SAVIA SALUD EPS

ENTIDAD: SAVIA SALUD EPS
VIGENCIA: 30 de abril de 2019
FECHA PUBLICACIÓN: mayo de 2019

COMPONENTE:

1. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC 30 de abril de 2019.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar un informe consolidado que dé cuenta del estado de avance en la implementación y seguimiento de las acciones y estrategias que mitiguen, reduzcan y eviten la probabilidad de ocurrencia de eventuales hechos de corrupción y su posible impacto para la Organización al 30 de abril de 2019.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.1. Presentar un cuadro por cada uno de los componentes que estructuran el PAAC con su respectivo porcentaje de avance o cumplimiento.
1.2.2. Realizar un informe consolidado por cada uno de los tópicos que presentaron beneficios para el ciudadano o afiliado.

2. CONTEXTO DEL ESTUDIO

Savia Salud EPS en atención al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en consonancia con el Decreto Nacional 2641 de 2012, tiene publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC-debidamente actualizado con sus seis (6) componentes y estrategias propuestas en el micro sitio de Transparencia en la web de la Entidad (Planes), el cual puede ser consultado por los distintos grupos de interés de la Organización, siendo importante hacer precisión de las acciones realizadas por la Entidad en cada uno de los componentes, según las políticas descritas en dichos documentos.

Asimismo de las acciones que en la actualidad se vienen ejecutando para impactar el panorama interno en la Organización, de tal suerte que se prevenga la posibilidad de hechos que puedan materializarse y generar actos de corrupción, por lo que se presentará una evaluación y seguimiento de las acciones realizadas por Savia Salud EPS por cada uno de los componentes sobre los cuales se haya ejercido algún tipo de estrategia propuesta.

3. ACCIONES Y ESTRATÉGIAS DESPLEGADAS

3.1 Publicación página WEB en micrositio de Transparencia, en sección Planes. (Febrero de 2019 http://www.saviasaludeps.com/)

3.2 El área de planeación y cada uno de los responsables de las áreas, debe establecer las actividades que desplieguen, las estrategias definidas en el PAAC:

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción–mapa de riesgos de corrupción:

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

Componente 2: Racionalización de Trámites:

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

Componente 3: Rendición de Cuentas:

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

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:

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

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

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

Componente 6: Iniciativas Adicionales:

Iniciativas Adicionales: se refiere a las iniciativas particulares de la Entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

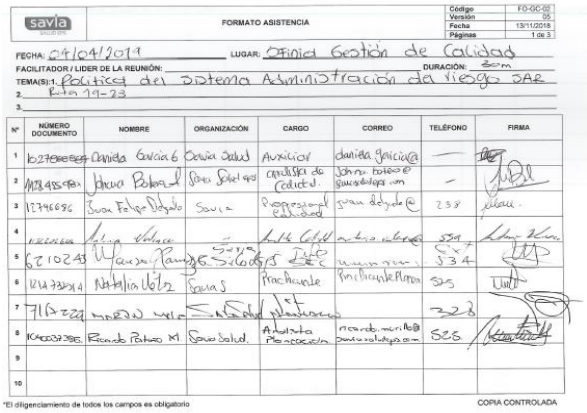
4. CONSOLIDADO ELABORADO PARA EL MES DE ABRIL DE 2019 POR EL ÁREA DE PLANEACIÓN Y CON LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN CONTROL DE SAVIA SALUD EPS:

A la oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponderá adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan, le concierne 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, la cual acoge el modelo de matriz de seguimiento consagrado en el escrito "Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2".

