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 FORMULACIÓN	Oficina de Planeación y Procesos que intervienen en cada componente	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	*Mitigar posibles hechos de corrupción, dentro de cada proceso de ECOOPSOS 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 linea de Defensa) - Oficina de Control Interno (III linea de Defensa)		

												SEGUIMIENTO A SEGUNDO 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 (dia/mes /año)**	**FECHA DE TERMINACIÓN (dia/mes /año)**	**PERIODICIDAD 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	GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Actualizar la Política de Administración de Riesgos	1/02/2021	31/03/2021	Anual	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 Politica de Administración de Riesgos actualizada a mas tardar el 31 de marzo de 2021	Política de Administracionn de Riesgos actualizada	Política de Administración de Riesgos actualizada y publicada en web institucional (Politica de Administración de Riesgos actualizada y publicada	Se actualizo el manual de riesgo en su versión 3, manteniendo la politica de riesgos para el año 2021, se compartio el documento via email y por medio de drive con las area involucradas en su publicación.	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de la actividad de Política de Administración de Riesgos actualizada en su version 1 y Manual de Gestión de Riegos Versión 3..	Verificación total del reporte de I y II linea de defensa. Se evidenció cumplimiento en la actualización de la Politica de Riesgosen en versión 1 y el Manual de riesgos en su versión 3.	100%	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	1/01/2021	31/03/2021	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 riesgos de corrupción actualizados	PAAC y Mapa de riesgos actualizado (Docoumentos actualizados / Documentos programados para actualizacion)*100	Se hace entrega del mapa de riesgos de corrupcion 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 informacion de 1 Linea 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 linea 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 6 riesgos identificados, con seguiimiento.	100%	
3		Divulgar y Socializar	Socializar la actualización del Manual de Riesgos de la entidad articulado con el PAAC	1/02/2021	31/12/2021	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	Se socializa a las diferentes dependencias el documento Resumen Ejecutivo Gestión de Riesgos 2021	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma que el área encargada de la actividad de socializar el documento, la realizó en el segundo cuatrimestre del 2021	Se evidenció cumplimiento de la socialización del resumen ejecutivo dela Gestión de Riesgos del 2021 (Componente de administración de riesgos con sus 9 subsistemas que de administración) evidenciado en acta de reunión realizada el 30 de junio de 2021.	100%	
4			Establecer los mecanismos de comunicación interna que permitan afianzar el conocimiento general del PAAC	1/02/2021	31/12/2021	Semestral	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Oficina de comunicaciones	2 Campañas de divulgación del PAAC a los difrentes 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 septiembre de 2021 se tiene programado realizar una socialización al cliente interno a través del correo eléctronico y mensaje de texto. Se adjunta programación para la socialización del PAAC.	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma revision de evidencias y el cumplimiento de las actividades asignadas	Se verifica y confirma en nuestra pagina web mediante banner, publicación de la campaña de divulgación al cliente externo del Plan Anticorrupción 2021.	100%	
5			Actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de corrupcion y controles asociados, conforme a los cambios del contexto estratégico institucional	1/02/2021	31/12/2021	Semestral (según ajustes del PAAC)	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 mapa de riesgos de corrupcion publicado en la web con idenficación de control de versiones (según contexto estrategico)	Mapa de riesgos de corrupcion publicado en web (con registro de versiones actualizadas y cambios)	Publicación de Mapa de Riesgos de corrupcion con registro de cambios (aplica para versiones actualizadas)	Publicado en https://ecoopsos.com.co/wp-content/uploads/6-G-MRIESGOS-CORRUPCION-2021_3.pdf	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma la publicacion del mapa de riesgos de corrupción.	Se verifico el cumplimiento evidenciando publicación del Mapa de Riesgos de corrupción 2021 en página web link https://ecoopsos.com.co/wp-content/uploads/6-G-MRIESGOS-CORRUPCION-2021_3.pdf/transparencia, en la información de Planeación.	100%	
