

202010002834-I

Medellín, 2020/09/01

PARA: **ALEXANDRA ATEHORTÚA RIVERA**
JEFE DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DE: **ALEJANDRO ARANGO CASTRILLON**
GESTION

ASUNTO: SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO-PAAC 30 de abril de 2020

VIGENCIA: 30 de abril de 2020

FECHA PUBLICACIÓN: septiembre 1 de 2020

COMPONENTE:

**1 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO-PAAC 30 de abril de 2020.**

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 2020.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.2.1. Evaluar el cumplimiento de cada componente que estructura el PAAC.
- 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 microsítio de Transparencia, en sección Planes. (Febrero de 2020 <http://www.saviasaludeps.com/>)



The screenshot shows a web browser displaying the 'Planes' section of the Savia Salud EPS website. The page features a navigation menu with 'INICIO', 'AFILIADOS', 'ORGANIZACIONAL', 'TRANSPARENCIA', 'OTROS PÚBLICOS', and 'PREGUNTAS'. A sidebar on the left lists 'Normas', 'Políticas', 'Metas e Indicadores', 'Contratación', 'Planes', and 'Resolución 1552'. The main content area is titled 'Planes' and lists three documents for download:

Documento	Tamaño	Acción
Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2020	34.45 KB	DESCARGAR
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2020	94.19 KB	DESCARGAR
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC diciembre 31 de 2019		

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 2020 POR EL ÁREA DE PLANEACIÓN Y CON LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA GENERAL DE SAVIA SALUD EPS:

A la oficina de Auditoria Interna General 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 de riesgos-	Cumple.
--	---------



• Socialización dentro de los procesos de inducción y reinducción al personal, sobre la política y mapa de riesgos.

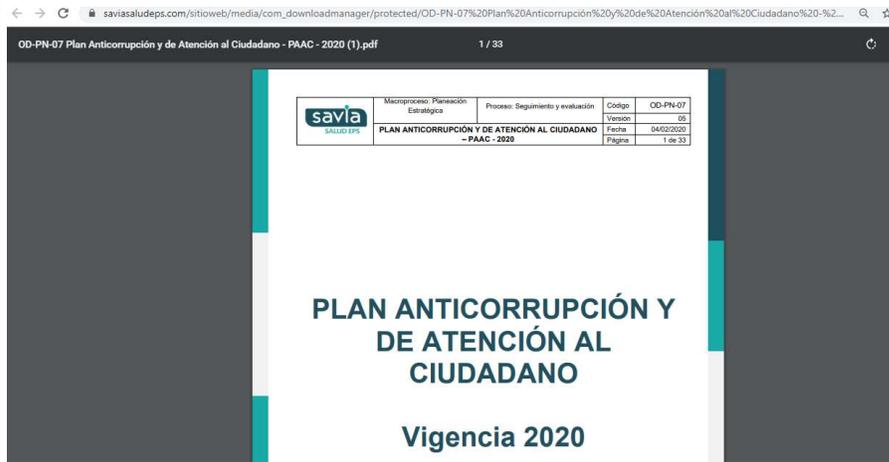
Cumple.

• Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS-

Cumple.

Item	Descripción	Estado	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Avance	Observaciones
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

• Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de diferentes canales de comunicación.



Link:
<https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/transparencia/planes>

Cumple.

• Divulgación del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS a través de diferentes canales de comunicación.

