

ECOOPS EPS SAS																
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 - VERSION I																
NOMBRE DE PLAN DE TRABAJO		Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021		OBJETIVO GENERAL		Desarrollar actividades en caminadas a prevenir posibles hechos de corrupción y mejorando la atención al ciudadano , dentro de los procesos de la Entidad durante la vigencia del 2021.										
PROCESO RESPONSABLE DE FORMULACION		Oficina de Planeación y Procesos que intervienen en cada componente		OBJETIVOS ESPECIFICOS		*Mitigar posibles hechos de corrupción, dentro de cada proceso de ECOOPS EPS SAS. *Desarrollar y socializar lineamientos de transparencia de acuerdo a la Ley 1512 de 2014, decreto 103 de 2015 y normatividad vigente. *Mejorar en la atención prestada a los usuarios y/o ciudadanos. *Promover el control ciudadano de las acciones adelantadas por la entidad en el marco de la Transparencia										
PROCESO RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO		Oficina de Desarrollo Corporativo (II línea de Defensa) - Oficina de Control Interno (III línea de Defensa)		SEGUIMIENTO A PRIMER CUATRIMESTRE 2021		AUTOCONTROL - I LINEA DE DEFENSA		II LINEA DE DEFENSA - PLANEACION		III LINEA DEFENSA - CONTROL INTERNO						
Nº	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD (Iniciar redacción en verbo infinitivo)	FECHA DE INICIO (día/mes/año)	FECHA DE TERMINACIÓN (día/mes/año)	PERIODO CIDAD MENSUAL /trimestral/semestral/anual	RESPONSABLE (direccion o dependencia)	META (Sencilla, medible, alcanzable y con temporalidad definida "SMART"). Puede ser cuantitativa o cualitativa	PRODUCTO (Informes, listas de chequeo, actas de comité, etc)	INDICADOR (eficacia, eficiencia o efectividad). Nombre y formula operacional	CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (DESCRIPTIVO)	RESULTADO META (CUALITATIVO)	REPORTE DE SEGUIMIENTO	VERIFICACION DE ACCIONES VS SOPORTES	VERIFICACION DE META	CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE
1		Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Actualizar la Política de Riesgos	2/1/2021	3/31/2021	Anual	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 Política de Administración de Riesgos actualizada a mas tardar el 31 de marzo de 2021	Política de Administración de Riesgos actualizada	Riesgos actualizados y publicada en web institucional	Se actualizo el manual y la política de riesgos para el año 2021 en su version 3, se compartio el documento via email y por medio de drive con las area involucradas en su publicación.	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de la actividad de Política de Administración de Riesgos actualizada en su version 3.	Verificación total del reporte de I y II línea de defensa. El Manual de riesgos se actualizo a primer cuatrimestre 2021, el cual incluye la actualización de la Política de Riesgos	100%	
2		Construcción PAAC Y Mapa de Riesgos de Corrupción 2021	Actualizar el PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción con participación de los procesos	1/1/2021	3/31/2021	Anual	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia - Líderes de proceso según aplique	1 PAAC y 1 mapa de riesgos de corrupción actualizada a mas tardar el 31 de marzo de 2021	PAAC y mapa de corrupción actualizados	PAAC y Mapa de riesgos actualizado (Documentos actualizados / Documentos programados para actualización)*100	Se hace entrega del mapa de riesgos de corrupción del año 2021 por medio del cual la entidad realizara el seguimiento y monitoreo de los mismos. De igual manera se hace entrega del PAAC 2021 actualizado.	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma que el PAAC y mapa de riesgos de corrupción se encuentran actualizados, por tanto se da cumplimiento a la actividad asignada.	Verificación total del reporte de I y II línea de defensa. El PAAC 2021 está actualizado y publicado en la página web en Transparencia. Se formuló el Mapa de riesgos de corrupción 2021 con riesgos identificados, con seguimiento	100%	
3			Socializar la actualización del Manual de Riesgos de la entidad articulado con el PAAC	2/1/2021	12/31/2021	Semestral	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 Presentación	Acta de reunión de socialización semestral	Cumplimiento de socialización en riesgos (Documento socializado/documento programado para socializar)*100	La actividad de socialización del manual y políticas de riesgos se encuentra en su fase de diseño. Se planea ejecutarla durante el segundo cuatrimestre del 2021	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma que el área encargada de la actividad de socialización del documento la realizó en el segundo cuatrimestre del 2021	Verificando, Control interno confirma que desde la inducción de Plataforma estratégica Corporativa, se socializa las generalidades y operación del Componente de administración de riesgos y los 10 subistemas que conforman en la entidad. Por tanto se adjunta la presentación actual y se confirma avance de la actividad	90%	