6		Monitoreo	Evaluar el PAAC y los riesgos de corrupcion desde la II linea de defensa, analizando la solidez de controles y publicacion de resultados en web	1/01/2021	31/12/2021	Semestral	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	2 reportes de seguimiento del PAAC y Mapa de riesgos de corrupcion desde la II linea de defensa	Reportes de resultados del PAAC y Mapa de riesgos de corrupción	Cumplimiento de PAAC II linea de defensa (total actividades cumplidas por cada componente / total de actividades programadas por cada componente)*100	Se realiza el seguimiento del PAAC de segundo cuatrimestre y mapa de riesgos de corrupcion con la evaluacion de controles, informando en el seguimientoque NO se materializo el riesgo en el monitoreo con respecto al primer semestre del 2021	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de la actividad asignada para el segundo cuatrimestre del 2021	Verificación total del reporte de I y II linea de defensa. El PAAC 2021 se encuentra en evaluación del II cuatrimestre por parte de la OCI y el Mapa de riesgos de corrupción 2021 con 9 riesgos identificados no materializados en el primer monitoreo por parte de la II linea de defensa.	100%	
7	RACIONALIZACION DE TRAMITES	Iidentificación e implementación de trámites	Realizar mesas de trabajo con los responsables para optimizar los tramites existentes que beneficie la atención de los afiliados	1/01/2021	31/12/2021	Cuatrimestral	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Coordinación de Experiencia al Afiliado	3 informes de optimización de trámites durante el 2021	Informe de optimización de trámites	Cumplimiento de informe trámites optimizados (#informes de de tramites optimizados / # de informes de tramites programados)*1'00	1. Fortalecimiento Turno Virtual 2. Lanzamiento Correo unico de comunicación "contactenos@ecoopsos.com.co" 3. Optimización de respuesta y tramite a traves del Whatsapp.	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento en las actividades para optimizar el tramite de agendamiento de citas a traves del prestador de la central de especialistas, durante el segundo cuatrimestre del 2021	Se confirma cumplimiento de lo reportado, evidenciado en 1 informe de estrategias : En lanzamiento de correo único de comunicaciones, fortalecimiento del turno virtual y a optimización de respuesta y trámite a través del whatsapp.	100%	100%
8	RENDICION DE CUENTAS	Diálogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	Continuar con las reuniones periodicas con los integrantes de los CAU - Comites de Alianza de Usuarios, para conocer sus observaciones.	1/01/2021	31/12/2021	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	Se realiza seguimiento al cumplimiento de las reuniones y elaboración de las actas, para publicación en el link: https://ecoopsos.com.co/comite-alianza-de-usuarios/ Boton: "ACTAS DE REUNIÓN MENSUAL"	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento en la continuidad de reuniones con los integrantes de los CAU durante el segundo cuatrimestre del 2021	Se verifica en la pagina web, botón denominado Comité alianza usuarios (https://ecoopsos.com.co/comite-alianza-de-usuarios/), en el cual están disponibles los cronogramas por regional y por municipio al igual que las actas de reunión que soportan el cumplimiento de los cronogramas.	100%	100%
9		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	1/03/2021	31/03/2021	Anual	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones	1 Invitación página web en 2021	Publicación página web	Invitación publicada (Inv publicada/Inv programada para publicar)*100	Se publicó 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. Se realizó la publicación el banner y las otras dos piezas para la realización de la Aduciencia Publica de Rendición de cuentas de la vigencia 2020	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de las actividades asignadas y realización de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas el 31 de mayo de 2021	Se verifica desde el primer cuatrimestre total cumplimiento de la publicación del baner para la invitación de la Rendición de cuentas 2020, en la página web de la entidad, realizada el 31	de mayo de 2021 a las 2 pm, mediante el link: https://bit.ly/3uIGfQ4. Se evidencia acta general como evidencia de la trasmisión del informe de Rendición de cuentas 2020 virtual.	100%	