Cumple.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 10/01/2020

909.23 KB [DESCARGAR](#)

Matriz de Riesgos Savia Salud EPS

182.33 KB [DESCARGAR](#)

Directorio de Empleados

295.37 KB [DESCARGAR](#)

Plan Anual de Adquisición (PAA) 2019

186.50 KB [DESCARGAR](#)

N	Actividad Significativa (Proceso)	Nombre del Riesgo	Categoría del Riesgo	Causas	Consecuencias	Nivel de Riesgo Inherente	
R1	Gestión de tecnología e información	Continuidad de la operación	Riesgo Operacional	<ol style="list-style-type: none"> Caída o lentitud del aplicativo Falla en los procesos internos del aplicativo Consumo de recursos para su proceso (por la infraestructura mal programada no permite muchos usuarios) Pérdida de datos Caída del internet Falla en la conectividad Falla en los servidores (Problema Técnico de UNIE) Falta de respaldos en el servidor Pérdida de Dominio Obsolescencia de la arquitectura 	<ol style="list-style-type: none"> No hay operación (No se puede utilizar) No actualizaciones No auditoría de cuentas Médicas Falla en la base de datos No disponibilidad del aplicativo transaccional Colapso del sistema Pérdida de información Control del sistema No soporte a verificación de sistema operativo Alto volumen de información que por tiempo no se da respuesta oportuna (No manejo de históricos) Limitación del almacenamiento 	Alto	<ol style="list-style-type: none"> Terminos cortos Monitoreo ya Mesa de ayuda Sistema de Alta Alta disponible
R2	Gestión de tecnología e información	Integridad del Sistema de Información (Gestión de copias)	Riesgo Operacional	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de aplicativos no corresponden al desarrollo y necesidad de la empresa No se tiene documentado procedimiento de acceso a usuarios 	<ol style="list-style-type: none"> Información inconsistentemente Reportes Falta de escalabilidad 	Alto	<ol style="list-style-type: none"> No están
R3	Gestión de tecnología e información	Seguridad de la Información	Riesgo Operacional	<ol style="list-style-type: none"> Vulnerabilidad del Acceso Falta de políticas de seguridad del sistema y la información debidamente socializadas Definición clara de procesos (procedimiento modificación de usuarios) No existe claridad en algunos procedimientos de seguridad de la información 	<ol style="list-style-type: none"> Pérdida de información Violación de Haberes Data Definición por mal uso de la información Pérdida económica Modificación de datos sensibles sin autorización 	Alto	<ol style="list-style-type: none"> MA-TU-01 Man información Plan de Asignación de Encuentro
						Medio	<ol style="list-style-type: none"> OC-IG-18 Dico FD- GP- 08 Fp

Link:

<https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/transparencia/planes>

- Realizar auditorías a los procesos para la revisión del mapa de riesgos de corrupción y sus controles.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad	Savia Salud EPS					
Vigencia	2020					
Fecha publicación	31 de Enero 2020					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable Reporte	Fecha Límite Entrega	Observaciones	
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Socialización a los colaboradores sobre la importancia del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y la Política de Administración de Riesgos	Publicación en Boletín Gotas de Savia	Jefe de Planeación Estratégica	1/4/20		
	1.2 Socialización dentro de los procesos de inducción y re inducción al personal, sobre la política de administración de riesgos	Socialización al personal en la inducción y re inducción corporativa	Gestión Humana	Mensual	Se entrega la presentación de inducción realizada a los colaboradores donde de cuenta de la actividad	
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Jefe de Planeación Estratégica	3/2/20	Se entrega el mapa de riesgos actualizado (Diciembre de 2019) con el cual Savia Salud EPS hará seguimiento en el año 2020	
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de diferentes canales de comunicación	Divulgación del PAAC mediante publicación en la página Web de Savia Salud EPS	Comunicaciones Corporativas	28/2/20		
	3.2 Divulgación del mapa de riesgos de corrupción de Savia Salud EPS a través de diferentes canales de comunicación	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción mediante publicación en la página Web de Savia Salud EPS	Comunicaciones Corporativas	28/2/20		
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Realizar auditorías a los procesos para la revisión del mapa de riesgos de corrupción y sus controles	Auditoría a las áreas funcionales	Jefe de Planeación Estratégica	31/7/20		
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1 Informe de Auditoría	Informe de Auditoría de riesgos	Jefe de Planeación Estratégica	31/10/20		

No aplica.