4	GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION	Divulgar y Socializar	Establecer los mecanismos de comunicación interna que permitan afianzar el conocimiento general del PAAC	2/1/2021	12/31/2021	Semestral	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Oficina de comunicaciones	2 Campañas de divulgación del PAAC a los diferentes actores involucrados durante el 2021	Piezas publicitarias realizadas	Cumplimiento campañas de divulgación del PAAC (Campañas ejecutadas / Campañas Programadas)*100	Se realizó una campaña de divulgación al cliente externo a través de nuestra página Web y para el mes de mayo de 2021 se tiene programado relanzar una socialización al cliente interno a través del correo electrónico, el boletín institucional y la herramienta Yammer. De igual forma en abril se diseñó desde Control Interno el curso Generalidades de Control Interno el cual incluye definición y estructura del PAAC. Se adjunta programación para la socialización del PAAC, y presentación del curso e imágenes de su publicación	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma revisión de evidencias y el cumplimiento de las actividades asignadas	Se verifica y confirma campaña de invitación para la formulación del Plan Anticorrupción 2021 publicada en la página web principal mediante banner adjunto. De forma complementaria desde Control Interno en abril se diseñó el curso de generalidades de Control interno que incluye lineamiento del PAAC y beneficios del CONTROL de riesgos.	100%	98%
5			Actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de corrupción y controles asociados, conforme a los cambios del contexto estratégico institucional	2/1/2021	12/31/2021	Semestral (según ajustes del PAAC)	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 mapa de riesgos de corrupción publicado en la web con identificación de control de versiones (según contexto estratégico)	Mapa de riesgos de corrupción publicado en web (con registro de versiones actualizadas y cambios)	Publicación de Mapa de Riesgos de corrupción con registro de cambios (aplica para versiones actualizadas)	El mapa de riesgos de corrupción fue enviado a las áreas involucradas con su publicación, se espera que su publicación se realice a finales de mayo de 2021	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el envío del mapa de riesgos de corrupción para pronta publicación en la página web de la entidad por parte del área responsable.	Total Cumplimiento. Desde la Oficina de Planeación se lideró la asistencia técnica del Mapa de Riesgos de corrupción 2021. Documento publicado en web en transparencia, en la información de Planeación. Se recomienda realizar ajustes metodológicos al Mapa de Riesgos de corrupción frente a etapa de valoración, publicando la versión II del mapa en la página web	100%	
6		Monitoreo	Evaluar el PAAC y los riesgos de corrupción desde la II línea de defensa, analizando la solidez de controles y publicación de resultados en web	1/1/2021	12/31/2021	Semestral	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	2 reportes de seguimiento del PAAC y Mapa de riesgos de corrupción desde la II línea de defensa	Reportes de resultados del PAAC y Mapa de riesgos de corrupción de corrupción	Cumplimiento de PAAC II línea de defensa (total actividades cumplidas por cada componente / total de actividades programadas por cada componente)*100	Se envió el reporte de seguimiento del PAAC de primer cuatrimestre y mapa de riesgos de corrupción con la evaluación de controles, desde II línea de defensa informando en el seguimiento si/no se materializó el riesgo y su comentario de monitoreo con respecto al primer cuatrimestre del 2021	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de la actividad asignada para el primer cuatrimestre del 2021	Se verifica y confirma el cumplimiento del seguimiento del PAAC por parte de campaña de invitación para la formulación del Plan Anticorrupción 2021 publicada en la página web principal mediante banner adjunto. De forma complementaria desde Control Interno en abril se diseñó el curso de generalidades de Control Interno, disponible en inducción y plataforma untecoops	100%	
7	RACIONALIZACION DE TRAMITES	Identificación e implementación de trámites	Realizar mesas de trabajo con los responsables para optimizar los trámites existentes que beneficie la atención de los afiliados	1/1/2021	12/31/2021	Trimestral	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Coordinación de Experiencia al Afiliado	4 trámites optimizados durante el 2021	Informe de optimización de trámites	Cumplimiento de trámites optimizados (fide trámites optimizados / # de trámites programados)*100	Durante los primeros 4 meses del año 2021 se dio línea para optimizar el agendamiento de citas a través del prestador de la central de especialistas, la estrategia inicio en febrero se adjunto informe de tres meses de seguimiento.	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento en las actividades para optimizar el trámite de agendamiento de citas a través del prestador de la central de especialistas, durante el primer cuatrimestre del 2021.	Se confirma cumplimiento de lo reportado, mediante el seguimiento mensual desde la central de especialistas a estrategias que mejoren la oportunidad de agendamiento. Se recomienda que el informe de trámites incluya descripción de trámites existentes y cuantos se han optimizado para próximo seguimiento Soportes: reporte mensual de reclamos asociados a demoras de agendamiento y comportamiento.	90%	90%
