



**Informe de seguimiento a las estrategias para el cumplimiento del  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2022  
(Corte 30/04/2022)**

**Oficina de Auditoría Interna General**

**13 de mayo 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

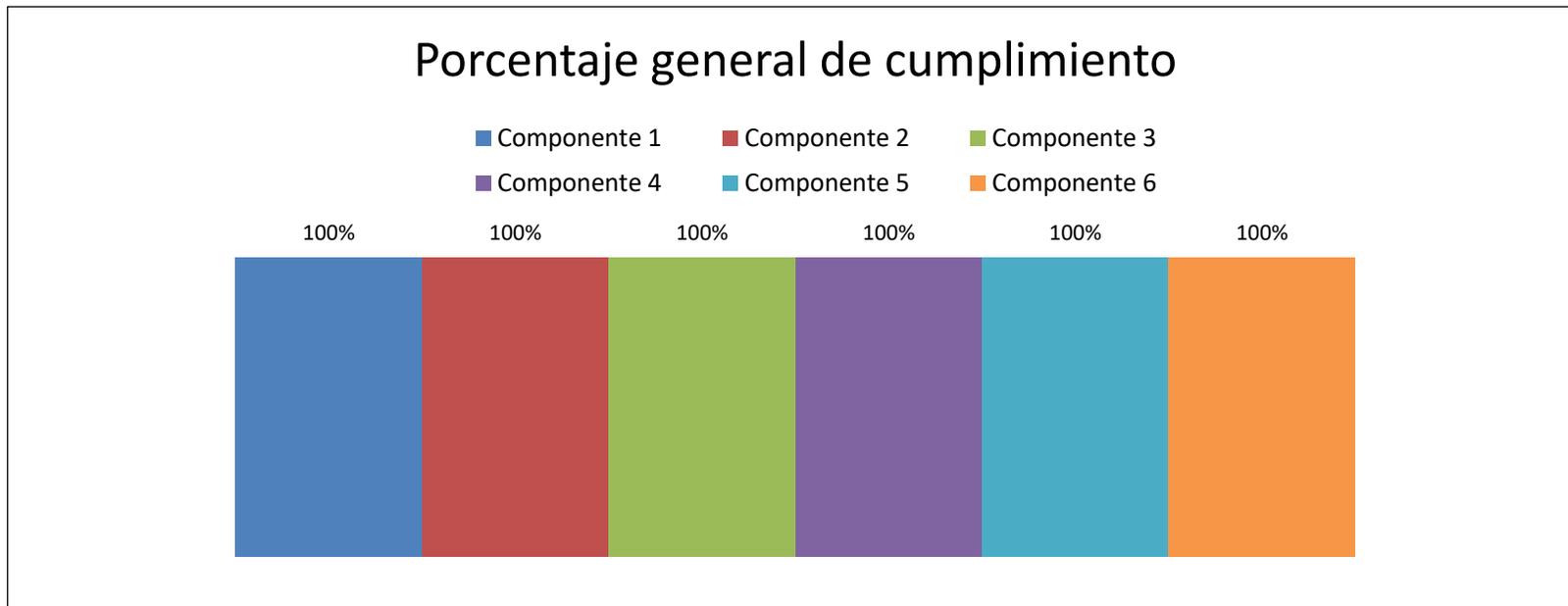
## 1.2 Objetivo General

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de Savia Salud EPS de la vigencia 2022 con corte al 30/04/2022, 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.

Componente 1 	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC					
	Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
	Vigencia	2022				
	Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022				
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales de Seguimiento
<i>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción</i>	10	10	100%	Alto	Se evidencia la actualización, publicación y socialización de la matriz para la vigencia 2022. Seguir fortaleciendo y ejecutando las actividades propias de la Gestión Integral de Riesgos para la obtención de los resultados esperados.	