- Fecha límite de entrega 31/10/2020

<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las causas y efectividad de los controles de los riesgos en Savia Salud EPS. 	<p>No aplica</p>
---	------------------

Componente 2: Racionalización de Trámites:

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

<ul style="list-style-type: none"> • Disponer en línea instructivos para la realización de trámites y servicios por parte del afiliado 	<p>Cumple.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Automatizar las solicitudes de información (estado de afiliación, estado de autorización, IPS asignada, etc.). 	<p>Cumple.</p>

 <p>https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/116-solicitudes-y-tramites</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Evitar que el afiliado haga trámites en las salas de Savia Salud EPS. 	<p>Cumple.</p>

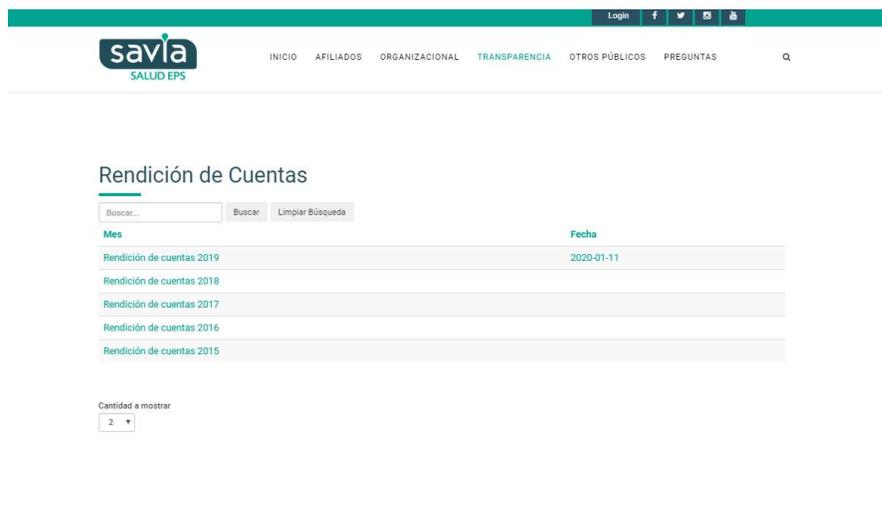
Componente 3: Rendición de Cuentas:

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

<ul style="list-style-type: none"> • Definir la estructura y los lineamientos para brindar una información clara y comprensible para la presentación del informe de rendición de cuentas. 	<p>cumple.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar invitación a los representantes de los usuarios que asistirán a la rendición de cuentas. 	<p>cumple.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas. 	<p>cumple.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Publicar en el sitio web de la EPS el informe de rendición de cuentas. 	<p>cumple.</p>

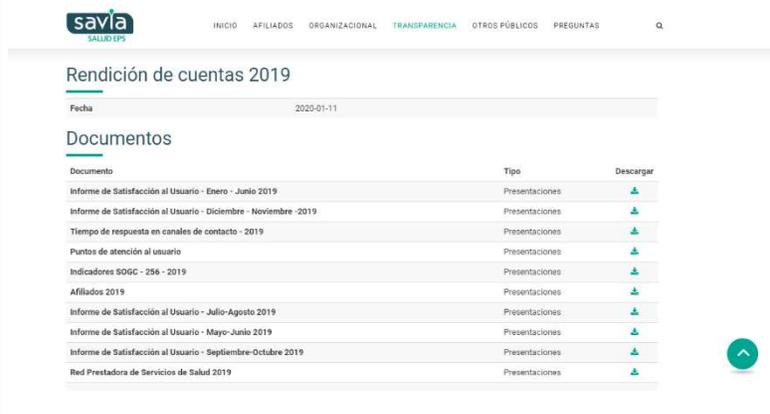


Banner sitio web: rendición de cuentas



Último informe de rendición de cuentas 2019- 2020 aún no se realiza.

- 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.



cumple.