8		Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Continuar con las reuniones periódicas con los integrantes de los CAU - Comités de Alianza de Usuarios, para conocer sus observaciones.	1/1/2021	12/31/2021	Bimestral	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Coordinación de Experiencia al Afiliado	Reunion con el 100% de los CAU en la vigencia.	Actas de Reunión	Cumplimiento reuniones CAU (# de reuniones realizadas / # de reuniones programadas)*100	ante las diferentes instancias. Las actas levantadas se encuentran publicadas en el link del comité alianza de usuarios, en la página Web de Ecoops. En el mes de Enero se desarrollaron 60 reuniones, en febrero 68, en el primer bimestre la Entidad logró comunicación con el 97% de sus Comité alianzas de Usuarios. Del segundo bimestre del año, en el mes de marzo se realizaron reuniones con 56 comités alianzas de usuarios, dato que corresponde al 42% queda pendiente en este informe los	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento en la continuidad de reuniones con los integrantes de los CAU durante el primer cuatrimestre del 2021	Se verifica la habilitación de un botón en la página web institucional, denominado Comité alianza usuarios (https://ecoopos.com.co/comite-alianza-de-usuarios/), en el cual están disponibles las actas, debidamente actualizadas	100%	

9	RENDICION DE CUENTAS	Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	Invitar a la población a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	3/1/2021	3/31/2021	Anual	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones	1 Invitación página web en 2021	Publicación página web	Invitación publicada (Inv publicada/nv programada para publicar)*100	Se diseñaron las piezas para la convocatoria a la rendición de cuentas a saber: banner para página Web, mailing para enviar por correo interno y por herramienta de E-mail Marketing y post para redes sociales. Ya se encuentra publicado el banner y las otras dos piezas están programadas para ser publicadas a mediados de mayo cuando la fecha de la rendición se vaya acercando. se adjunta cronograma de publicación.	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de la invitación a la audiencia de rendición de cuentas por medio de banner en la página web, correo corporativo, E-mail Marketing y redes sociales, durante el primer cuatrimestre del 2021	Se verifica total cumplimiento de la publicación del banner para la invitación de la Rendición de cuentas 2020, en la página web de la entidad	100%	100%
10		Ejecutar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	4/1/2021	6/30/2021	Anual	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas durante 2021	Acta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Audiencia realizada/audiencia programada para realizar)*100	La audiencia publica de rendición de cuentas se realizara el 31 de mayo de 2021 por medio de la pagina web de Ecoops EPS, la invitación al evento ya se encuentra publicada.	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de la actividad asignada para el 31 de mayo de 2021.	Se verifica la realización de la audiencia publica de Rendición de cuentas el 31 de mayo de 2021. Conforme a los términos de ley esta en proceso el desarrollo del acta de reunión, con posterior publicación en la página web de la entidad	100%		
11		Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar en la página web el informe de rendición de cuentas trimestral, efectuando simultáneamente el enlace de su publicación en el botón de transparencia	1/1/2021	12/31/2021	Trimestral	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	4 publicaciones de informe de rendición de cuentas trimestral durante 2021	Informe trimestral rendición de cuentas	Informe Rendición de Cuentas (Informes publicados/informes programados)*100	El informe de rendición de cuentas del trimestre I de 2021, se encuentra publicado en la pagina web de Ecoops EPS	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma la publicación del informe de rendición de cuentas trimestral en la pagina web de la entidad, dando cumplimiento a la actividad establecida.	Cumplimiento total según verificación de Control Interno, mediante la habilitación y funcionamiento del "micrositio" espacio virtual donde esta publicada la información de rendición de cuentas y audiencias públicas	100%	