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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	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 evidencia que desde el área de Planeación y Gestión del Conocimiento se está socializando la Política de Administración de Riesgos en las inducciones (actividad definida en el componente). El proceso comparte la presentación que proyectan en las sesiones de inducción y se observa el capítulo con la política. Gestión humana comparte los soportes de las personas que recibieron la inducción durante el primer cuatrimestre del año actual (enero a abril 2022) y así se da respuesta y cumplimiento a la meta definida.
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	Se adjunta coreo y archivo de excel con el soporte de actualización de la matriz de riesgos tanto en la página web como el el SGC de la Institución, permitiendo validar con los procesos de Savia Salud EPS los riesgos de corrupción identificados en la matriz de riesgos de la entidad.
	Identificación nuevos riesgos de corrupción	Identificar nuevos de riesgos de corrupción en las areas 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 evidencia la solicitud y publicación de matriz de riesgos actualizada el 22 de abril de 2022 y su efectiva publicación en la página web. Para la publicación en "boletín de gotas institucional" el 21 de abril de 2022. También se evidencia la publicación en la intranet.
	Plan de Comunicaciones	Publicación Boletín Gotas de Savia	Evidencias de publicación	Cumple		1 febrero de 2022	29 abril de 2022	Se evidencia la publicación en gotas Savia, en la página web y en la intranet. Se adjunta registro fotográfico de la publicación de la matriz de riesgos actualizada para 2022 en la página web, intranet y "gotas de savia".
	Plan de Comunicaciones	Publicarlo en Savianet (Intranet)		Cumple		1 febrero de 2022	29 abril de 2022	Se adjunta registro fotográfico de la publicación de la matriz de riesgos actualizada para 2022 en la página web, intranet y "gotas de savia".

### 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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		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	Se evidencia el diligenciamiento del listado de riesgos (16 en total) donde se plasma el evento y las acciones de mitigación propuestas en el momento y hace parte del seguimiento propuesto.
	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 diligenciamiento en el FO-PN-08 Formato de reporte de eventos de riesgo materializados en los procesos.
Seguimiento	Solicitud complementaria hechos de corrupción	Consultar al area de Auditoria Interna General si han identificado Riesgos de Corupción en las auditorias 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 solicita el 29 de abril el reporte al área de Auditoría Interna y se evidencia un archivo en excel con el formato que utilizan para que sea registrado.
	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	Tienen plazo para la entrega de soportes hasta el 31 de diciembre.

### 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.

Componente 2		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC				
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS					
Vigencia	2022					
Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales de Seguimiento	
 100%	Componente 2: Estrategía de Racionalización de Trámites	12	12	100%	Alto	Seguir fortaleciendo las estrategias utilizadas y que han demostrado ser efectivas de modo que, se siga facilitando el acceso a los servicios que brinda la EPS, de manera simple, clara y que elimine, optimice y automatice los trámites existentes, acercando a los usuarios a los servicios que se prestan y aumentando la eficiencia de los procesos.

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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022										
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites											
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	DESCRIPCIÓN	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)			
					Área / 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	Se adjunta acta del 30 de junio de 2021 para el Certificado de aceptación – Módulo Autorizaciones – Sprint 1 y colocan como fecha de cumplimiento el 06 de julio de 2021. Con esto se pretende cubrir actividades como atenciones no presenciales y facilidades en el acceso a las autorizaciones como parte de la mejora del servicio. Se presentan dos archivos en excel para observar los códigos automatizados que se han creado con algunos prestadores y el listado de servicios autorizados en el primer trimestre de 2022.			
			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. Se habilitó la radicación física de solicitudes de prestaciones económicas en todos los puntos de atención al afiliado y al ciudadano. <u>Solicitudes de portabilidad:</u> 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. <u>Disponer en línea canales para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado.</u> Régimen Subsidiado: Se puede realizar de manera virtual, descargando el formulario de afiliación. 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.		
			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						1/02/2022	31/12/2022
			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						1/02/2022	31/12/2022
			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			Se adjuntan seis (6) archivos de excel con los reportes de febrero y marzo de las solicitudes que los usuarios realizan por los diferentes medios establecidos: chat Bot, línea telefónica de savia, línea preferencial y WhatsApp.	
WhatsApp: Brindar atención al usuario para la realización de trámites en línea, a través de un asistente virtual.	Cumple	1/02/2021	31/12/2022								
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								

### 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.

Componente 3					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC					
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
Vigencia	2022				
Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales de Seguimiento
Componente 3: Rendición de Cuentas	6	6	100%	Alto	Se evidencia la inclusión y cumplimiento de actividades tendientes a promocionar la participación en el proceso de rendición de cuentas de la Institución. Se recomienda tener en cuenta las observaciones presentadas por la Asociación de Usuarios Departamental - AUDASS respecto a su participación en los diferentes procesos que los involucra y que realiza la EPS. Seguir fortaleciendo las actividades definidas para la construcción de la Política de Participación Social en Salud junto a la Asociación de Usuarios.