<p>• Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las distintas auditorías, con miras a dar cumplimiento a las observaciones realizadas en la rendición de cuentas y a la mejora continua de la EPS.</p> <p>Dando respuesta a lo solicitado en el PAAC, me permito informar que en el:</p> <p>Componente 3 - Subcomponente 4 sobre Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, actividad 4.1: Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las auditorías y observaciones realizadas en la rendición de cuentas</p> <p>Teniendo en cuenta lo dictado en el "TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA" específicamente en su capítulo segundo "PARTICIPACIÓN CIUDADANA" de la Circular Externa 008 de 2018 se informa que al macroproceso de Gestión de Calidad no se le ha notificado de la existencia de planes de mejora derivados de las auditorías y observaciones realizadas en la rendición de cuentas por parte del macroproceso de Atención al Usuario, el cual es responsable de este proceso en la Organización.</p> <p>No se hicieron observaciones en la rendición de cuentas de 2019 pendientes la rendición de cuentas de 2020.</p>	<p>No aplica.</p>
--	-------------------

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:

<p>• Estructurar el macroproceso de Protección al Usuario.</p> <p>Tienen la meta a junio 30 de 2020</p>	<p>No Aplica.</p>
<p>• Fortalecimiento de la infraestructura física de las sedes de Savia Salud EPS.</p>	<p>cumple</p>

Adecuaciones de Infraestructura:

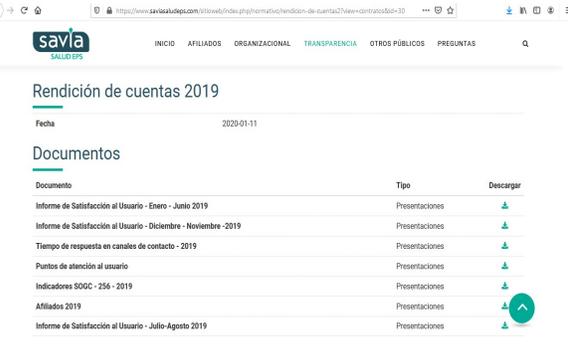
Desde el Macroproceso de gestión Administrativa se realiza un permanente seguimiento a los traslados, reformas y compras que se realizan a las sedes, por lo tanto, durante el año 2020 se realizaron 5 traslados con el fin de dar cumplimiento a las necesidades presentadas en la entidad tanto por los colaboradores como los usuarios los cuales se relacionan a continuación:

AÑO 2020				
LOCAL	TELEFONO	DIRECCION ACTUAL	FECHA DE TRASLADO	Nº CONTRATO
SAN VICENTE	8544013 - 3122938466	Calle 26 31-38 (Avenida Carvajal - Frente al hospital)	02 DE ENERO DE 2020	0491-2019
BRICEÑO	8570024	CALLE 11 # 8-31 ESE HOSPITAL EL SAGRADO CORAZON	05 DE ENERO DE 2020	0008-2020
SANTA ROSA DE OSOS	8607145	CRA 28 # 26A-34 CORPORACION HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	15 DE ENERO 2020	0022-2020
PUERTO BERRIO	8330161	Calle 51 #8-42	15 DE FEBRERO 2020	0015-2020
SANTO DOMINGO	8621008	Cr 16 # 18-29, ESE Hospital San Rafael	05 DE MARZO 2020	0037-2020