12		Estructura Administrativa y Dirección Estratégica	Elaborar y presentar informe trimestral del comportamiento de las PQRD incluyendo denuncias por posibles actos de corrupción, en el marco de la transparencia	1/1/2021	12/31/2021	Trimestral	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones	4 informes de los requerimientos presentados por los afiliados (PQRD), incluyendo las denuncias de posibles actos de corrupción.	Informe trimestral de los requerimientos presentados por los afiliados (PQRD), incluyendo las denuncias de posibles actos de corrupción.	Informe PQRD incluyendo corrupción (Informes publicados/informes programados)*100	1 informe entregado	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de la elaboración y entrega de informe cuatrimestral PQR dando cumplimiento a las actividades asignadas	Se verifica cumplimiento de elaboración de informe de PQRD, con descripción de CERO (0) casos asociados a potenciales situaciones de corrupción	100%	
13	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los Canales de Atención.	Monitorear los canales de atención establecidos presenciales y no presenciales para el servicio de nuestra comunidad afiliada.	2/1/2021	12/31/2021	Mensual	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Experiencia al Afiliado	100% de los canales monitoreados durante el 2021	Informes de indicadores	# de indicadores en cumplimiento / # de indicadores establecidos	Mes a mes se monitorea los canales de atención de la EPS, especialmente los canales no presenciales que se fortalecieron al iniciar la contingenciapor la COVID - 19	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma revisión y cumplimiento con respecto a los informes de indicadores relacionados con el monitoreo de los canales de atención establecidos presenciales y no presenciales para el servicio de los afiliados.	Se confirma cumplimiento de lo reportado por la I y II línea de defensa, mediante los informes de teleoperaciones donde se registra el seguimiento de canales de comunicación habilitados para la comunidad	100%	100%
14		Fortalecimiento de competencias de gestores de servicio	Capacitar a los gestores de servicio al afiliado en conocimientos, habilidades y actitudes en aspectos de servicio a los afiliados y prevención de riesgos de corrupción con medición de apropiación, con avance semestral	1/1/2021	12/31/2021	Semestral	Dirección de Capital Social	90% de los gestores de servicio al afiliado capacitados sobre conocimientos, habilidades y actitudes en aspectos de servicio a los afiliados y prevención de riesgos de corrupción, al finalizar 2021	Gestores de servicio al afiliado capacitados con un nivel de apropiación superior al 4.2/5	Porcentaje de gestores de servicio al afiliado capacitados en conocimientos, habilidades y actitudes en aspectos de servicio al afiliado y prevención de riesgos de corrupción con un nivel de apropiación superior al 4.2/5	Se capacitaron 334 Gestores en Comunicación Asertiva y servicio al Usuario de 334 Se Capacitaron 358 Gestores en Humanización del servicio de 358 convocados (Incluyendo personal de reemplazo de vacaciones y licencias) 268 capacitados de 279 convocados en curso de capacitación de Gestores de servicio	100% 95%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de la actividad asignada para el primer cuatrimestre del 2021	Se revisan soportes y confirma informe reportado por la I y II línea de defensa, mediante el proceso de capacitación para los colaboradores Ecoops remitidos por Capital Social, mediante el uso de la plataforma educativa de formación online UNIECOOPSCS, Plataforma Moodle que es una herramienta de gestión de aprendizaje. El curso de Humanización del servicio y Comunicación Asertiva y Servicio al Usuario se lanzaron septiembre de 2019 y diciembre de 2020 es decir que 100% de los gestores ya lo realizaron. El 100% de los gestores de servicio de 2021 que ingresan nuevos, realizaron el curso como requisito de entrenamiento para la gestión del cargo	100%	
15	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Transparencia activa y Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Socializar la matriz de cumplimiento de contenidos obligatorios de publicación en la web a los directores involucrados	3/1/2021	3/31/2021	Anual	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia y Secretaría General	Presentación de Matriz de Cumplimiento de contenidos de publicación y REGISTRO de socialización	Presentación y Registro de asistencia	Cumplimiento de socialización Matriz de contenidos	Desde enero de 2021 en el marco del Comité Primario, se realiza presentación sobre la Ley de Transparencia y contenidos de la Matriz ITA, con explicación de los contenidos obligatorios a publicar y los responsables. De forma complementaria desde Control Interno se lideran mesas de trabajo con cada responsable con asistencia de mercadeo y comunicaciones, Secretaría general y tecnología para aclarar dudas. Se adjunta soportes de socialización de matriz ITA mediante presentación, correos entre otros	100%	Revisando la información de 1 Línea de defensa y evidencia presentada, se confirma el cumplimiento de la actividad asignada para el primer cuatrimestre del 2021	Se revisan soportes y confirma informe reportado por la I y II línea de defensa, mediante diseño y socialización de Ley de Transparencia y contenidos de la Matriz ITA en Comité Primario.	100%	
