y Operativo de Transparencia y acceso a la información pública	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se adjunta archivo PDF donde se evidencia el Informe de solicitudes de acceso a la información pública y pantallazo de la publicación de Informe Solicitudes de Acceso en la página web (cuatrimestre 1).

### 3. Resultados del seguimiento por componente

#### 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 ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO- PAAC					
Entidad	Alianza Medellin Antioquia EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2022				
Fecha seguimiento	Mayo-Agosto de 2022				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales Seguimiento
 <p><b>Iniciativas Adicionales (Código de Ética)</b></p> <p><b>Componente #6</b> <i>Iniciativas adicionales - Etica</i></p>	1	1	100%	Cumple	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 (o el mecanismo que aplique y/o se ajuste al tipo de entidad) ante hechos de corrupción, entre otras

#### 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 (o el mecanismo que aplique y/o se ajuste al tipo de entidad) a la corrupción entre otras.

### 3. Resultados del seguimiento por componente

#### 3.6 Iniciativas Adicionales Ética

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Corte hasta 31 de agosto de 2022							
Componente 6: Iniciativas adicionales								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (31/08/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Responsable(s) de la Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
					Área / Cargo			
Iniciativas adicionales	Iniciativas adicionales	Campañas informativas sobre Ética, transparencia y buen gobierno	Campaña de socialización del nuevo código de ética y buen gobierno	cumple	Comité de Ética Auditoría Interna General	1 marzo de 2022	31 diciembre de 2022	Se evidencian campañas de promulgación en boletín gotas sobre transparencia. Cabe resaltar que se tiene plazo de cumplimiento en este punto hasta el 31 de diciembre de 2022