- Sede Business Plaza piso 13: reparaciones localivas de fugas de agua, certificación de puntos de red, mantenimiento oficina Gerencia y sala de juntas, 111 reparaciones de sillas (cambio de rodachines, cilindros secretariales, Rodachinas de nylon, perilla de espaldar, tapizado de asiento), cambio de chapas.
- Rionegro: Se realiza control preventivo en todas las áreas asignadas de fumigación, Cambio de 2 chapas en puertas de baño, reparación y organización de cableado, cambio de bomba de agua en inodoro, certificación de punto de red, instalación de cadena de puerta.
- Sede la 33: 73 reparaciones de sillas (cambio de rodachines, cilindros secretariales, perilla de espaldar, Rodachinas de nylon, tapizado de asiento, Módulo interno y externo de silla)
- Girardota: Reparación de letrero, retiro de lámparas.
- Business Piso 3: se reparó muro, se resano y pintó nuevamente, se realiza control preventivo en todas las áreas asignadas de fumigación, reparación de sillas.
- Caramanta, Pueblo Rico y Abejorral: envió de 1 turnero para cada sede con Ficho manual numerado.
- Elite: Reparación e instalación de buzón de sugerencias, cambio de luces en sala de espera, instalación de tomas, cableado y certificación de voltaje, certificación de 5 puntos de red, cambio de chapas, reparación de cableado, 175 reparaciones de sillas (cambio de rodachines, cilindros secretariales, perilla de espaldar, Rodachinas de nylon, tapizado de asiento, Módulo interno y externo de silla).
- Bello Manchester: reparación de techo e instalación de ventiladores de techo, se resana y se pinta lugar de ubicación de ventiladores
- San Vicente: Adecuación de oficina en el nuevo local, instalación de 2 lámparas, armado de escritorios, tomas corrientes y se canaliza el cableado y ubicación de los tándems.
- Caldas: Punto de red para autorizadoras reparado.
- San Cristóbal: Compra e instalación de horno microondas, revisión de tomas y cableado eléctrico.
- Santa Fe de Antioquia, Cocomá, Entreríos, Granada, Guadalupe, Montebello, Murindó, Mútata – Bajirá, Pequé, Sabanalarga: envió de extintor, camilla y botiquín a cada sede.
- Business Plaza Piso 7: organización puerta vidriera, arreglo de lámparas de oficina, se realiza control preventivo en todas las áreas asignadas de fumigación.
- Sede San Juan La 80: Desmonte e instalación de orinal, cambio de chapa, validación de sensor de lavamanos, 70 reparaciones de sillas (cambio de rodachines, cilindros secretariales, perilla de espaldar, Rodachinas de nylon, tapizado de asiento, Módulo interno y externo de silla)
- Cohan: 90 reparaciones de sillas (cambio de rodachines, cilindros secretariales, perilla de espaldar, Rodachinas de nylon, tapizado de asiento, Módulo interno y externo de silla).
- Bello Niquía: Se certifica y valida punto de red, cambio de 8 RJ 45.
- Marinilla: Se realiza control preventivo en todas las áreas asignadas de fumigación
- Santuario: 1 silla ergonómica, 1 silla Interlocutora, 1 tablón y 5 bases
- Apartadó: Se envían 18 puestos de trabajo, adecuación de oficina, reubicación de rack y tablero eléctrico

Según comunicación adjunta de la Jefe Administrativa Valeria Botero Botero se afirma que: De igual manera se continúa trabajando con base en las acciones de mejoramiento de las sedes de Savia Salud EPS con cada uno de los proveedores contratados según los requerimientos de los

<p>colaboradores y las necesidades de los usuarios para brindar una adecuada atención y satisfacción de estos.</p>	
<p>• Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación.</p> <p>La fecha de cumplimiento está programada para los días del 30/06/2020 a 30/11/2020"</p>	<p>No Aplica.</p>
<p>• Verificación de funcionalidad de los canales de atención para los afiliados.</p> <p>Hay una Solicitud de información comportamiento de la línea 01800 al administrador del canal previsto para las fechas entres 30/06/2020 y 30/11/2020</p>	<p>No Aplica</p>
<p>• 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)</p> <p>La fecha propuesta para ello se propuso para el día 30 de junio de 2020.</p>	<p>No Aplica</p>
<p>• Capacitación en el PAAC como componente del proceso de inducción.</p> 	<p>Cumple</p>
<p>• Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización en la atención al usuario con el Contac Center</p> <p>No hay adjunta evidencia del Acta.</p>	<p>No cumple</p>
<p>• Cumplimiento normatividad existente</p> <p>Se recomienda que el normograma tenga un mismo formato para las fechas de cada uno de las normas, se sugiere de la siguiente manera: DD/MM/AA y finalmente se recomienda mantener la estructura de clasificación, kelseniana así: Constitución, Sentencia, Ley, Decreto, Resolución, Acuerdo, Circular, Ordenanzas e incluir las de constitución de la organización.</p>	<p>Cumple parcialmente</p>

<p>• Implementación y actualización de procedimientos y manuales en gestión PQRD</p> <p>Se establece límite para el 1 de agosto de 2020.</p>	<p>No aplica</p>
<p>• Realizar las encuestas de satisfacción anual a los usuarios para conocer la percepción de nuestros afiliados.</p> <p>No hay evidencias bimensuales de 2020, solo se registra con corte a diciembre de 2019</p> 	<p>No cumple.</p>
<p>• 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 –</p> 	<p>cumple.</p>
<p>• Sensibilización rutas de acción administrativas para solicitud de servicios de salud-</p>	<p>cumple</p>

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.