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción–mapa de riesgos de corrupción:

Revisada la Gestión de Riesgos de corrupción se encuentra lo siguiente en cuanto al cumplimiento de las actividades:

- Socialización al personal sobre la política de gestión del riesgos- **cumplido**



FORMATO ASISTENCIA

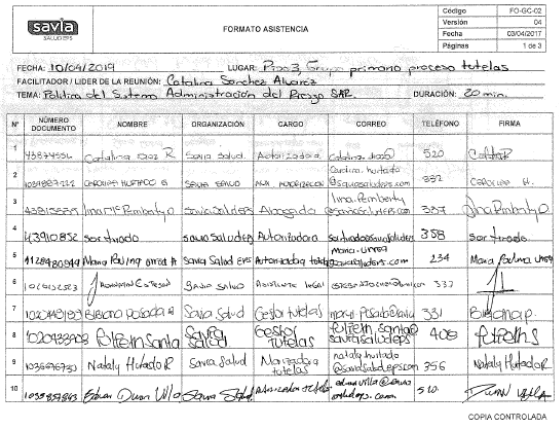
Código	FO-GC-02
Versión	05
Fecha	13/11/2018
Páginas	1 de 3

FECHA: 04/04/2019 LUGAR: Oficina Gestión de Calidad
FACILITADOR / LIDER DE LA REUNIÓN: DURACIÓN: 60m
TEMA(S):1. Politicas del Sistema Administración de riesgo SAR
2. Ruta 19-23
3.

Nº	NÚMERO DOCUMENTO	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1	1027[illegible]	Daniela García G	Savia Salud	Auxiliar	daniela.garcia@	—	
2	1128485[illegible]	Johana Pabon	Savia Salud eps	consultor de Calidad	johana.pabon@saviasaludeps.com	—	
3	12746856	Juan Felipe Delgado	Savia	Profesional Calidad	juan.delgado@	338	
4	1[illegible]	Felipe Valencia				334	
5	6210243	[illegible]	Savia Salud			334	
6	1147[illegible]14	Natalia Vélez	Savia S	Practicante		325	
7	71[illegible]	[illegible]				328	
8	1040037385	Ricardo Pabon M.	Savia Salud.	Arquitecto Procesos	ricardo.moreno@saviasaludeps.com	325	
9							
10							

*El diligenciamiento de todos los campos es obligatorio

COPIA CONTROLADA



FORMATO ASISTENCIA

Código	FO-GC-02
Versión	04
Fecha	03/04/2017
Páginas	1 de 3

FECHA: 10/04/2019 LUGAR: Piso 3, Grupo primero proceso tutelas
FACILITADOR / LIDER DE LA REUNIÓN: Catalina Sanchez Alvarez
TEMA: Politica del Sistema Administración del Riesgo SAR. DURACIÓN: 30 min.

Nº	NÚMERO DOCUMENTO	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1	1128[illegible]56	Catalina Sanchez R	Savia Salud	Auxiliar Calidad	catalina.sanchez@saviasaludeps.com	520	
2	1021[illegible]	Carolina Hurtado G	Savia Salud	Aux. Medicos	carolina.hurtado@saviasaludeps.com	332	
3	43815[illegible]	Lina Mª Pimienta P	Savia Salud eps	Abogada	lina.pimienta@saviasaludeps.com	334	
4	43910832	Sor Arnedo	Savia Salud eps	Auditor Calidad	sor.arnedo@saviasaludeps.com	358	
5	1128480949	Maria Palma Uribe R	Savia Salud EPS	Auditor Calidad	maria.palma@saviasaludeps.com	234	
6	1064[illegible]	[illegible]	Savia Salud	Auxiliar Medicos	[illegible]	337	
7	1023[illegible]	Eliecer Polanco	Savia Salud	Gestor tutelas	eliecer.polanco@saviasaludeps	331	
8	1020[illegible]	Ritelm Santa	Savia Salud	Gestor Tutelas	ritelm.santa@saviasaludeps	408	
9	1036[illegible]	Nataly Hurtado R	Savia Salud	Negociador tutelas	nataly.hurtado@saviasaludeps.com	356	
10	1039[illegible]	Edwin Duque Villa	Savia Salud	Administrador de tutelas	edwin.duque@saviasaludeps.com	510	

COPIA CONTROLADA

- Socialización dentro de los procesos de inducción y reinducción al personal, sobre la política y mapa de riesgos.-**cumplido.**
- Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS- **no cumplido.**
- Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de diferentes canales de comunicación.-**cumplido.**