16		Realizar el seguimiento a la matriz de cumplimiento de la Ley de transparencia, informando las desviaciones identificadas a los responsables para su ajuste	4/1/2021	12/31/2021	Mensual	Dirección Nacional de Mercadeo y Comunicaciones y Dirección de tecnología	Línea de base de cumplimiento de contenidos de información institucional publicados en pagina web conforme a la ley de transparencia en 2021	Lista de chequeo seguimiento transparencia	Cumplimiento lista de chequeo (Numero de items cumplidos/ total de requisitos de publicación)*100	Durante el primer cuatrimestre de 2021, la entidad participo en las mesas de trabajo organizadas desde la Procuraduría y Gestar salud para clarificar los contenidos obligatorios de la lista de chequeo de transparencia. Desde abril se mantiene el seguimiento a publicación de contenidos de la Matriz ITA por cada responsable, con cumplimiento del 70% a corte abril, estableciendo acciones de mejora inmediatas para subsanar los pendientes de publicación	70%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma el cumplimiento de las actividades asignadas	Revisando los soportes se verifica el cumplimiento del seguimiento efectuado a la Matriz ITA con participación de varias dependencias. Así mismo se confirma la participación activa en las reuniones convocadas por Gestarsalud. Se recomienda que iniciando mayo se continúe el seguimiento y cargue de contenidos obligatorios de información en la página web/transparencia, según corresponda	70%		
17		Pautas de conducta y Buen Gobierno	Socializar a los colaboradores los lineamientos que operan relacionados a Antisoborno y Anticorrupción	1/1/2021	12/31/2021	Cuatrimstral	Oficial de cumplimiento	95% de colaboradores socializados en lineamientos antisoborno y anticorrupción en 2021	Soportes de socialización y registros de asistencia	Cobertura de socialización en Lineamientos antisoborno y anticorrupción (colaboradores socializados/ total de colaboradores)*100	Se han capacitado 679 colaboradores de 758 convocados en curso de inducción modulo SARLAF entre los que se encuentran reemplazos vacaciones y licencias	90%	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma cumplimiento de socialización del tema por medio de el curso de inducción modulo SARLAF en un gran numero de colaboradores.	Cumplimiento total según verificación de soportes del proceso de capacitación para los colaboradores Ecoops remitidos por Capital Social, mediante el uso de la plataforma educativa de formación online UNIECOOPSCS, Plataforma Moodle que es una herramienta de gestión de aprendizaje. Se diseño e implementó curso de generalidades de control interno que incluye lineamientos frente a prevención de corrupción y PAAC	100%	
18	OTRAS INICIATIVAS	Pautas de conducta y Buen Gobierno	Implementar estrategias de difusión del Código de Conducta y Buen Gobierno para los colaboradores, en el marco de la Inducción y demás espacios complementarios	1/1/2021	12/31/2021	Cuatrimstral	Capital Social	95% de colaboradores nuevos con inducción en Código de Conducta y Buen Gobierno	Soportes de socialización y registros de asistencia	Cobertura de socialización en Lineamientos antisoborno y anticorrupción (colaboradores socializados/ total de colaboradores)*100	El 23 de mayo de 2020 se inicia con la socialización del código de ética y buen gobierno, a través de las redes sociales de la compañía y el correo institucional: https://youtu.be/7Sz05o8z090 A partir del 05 de Marzo 2021 se inicia la socialización de Código de Conducta y Buen Gobierno en la inducción de colaboradores Nuevos	100% de Los colaboradores 95% Colaboradores Nuevos 2021	Revisando la información de 1 Línea de defensa, se confirma que se dio cumplimiento a la socialización en Codigos de Conducta y Buen Gobierno a los funcionarios por medio de inducciones en las redes sociales y el correo institucional.	Cumplimiento de la información reportada, conforme a revisión de soportes- La entidad diseño e implemento consentimiento informado para la aceptación de Políticas y Código de Conducta y buen gobierno con más de 100 los funcionarios por medio de consentimiento firmado por colaboradores como muestra de su aplicación a 1 cuatrimestre. Se adjunta video sobre código de conducta y buen gobierno como estrategia adicional de difusión	100%	
		Corporativo y Estrategia - Líderes de proceso según	Revisó: Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia			Aprobado por: Representante Legal								CUMPLIMIENTO A PRIMER CUATRIMESTRE 2021	96%	96%