Facebook



Twitter

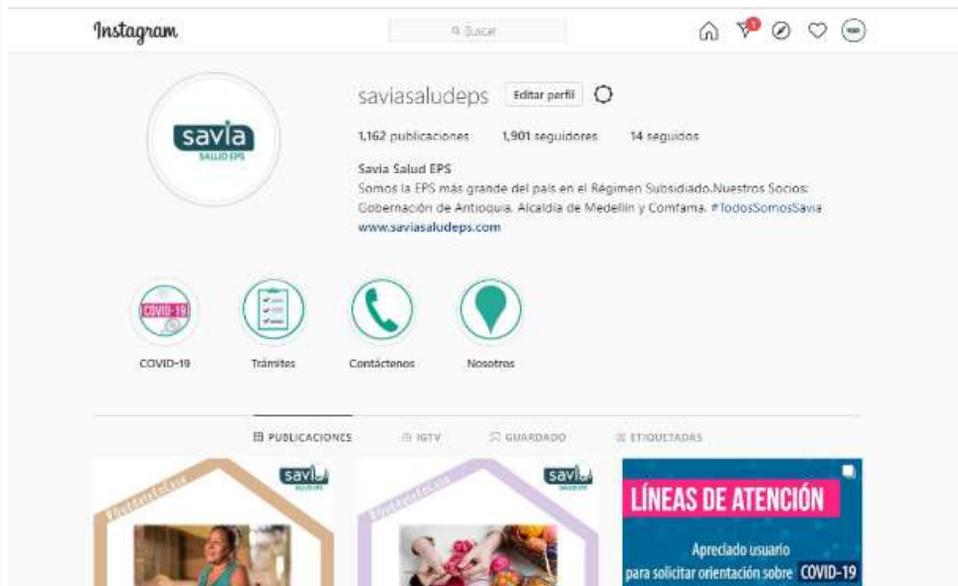


Cumple.

Sitio Web



Instagram.



YouTube.

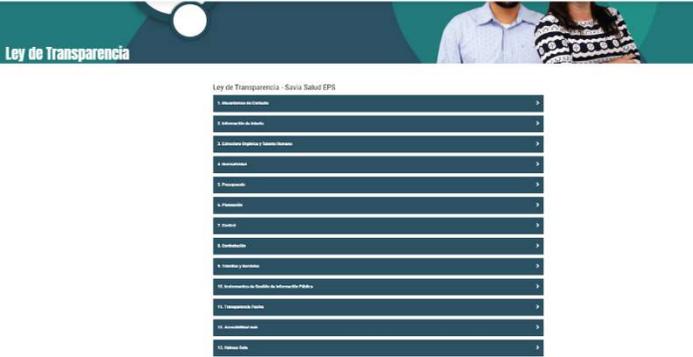
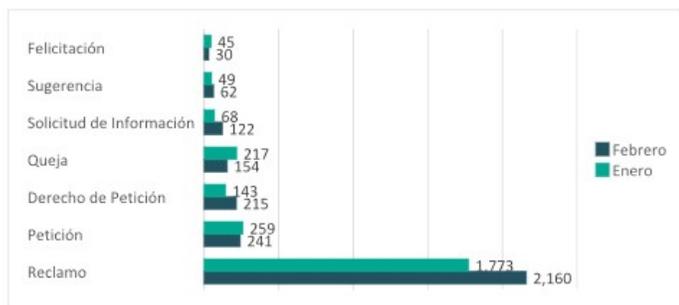
	