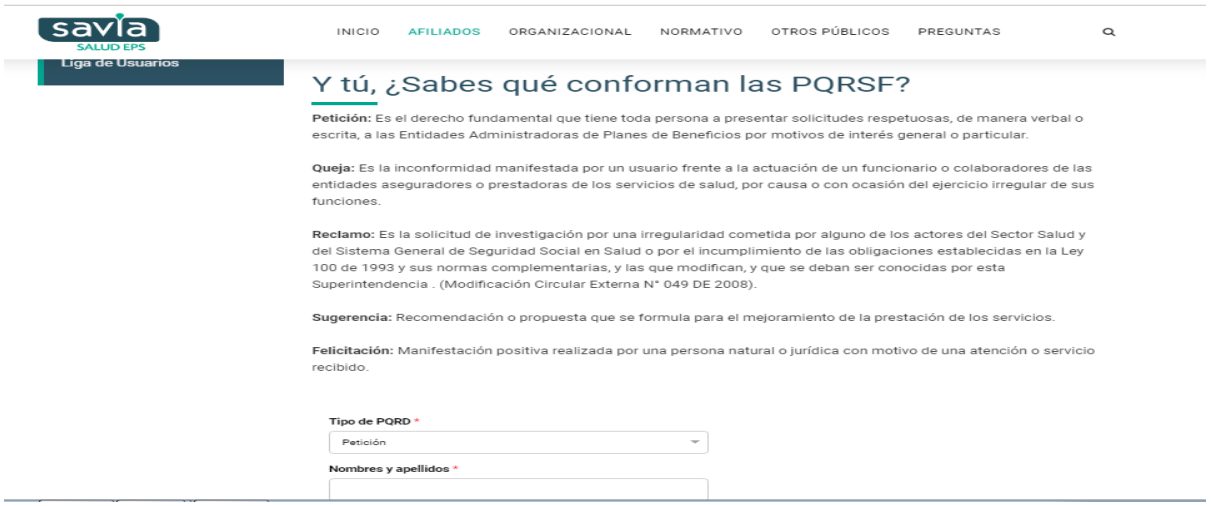
- Divulgación del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS a través de diferentes canales de comunicación- **No cumplido**.
- Realizar auditorías a los procesos para la revisión del mapa de riesgos de corrupción y sus controles**- No aplica**
- Analizar las causas y efectividad de los controles de los riesgos en Savia Salud EPS**- No aplica**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Savia Salud EPS							
2019							
31 de Enero 2019							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	cumplimiento de actividades	porcentaje de cumplimiento%	Observaciones
1.1	Socialización al personal sobre la política de gestión del riesgos	líderes de procesos capacitados en la política de gestión de riesgos	Jefe de Planeación Estratégica	1 de Abril de 2019	cumple	100%	
1.2	Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política y mapa de riesgos	Socialización al personal a ingresar en la inducción y re inducción	Gestión Humana	Permanente	cumple	33.3%	
2.1	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS	Mapa de riesgos de corrupción	Jefe de Planeación Estratégica	1 de Abril de 2019	no cumple	0%	el mapa de riesgos no está actualizado a la fecha programada.
3.1	Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de diferentes canales de comunicación	Divulgación del PAAC mediante diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web de Savia Salud EPS	Comunicaciones Corporativas	8 de Abril de 2019	cumple	100%	
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 diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web de Savia Salud EPS	Comunicaciones Corporativas	8 de Abril de 2019	no cumple	0%	la evidencia presentada, no refleja la divulgación del mapa de riesgos
4.1	Realizar auditorias a los procesos para la revisión del mapa de riesgos de corrupción y sus controles	Informe de auditorias	Jefe de Planeación Estratégica	28 de Junio de 2019 29 de Noviembre de 2019	no aplica		
5.1	Analizar las causas y efectividad de los controles de los riesgos en Savia Salud EPS	Acta de reunión e informe de seguimiento	Comité de Riesgos	29 de Noviembre de 2019	no aplica		