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 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

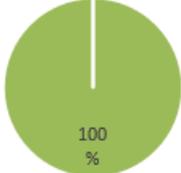
#### 3.3 Rendición de Cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savía Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 3: Rendición de Cuentas								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución	Meta de la Acción		Responsable(s) de la acción Área / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
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	No se ha publicado; sin embargo, por fecha de terminación propuesta se tiene hasta diciembre para hacerlo.
	Lenguaje comprensible	Cargue información de rendición de cuentas en el micrositio	Publicación trimestral de rendición de cuentas	Cumple	Jefatura de Comunicaciones Corporativas	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Por fecha de terminación propuesta se tiene hasta diciembre para hacerlo.
	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 evidencia la publicación en el periódico la República.co la invitación para la rendición de cuentas los días 20 y 27 de abril de 2022.
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 adjuntan las actas de reunión con la Asociación de Usuarios Departamental - AUDASS durante 2022. Se recomienda seguir teniendo en cuenta las observaciones presentadas por parte de la Liga de usuarios respecto a su participación en los diferentes procesos que los involucra y que realiza la EPS.
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 re inducción 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	Se evidencia la socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre el proceso 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC						
<b>Componente 4</b> 	Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
	Vigencia	2022				
	Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales de Seguimiento	
Componente 4: Atención al Ciudadano	14	14	100%	Alto	Se adjuntan seis (6) archivos de excel con los reportes de febrero y marzo de las solicitudes que los usuarios realizan por los diferentes medios establecidos: chat Bot, línea telefónica de savia, línea preferencial y WhatsApp. Se recomiendareforzar en los informes, los análisis que se deriven y permitan una mejora continua.	

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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 4: Atención al Ciudadano								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción Área / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	
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 valida y se observa que en el SGC de la Institución, no se han realizado cambios al macroproceso.
Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación del Chatbot en pagina web	Brindar atención al usuario para la realización de tramites en linea, a traves 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 adjuntan seis (6) archivos de excel con los reportes de febrero y marzo de las solicitudes que los usuarios realizan por los diferentes medios establecidos: chat Bot, línea telefónica de savia, línea preferencial y WhatsApp.
	Implementación del canal de atención virtual Whatsapp corporativo	Brindar atención al usuario para la realización de tramites en linea, a traves de un asistente virtual.	Informe de # usuarios que lo utilizan y servicios mas utilizados	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	
	Lineas de atención preferencial	Prestar atención personalidad 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	
	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	
	Linea de atención 018000	Verificación de funcionabilidad de la linea de atención 01800 de atención para los afiliados	Solicitud de información comportamiento de la linea 01800 al administrador del canal	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	
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 evidencia la realización de la Evaluación de desempeño y se anexa el Diccionario de competencias por niveles de cargo. Se evidencian soportes de capacitación y sensibilización en la humanización.
	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	
	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 adjunta acta de capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario.

### 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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 4: Atención al Ciudadano								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	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 soportan la cartilla de derechos y deberes para la vigencia 2022 debidamente aprobada y los informes de atención al usuario expresiones febrero y marzo.
	Informe de PQRDSF	Informe mensual de PQRDSF	Informe mensual de PQRDSF	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	
	Carta de desempeño	Actualizar la carta de desempeño	Carta de desempeño actualizada	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	
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	Según informe presentado, se concluye que hubo cumplimiento en los indicadores de satisfacción con una proporción de satisfacción global de los usuarios del 98% y una proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos afiliarse del 98% sobre la meta establecida del 90%. Los niveles de satisfacción relacionado a los diferentes servicios evaluados del 70% para la clasificación de Buena y un reporte del 96% de las calificaciones bajo el servicio de consulta externa, como principal servicio de atención entre la población encuestada.
	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	Inicia en mayo la campaña y pedagogía acerca de la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC						
<b>Componente 5</b>  	<b>Entidad</b>	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS				
	<b>Vigencia</b>	2022				
	<b>Fecha seguimiento</b>	Mayo 2022 - corte 30/04/2022				
	<b>Componente</b>	<b>Actividades programadas</b>	<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% de Avance/Cumplimiento</b>	<b>Grado de cumplimiento</b>	<b>Observaciones Generales de Seguimiento</b>
	<i>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</i>	13	13	100%	Alto	Velar por el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020. Se evidencian informe de de acceso a la información, donde se observa que en el primer cuatrimestre del año, no se han presentado solicitudes. También se evidencian adecuaciones físicas