<p>• Micrositio de "Transparencia y acceso a la información pública". Actualización permanente de la ley de transparencia.</p>  <p>Enlace: https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/normativo/ley-de-transparencia</p>	<p>cumple.</p>
<p>• Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los entes de control.</p> <p>El compromiso de responder en los términos de ley en el 100% de las solicitudes de información está para el 30/06/2020 y el 30/11/2020</p>	<p>No aplica.</p>
<p>• Atención oportuna a las PQRD.</p>	<p>Cumple.</p>

Gráfico 2. Distribución PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud para el mes de febrero 2020



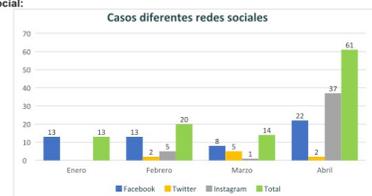
Fuente: Aplicativo SIMSA

Estado PQRSF

Partiendo del total de PQRSF recibidas por el área de Atención al Usuario durante el mes de febrero, se realizó el trámite correspondiente al 50.0% de los casos, entre los que se encuentran 634 (21.2%) casos con gestión realizada pendientes de una solución y 873 (29.3%) que presentan gestión y cierre efectivo (Ver gráfico 3).

Se evidencia informe de enero y febrero y el informe de PQRSF de redes sociales.

A continuación, se muestra los números de casos divididos por cada red social:



• Fortalecer y actualizar los procesos de sistema de gestión de la calidad y la gestión documental.

El Informe de procesos, procedimientos y documentos actualizados se propone entre el 30/06/2020 y el 30/11/2020

No aplica.

• 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.

cumple.



Se observa la creación de vídeos tutoriales con voz en off y animación visual en el sitio web y canal de YouTube

• Seguimiento periódico a las condiciones de acceso a la información pública.



Desde comunicaciones se realizan indicadores mensuales de las diferentes redes sociales y el sitio web. Se evidencia información de indicadores del mes de enero, febrero y marzo.

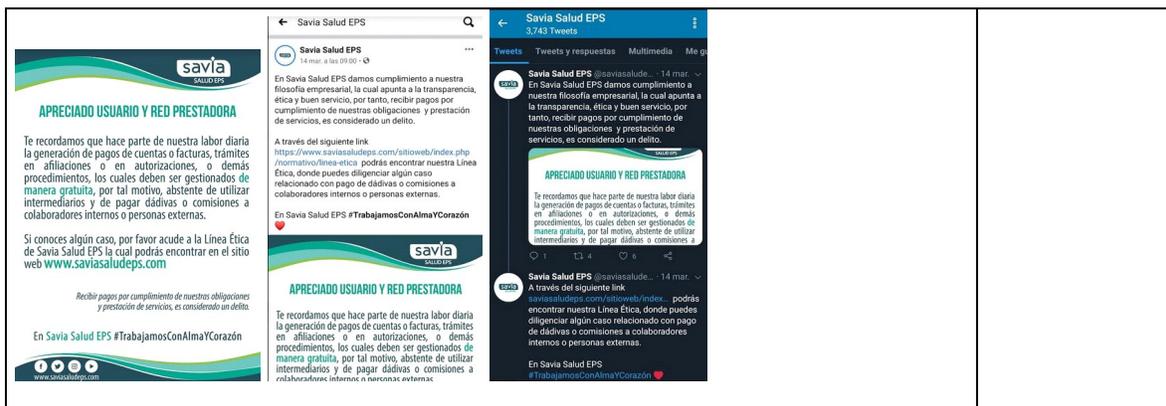
cumple.

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.

cumple.



5 HALLAZGOS

Descripción de hallazgos

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción–mapa de riesgos de corrupción:		
Subcomponente	Actividad	Observación
Subcomponente 4: Monitoreo y revisión: 4.1	• Realizar auditorías a los procesos para la revisión del mapa de riesgos de corrupción y sus controles	No Aplica. La fecha límite de entrega está para el 31/10/2020
Subcomponente 5: Seguimiento: 5.1	• Informe de Auditoria de riesgos. Analizar las causas y efectividad de los controles de los riesgos en Savia Salud EPS.	No aplica. La fecha límite de entrega está para el 31/10/2020
Componente 3: Rendición de Cuentas:		
Subcomponente	Actividad	Observación
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación	• Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las distintas auditorias, con miras a dar	No aplica. No se hicieron observaciones en la rendición de cuentas de 2019 pendiente la de 2020.