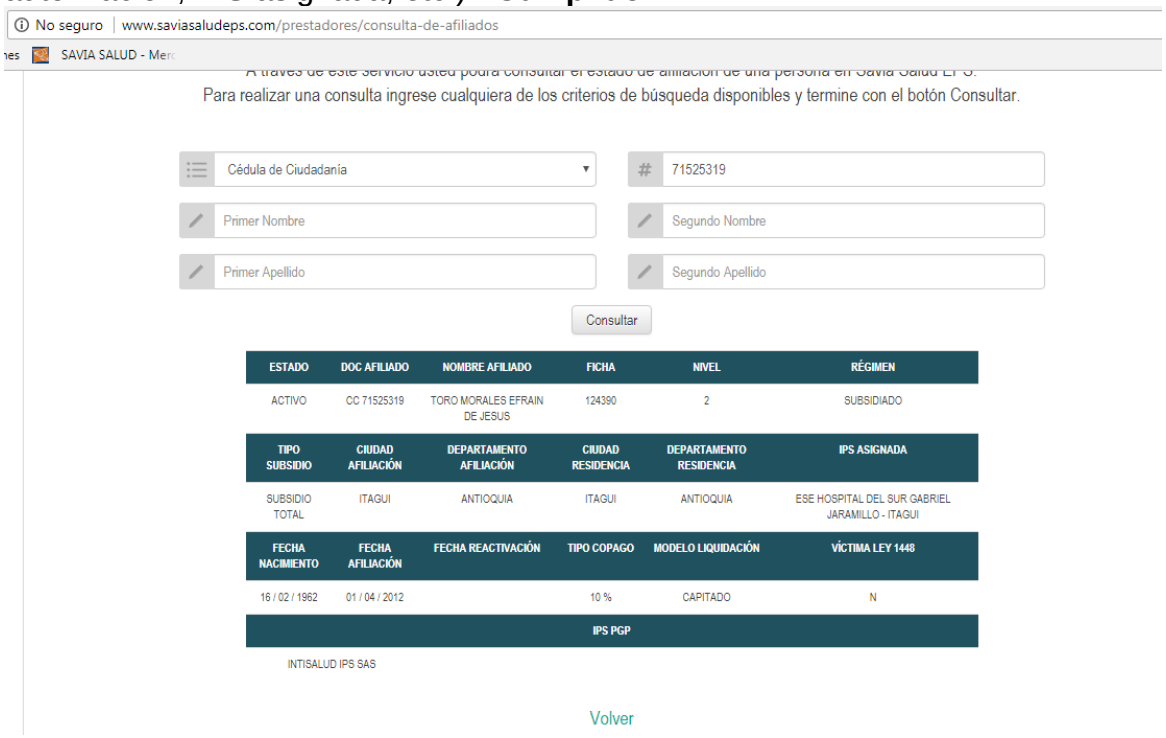
Componente 2: Racionalización de Trámites:

Revisada la Racionalización de Trámites se encuentra lo siguiente en cuanto al cumplimiento de las actividades:

- Disponer en línea instructivos para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado- **cumplido.**



- Automatizar las solicitudes de información (estado de afiliación, estado de autorización, IPS asignada, etc.).- **Cumplido.**



- Evitar que el afiliado haga tramite en las salas de Savia Salud EPS- **No Cumplido.**