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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?		Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	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	Como aún se está ajustando la página web para dar respuesta a la Ley de Transparencia Resolución 1519 de 2020, el plan de comunicaciones se acordó con el equipo de transparencia, realizarlo luego de la producción de la nueva página web.
		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, su 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 autodiagnostico a la procuraduría según solicitud	Informe de procuraduría de reporte	Cumple		Según solicitud		A la fecha no se evidencia solicitud por parte de la Procuraduría respecto a la gestión de éste ítem.
		Actualización de la información en el microsítio de transparencia en el portal web de la EPS	Microsítio de transparencia actualizado en página web	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se encuentran en proceso de actualización en este momento, sigue vigente la fecha propuesta.

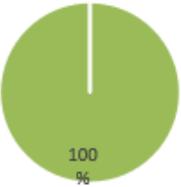
### 3. Resultados del seguimiento por componente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC								
Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savia Salud EPS							
Vigencia	2022							
Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	Cumplimiento	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución			Responsable(s) de la acción Área / 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.
		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	No se soporta el inventario de activos de la información, pero por fecha de terminación propuesta, todavía puede adjuntarse en el próximo seguimiento
Criterio diferencial de accesibilidad	Información de medios electrónicos con criterios de accesibilidad	Boton de opciones de accesibilidad en la pagina web de la entidad	Boton de accesibilidad en funcionamiento	Cumple	Jefatura de Comunicaciones Corporativas Jefatura de Gestión Administrativa	1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se adjunta pantallazo asociado al Boton de accesibilidad en funcionamiento
		Videos subtitrados o con voz en off	Videos subtitrados 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.	Pagina web con diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Cumple		1 febrero de 2022	31 diciembre de 2022	Se evidencia enlace de acceso a la publicación del sitio web de la Institución.
	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	Se realizaron los contratos para mantenimiento, fumigación, seguridad y vigilancia, frio y aire, servicios de mantenimiento y arreglo mobiliario. -Adicionalmente dentro de las actividades realizadas de mantenimiento, principalmente correctivos y algunos preventivos, se han realizado aproximadamente 65 servicios. Se observan imágenes que soportan el aviso de atención preferencial en los puntos de atención.
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.

### 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC						
<b>Componente 6</b>  	Entidad	Alianza Medellín Antioquía EPS S.A.S - Savía Salud EPS				
	Vigencia	2022				
	Fecha seguimiento	Mayo 2022 - corte 30/04/2022				
	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance/Cumplimiento	Grado de cumplimiento	Observaciones Generales de Seguimiento
	Componente 6: Iniciativas Adicionales - Ética	1	1	100%	Alto	Además de lo propuesto para éste componente, se realizan otras actividades relacionadas con el desarrollo de temas que se consideran importantes a través de los "café con el gerente", publicación de informe de PQRD, informe de gestión 2021, rendición de cuentas y demás. En este momento se encuentra en revisión el Código de Ética y Buen Gobierno, por tanto, no ha iniciado la campaña.

Fuente y cálculos: Auditoría Interna General – Savía 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 (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	Mayo 2022 - corte 30/04/2022							
Componente 6: Iniciativas Adicionales - Ética								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	Meta de la Acción	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?		Observaciones Generales Seguimiento (30/04/2022)	Grado de Cumplimiento
	Actividades a realizar	Mecanismo de ejecución		Responsable(s) de la acción Área / Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación		
Iniciativas adicionales	Campañas informativas sobre Ética, transparencia y buen gobierno	Campaña de socialización del nuevo código de ética y buen gobierno	Publicaciones en Boletín Gotas Savia	Comité de Ética Auditoría Interna General	1 marzo de 2022	31 diciembre de 2022	Además de lo propuesto para este componente, se realizan otras actividades relacionadas con el desarrollo de temas que se consideran importantes a través de los "café con el gerente", publicación de informe de PQRD, informe de gestión 2021, rendición de cuentas y demás. En este momento se encuentra en revisión el Código de Ética y Buen Gobierno, por tanto, no ha iniciado la campaña.	Cumple