<p>a la gestión institucional: 4.1</p>	<p>cumplimiento a las observaciones realizadas en la rendición de cuentas y a la mejora continua de la EPS.</p>	
<p>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:</p>		
Subcomponente	Actividad	Observación
<p>Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico- 1.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar el macroproceso de Protección al Usuario. 	<p>No Aplica. Tienen la meta a junio 30 de 2020</p>
<p>Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención: 2.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolutividad de las quejas radicadas por redes sociales y medios de comunicación. 	<p>No Aplica. La fecha de cumplimiento está programada para los días del 30/06/2020 a 30/11/2020"</p>
<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención: 2.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de funcionalidad de los canales de atención para los afiliados. 	<p>No Aplica. Hay una Solicitud del comportamiento de la línea de información al administrador del canal previsto de la línea 01800 y el compromiso se realizará entre las fechas 30/06/2020 y 30/11/2020</p>
<p>Subcomponente 3 Talento Humano: 3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	<p>No Aplica. La fecha propuesta está para el día 30 de junio de 2020.</p>
<p>Subcomponente 3 Talento Humano: 3.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones y mesas de trabajo en la gestión realizada y sensibilización 	<p>No cumple. No hay adjunta evidencia del Acta.</p>

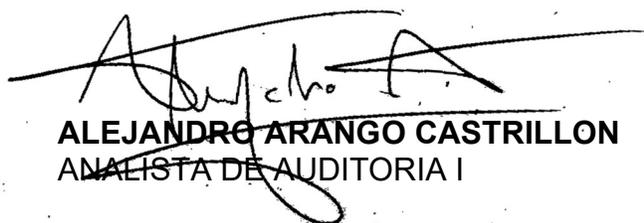
	en la atención al usuario con el Contac Center.	
Subcomponente 4: Normativo y procedimental: 4.1	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normatividad existente. 	Cumple parcialmente. Se recomienda que el normograma tenga un mismo formato para las fechas de cada una de las normas, se sugiere de la siguiente manera: DD/MM/AA y finalmente se recomienda mantener la estructura de clasificación, kelseniana así: Constitución, Sentencia, Ley, Decreto, Resolución, Acuerdo, Circular, Ordenanzas e incluir las de constitución de la organización.
Subcomponente 4: Normativo y procedimental: 4.2	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación y actualización de procedimientos y manuales en gestión PQRD. 	No aplica. Se establece límite para el 1 de agosto de 2020.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano: 5.1	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las encuestas de satisfacción anual a los usuarios para conocer la percepción de nuestros afiliados. 	No cumple. En los documentos entregados no hay evidencias bimensuales de 2020, solo se registra con corte a diciembre de 2019 y la afirmación de la matriz anterior que dice que es un informe anual la matriz de 2020 dice bimensual.
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información		
Subcomponente	Actividad	Observación
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva: 2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna a las peticiones y requerimientos de información por parte de los entes de control. 	No aplica. El compromiso de responder en los términos de ley en el 100% de las solicitudes de información está propuesto para su desarrollo entre el 30/06/2020 y el 30/11/2020, además, se observa

		<p>que en la matriz de 2019 y de 2020 cambia el sujeto de "Entes de control" a "Superintendencia nacional de Salud" respectivamente.</p>
<p>Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información: 3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer y actualizar los procesos de sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. 	<p>No aplica. El Informe de procesos, procedimientos y documentos actualizados está propuesto para desarrollar entre el 30/06/2020 y el 30/11/2020</p>

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 (incumplimiento) 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.

Cordialmente,



ALEJANDRO ARANGO CASTRILLON
ANALISTA DE AUDITORIA I