Nombre de la	Savia Salud EPS
Sector	
Departamento:	Antioquia
Municipio:	Medellín

Orden	
Año	2019

Planeación de la estrategia de racionalización

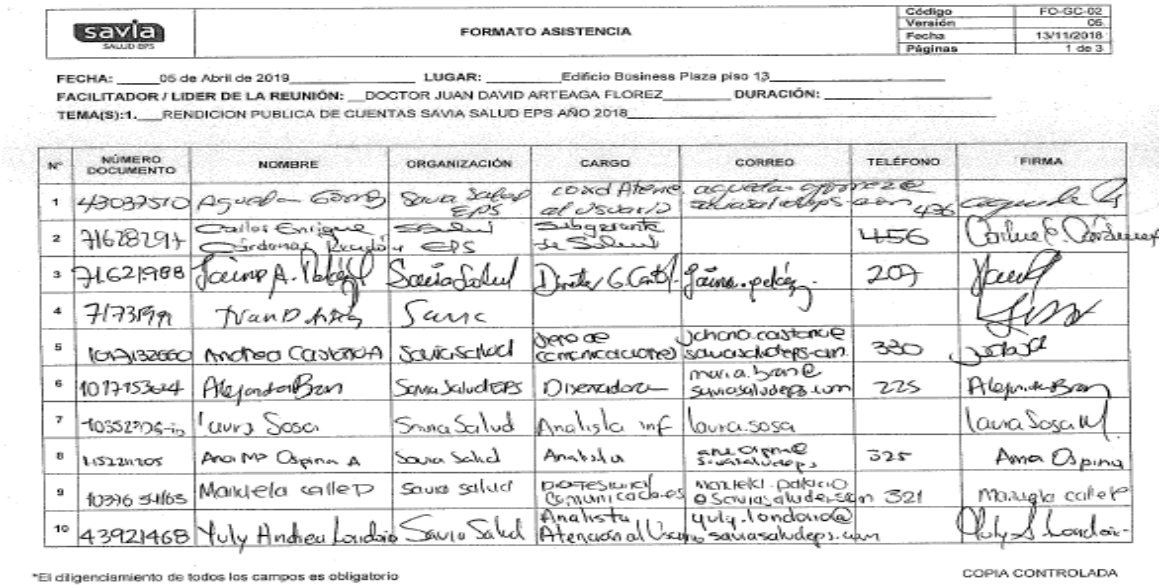
No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización		cumplimiento de actividades	porcentaje de cumplimiento	Observaciones
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa			
1	Autorizaciones, afiliaciones y PQRD	Tecnológica	Descongestión de las oficinas de atención	En ejecución	Disponer en línea instructivos para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado	Ciudadano	Dirección de Aseguramiento Dirección de Acceso Salud - Autorizaciones	2/1/19	31/12/19	cumple	100%	
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, etc.).	Ciudadano	Atención al Usuario Comunicaciones Corporativas Dirección de Acceso Salud	1/1/19	31/12/19	cumple	100%	
3	Tramite Interno	Tecnológica	Fortalecer el tramite interno	En ejecución	Evitar que el afiliado haga tramite en las salas de Savia Salud EPS	Ciudadano	Dirección de Acceso Salud Dirección de Aseguramiento	1/1/19	31/12/19	No cumple	0%	No se evidenció el cumplimiento de la actividad.

Componente 3: Rendición de Cuentas:

Revisado el componente 3 Rendición de Cuentas, se encuentra lo siguiente en cuanto al cumplimiento de las actividades:

- Definir la estructura y los lineamientos para brindar una información clara y comprensible para la presentación del informe de rendición de cuentas. - **Cumplido.**
- Realizar invitación a los representantes de los usuarios que asistirán a la rendición de cuentas.- **Cumplido.**

- Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas**- Cumplido**



savia SALUD EPS	FORMATO ASISTENCIA	Código	FO-GC-02
		Versión	05
		Fecha	13/11/2018
		Páginas	1 de 3

FECHA: 05 de Abril de 2019 LUGAR: Edificio Business Plaza piso 13
FACILITADOR / LIDER DE LA REUNIÓN: DOCTOR JUAN DAVID ARTEAGA FLOREZ DURACIÓN:
TEMA(S):1. RENDICION PUBLICA DE CUENTAS SAVIA SALUD EPS AÑO 2018

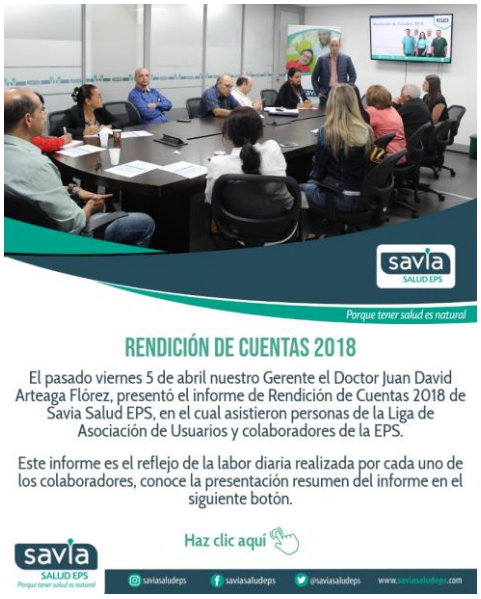
N°	NÚMERO DOCUMENTO	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1	43037510	Aguedo Gomez	Savia Salud EPS	Coord Atenc al Usuario	aguedo.gomez@saviasaludeps.com	456	
2	71678291	Carlos Enrique Cárdenas Restrepo	Savia Salud EPS	Subgerente de Salud		456	
3	71621988	Jaime A. Peláez	Savia Salud	Director G. Cartera	jaime.pelaez	207	
4	71731991	Ivan D. Arias	Savia				
5	1017132660	Andrea Castaneda	Savia Salud	Jefe de Comunicaciones	andrea.castaneda@saviasaludeps.com	320	
6	1017753644	Alejandra Bran	Savia Salud EPS	Diseñadora	maria.bran@saviasaludeps.com	225	Alejandra Bran
7	1035270515	Laura Sosa	Savia Salud	Analista inf	laura.sosa		Laura Sosa
8	1152211205	Ana Mª Ospina A	Savia Salud	Analista	ana.ospina@saviasaludeps	325	Ana Ospina
9	10376 54165	Mariela Calle P	Savia Salud	Profesional Comunicaciones	mariela.palacio@saviasaludeps.com	321	Mariela Calle P
10	43921468	Yuly Andrea Londoño	Savia Salud	Analista Atención al Usuario	yuly.londono@saviasaludeps.com		Yuly Londoño

*El diligenciamiento de todos los campos es obligatorio COPIA CONTROLADA

- Publicar en el sitio web de la EPS el informe de rendición de cuentas**- Cumplido.**

  https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/images//Presentacion_RendicionDeCuentas2018.pdf

- Socializar en los medios de comunicación internos la rendición de cuentas, mencionando la importancia de realizar informes o reportes sobre la gestión de cada proceso- **Cumplido.**



- Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las distintas auditorias, con miras a dar cumplimiento a las observaciones realizadas en la

rendición de cuentas y a la mejora continua de la EPS. – **No aplica**, no se hicieron observaciones en la rendición de cuentas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad	Savia Salud EPS							
Vigencia	2019							
Fecha publicación	31 de Enero de 2019							
Componente 3: Rendición de cuentas								
Subcomponente / Procesos	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**cumplimiento de actividades**	**porcentaje de cumplimiento%**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	11/1/19	cumple	100%	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	28/2/19	cumple	100%	
	2.2	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas	Presentación del informe de rendición de cuentas, con acta de asistencia	Atención al Usuario	3/5/19	cumple	100%	
	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	6/5/19	cumple	100%	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Socializar en los medios de comunicación internos la rendición de cuentas, mencionando la importancia de realizar informes o reportes sobre la gestión de cada proceso	Piezas Publicitarias	Comunicaciones Corporativas Planeación Estrategica	Permanente	no cumple	0%	no se evidencia en cual boletin se publicó
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las auditorias y observaciones realizadas en la rendición de cuentas	Informes de resultados sobre el Plan de Mejoramiento y observaciones de rendición de cuentas	Gestión de la Calidad	Permanente	no aplica		No se realizaron observaciones a la rendicion de la cuenta.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Revisado los Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, se encuentra lo siguiente en cuanto al cumplimiento de las actividades:

- Estructurar el macroproceso de Protección al Usuario. **– No aplica.**
- Fortalecimiento de la infraestructura física de las sedes de Savia Salud EPS. **– No aplica.**
- Fortalecimiento del link de registro de PQRD del sitio Web. **– No aplica.**
- Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación. – **Cumplido.**
- Verificación de funcionabilidad de los canales de atención para los afiliados. – **Cumplido.**
- Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRD frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, socialización de avances de la institución y atención oportuna y resolutividad) **– No aplica.**
- Capacitación en el PAAC como componente del proceso de inducción. – **Cumplido.**
- Sensibilización a los entes de control frente a la corresponsabilidad del SGSSS**– No aplica.**
- Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center– **Cumplido.**
- Cumplimiento normatividad existente – **No Cumplido.**
- Implementación y actualización de procedimientos y manuales en gestión PQRD -**No aplica.**

- Realizar las encuestas de satisfacción anual a los usuarios para conocer la percepción de nuestros afiliados. -**No aplica**
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios para la concientización de los actores del SGSSS -**No aplica.**
- Sensibilización rutas de acción administrativas para solicitud de servicios de salud-**No aplica.**

Entidad	Savia Salud EPS							
Vigencia	2019							
fecha publicación	31 de Enero de 2019							
	Componente 4: Atención al ciudadano							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**cumplimiento de actividades**	**porcentaje de cumplimiento%**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Estructurar el macroproceso de Protección al Usuario	Macroproceso de Protección al Usuario Estructurado	Gestión de la Calidad Atención al Usuario	2/5/19	no aplica	no aplica	
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	31/12/19	no aplica	no aplica	
	2.2	Fortalecimiento del link de registro de PQRD del sitio Web	Campañas de sensibilización del uso del link de registro de PQRD	Comunicaciones Corporativas Atención al Usuario	31/12/19	no aplica	no aplica	
	2.3	Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.	Informe de acciones realizadas desde protección al usuario	Atención al Usuario	Permanente	cumple	33%	
	2.4	Verificación de funcionabilidad de los canales de atención para los afiliados	Solicitud de información e informe de gestión a los administradores de cada canal	Atención al Usuario	Permanente	cumple	33%	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar a los gestores y equipo gestión PQRD frente a componentes de atención (sensibilización de trato digno humanizado, socialización de avances de la institución y atención oportuna y resolutividad)	Actas de reunión Acta Asistencia	Dirección de Aseguramiento Dirección de Acceso Salud - Autorizaciones Atención al Usuario Gestión Humana	2/5/19	no aplica	no aplica	
	3.2	Capacitación en el PAAC como componente del proceso de inducción.	Evaluación de inducción	Gestión Humana	Permanente	cumple		
	3.3	Sensibilización a los entes de control frente a la corresponsabilidad del SGSSS	Evidencia de actas de reunión Lista de Asistencia	Atención al Usuario	31/12/19	no aplica	no aplica	
	3.4	Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center	Actas reunión Acta Asistencia	Atención al Usuario	01/03/2019 02/05/2019 01/08/2019 31/12/2019		cumple	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Cumplimiento normatividad existente	Normograma Actualizado	Gestión Jurídica	Permanente	no cumple	no cumple	El Normograma no se encuentra actualizado para la vigencia 2019.
	4.2	Implementación y actualización de procedimientos y manuales en gestión PQRD	Procedimientos y manuales Actualizados	Atención al Usuario	1/7/19	no aplica	no aplica	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar las encuestas de satisfacción anual a los usuarios para conocer la percepción de nuestros afiliados.	Encuestas realizadas y el informe de la tasa global de satisfacción	Atención al Usuario	31/12/19	no aplica	no aplica	
	5.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de Savia frente a los derechos y deberes de los usuarios para la concientización de los actores del SGSSS	Piezas Publicitarias	Atención al Usuario Comunicaciones Corporativas	31/12/19	no aplica	no aplica	
	5.3	Sensibilización rutas de acción administrativas para solicitud de servicios de salud	Listas de asistencia Imágenes de jornada de sensibilización Actas de actividad	Comunicaciones Corporativas Atención al Usuario	31/12/2019	no aplica	no aplica	

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Revisado los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, se encuentra lo siguiente en cuanto al cumplimiento de las actividades:

- Actualización y disponibilidad de información a través de los diferentes medios de comunicación de Savia Salud EPS.- **Cumplido.**

- Micro sitio de "Transparencia y acceso a la información pública". Actualización permanente de la ley de transparencia.- **Cumplido.**

- Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los entes de control. .- **No Cumplido.**
- Atención oportuna a las PQRD.- **Cumplido.**
- Fortalecer y actualizar los procesos de sistema de gestión de la calidad y la gestión documental.- **Cumplido.**
- Divulgar la información y formatos en diferentes alternativas que permita mejorar las condiciones de accesibilidad al sitio web y redes sociales a las personas en situación de discapacidad visual o auditiva.- **Cumplido.**
- Seguimiento periódico a las condiciones de acceso a la información pública.- **Cumplido.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad	Savia Salud EPS							
Vigencia	2019							
fecha publicación	31 de Enero de 2019							
Componente 5: Transparencia y acceso a la información								
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**cumplimiento de actividades**	**porcentaje de cumplimiento%**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	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	Permanente	cumple	33%	
	1.2	Micro sitio de "Transparencia y acceso a la información pública". Actualización permanente de la ley de transparencia	Micro sitio publicado y actualizado	Secretaria General Comunicaciones Corporativas	Permanente	cumple	33%	
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los entes de control	Responder en los términos de ley el 100% de las solicitudes de información.	Secretaria General	Permanente	no cumple		no se evidenció el cumplimiento de la actividad.
	2.2	Atención oportuna a las PQRD	Informe de PQRD	Atención al Usuario	Permanente	cumple	0/1/00	
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de	3.1	Fortalecer y actualizar los procesos de sistema de gestión de la calidad y la gestión documental	Informe de Procesos y procedimientos actualizados	Gestión Administrativa Gestión de la Calidad	Permanente	cumple		
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información y formatos en diferentes alternativas que permita mejorar las condiciones de accesibilidad al sitio web y redes sociales a las personas en situación de discapacidad visual o auditiva	Formatos y publicaciones en formatos de accesibilidad	Comunicaciones Corporativas	Permanente	cumple	33%	
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	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	Permanente	cumple	33%	

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Revisado las Iniciativas Adicionales, se encuentra lo siguiente en cuanto al cumplimiento de las actividades:

- Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno**- No aplica.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Entidad	Savia Salud EPS
Vigencia	2019
fecha publicación	31 de Enero de 2019

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	cumplimiento de actividades	porcentaje de cumplimiento%	Observaciones
Sistema de gestión ética	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Conflicto de interés - concepto básico y mecanismo de mitigación de sus efectos	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Dádivas, regalos, prebendas, cortesías	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Previsiones de gestión ética sobre el manejo de la información.	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Previsiones de gestión ética sobre el uso de los bienes.	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Previsiones de gestión ética sobre el relacionamiento de savia salud EPS y sus colaboradores con entes, personas y entidades externas.	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Comité y línea ética	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Funciones principales del comité	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		
Canales para la recepción de quejas	Motivación del comportamiento ético, a través de medios de comunicación interno	2 publicaciones sobre comportamiento ético (Las misma meta del componente Sistema de Gestión Ética)	Gestión Control Comunicaciones Corporativas	31/12/2019	no aplica		

5 HALLAZGOS

Tabla 1. Descripción de hallazgos

COMPONENTE	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Subcomponente / proceso 2	• Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad.
Subcomponente / proceso 3	• Divulgación del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS a través de diferentes canales de comunicación.	La evidencia presentada, no refleja la divulgación del mapa de riesgos.

Componente 2.3	• Fortalecer el trámite interno.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad.
Subcomponente 4.1 Normativo y procedimental	• Cumplimiento normatividad existente.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad.
Subcomponente 2.1 Lineamientos de transparencia pasiva	• Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los entes de control.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad.

De conformidad con el escrito "Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2", V seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, punto 3 (retrasos) el cual dice:

"*En caso de que la Oficina de Control interno o quien haga sus veces, detecte retrasos demoras o algún incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y De Atención Al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate*"; en ese sentido se requerirá a cada responsable para que realice las acciones orientadas a cumplir.

JAIME ALBERTO PELÁEZ QUINTERO
Jefe Gestión Control

Proyectó: Ricardo Alberto Arias Soto.
Aprobó: Jaime Alberto Peláez Quintero
CC: Dr. Juan David Arteaga Flórez- Gerente