10			Ejecutar la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas	1/04/2021	30/06/2021	Anual	Dirección Desarrollo Corporativo y Estrategia	1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas durante 2021	Acta Audiencia Públcia de Rendición de Cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Audiencia realizada/audiencia programada para realizar)*100	Informe y acta de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020 publicado en el micrositio https://ecoopsos.com.co/micrositio/audiencias-publicas-de-rendicion-de-cuentas/	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma la publicacion del informe y acta de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas en la pagina web de la entidad, dando cumplimiento a la actividad establecida	Se evidencia cumplimiento en la presentación del Informe de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 y acta de fecha 31/05/21 publicado en el micrositio https://ecoopsos.com.co/micrositio/audiencias-publicas-de-rendicion-de-cuentas/	100%	
11		Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar en la página web el informe de rendición de cuentas trimestral, efectuando simultaneamiento el enlace de su publicación en el boton de transparencia	1/01/2021	31/12/2021	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	Informes trimestrales Rendición de Cuentas publicados en la página web https://ecoopsos.com.co/micrositio/rendicion-de-cuentas-trimestrales/ - Publicado I y II trimestre de 2021	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma la publicacion de los informes de rendicion de cuentas trimestral en la pagina web de la entidad, dando cumplimiento a la actividad establecida	Se verifica el cumplimiento, según verifcación de la habilitación y funcionamiento del "micrositio", espacio virtal donde esta publicada la información de rendición de cuentas evidenciado en el I y II informe trimestral de Rendición de Cuentas 2021.	100%	

12	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Elaborar y presentar informe trimestral del comportamiento de las PQRD ncluyendo denuncias por posibles actos de corrupción, en el marco de la transparencia	1/01/2021	31/12/2021	Cuatrimestral	Dirección de Salud	3 informes de los requerimientos presentados por los afiliados (PQRD), incluyendo las denuncias de posibles actos de corrupción.	Informe cuatrimestral 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	Se entrega informe de PQR del II CUATRIMESTRE 2021 donde se puede evidenciar que no hay solicitudes por temas de corrupción.	100%	Revisando la información de 1 Linea de defensa, se confirma la elaboración del informe de PQRD del segundo cuatrimestre evidenciando que no hay solicitudes relacionadas con corruoción.	Se verifica cumplimiento de elaboración de informe de PQRD II cuatrimestre de 2021, con descripción de CERO (0) casos asociados a potenciales situaciones de corrupción	100%	100%
13		Fortalecimiento de los Canales de Atención.	Monitorear los canales de atención establecidos presenciales y no presenciales para el servicio de nuestra comunidad afiliada.	1/02/2021	31/12/2021	Mensual	Dirección de Mercadeo y Comunicaciones Coordinación de 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. Adjunto informes de teleoperacion.	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma revision 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 linea de defensa, mediante los informes de teleoperaciones con el nivel de cumplimiento, donde se registra mensualmente el seguimiento de canales de comunicación habilitados para la comunidad.	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	1/01/2021	31/12/2021	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 capacitarón 337 *100/337= 100% colaboradores en comunicación asertiva y servicio al usuario *Se capacitaron 359*100/359=100% colaboradores en Humanización del servicio *Se Capacitaron 194 *100/194=100% Colaboradores nuevos en SARLAF La nota se saca en una escala de 1 a 100 los estudiantes obtuvieron un promedio de 9.4 que es equivalente en una escala de 1 a 5 a 4.7	100% Calificación Promedio 4.7	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma revision y cumplimiento. Se verifica: Certificados de capacitación Listados de Colaboradores Certificados Curriculos de los Cursos Informe General de Capacitaciones	Cumplimiento total según verifcación de soportes del proceso de capacitación para los colaboradores Ecoopsos remitidos por Capital Social, mediante el uso de la plataforma educativa de formación online UNIECOOPSOS y Plataforma Moodle, dicha herramienta mide el nivel de aprendizaje del curso realizado. Los cursos realizados en este II cuatrimestre fueron: Curso de Humanización del servicio, Comunicación Asertiva, Servicio al Usuario y Sarlaft es decir cumplimiento del 100% de los gestores con una calificación promedio de 4.7.	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	1/03/2021	31/03/2021	Anual	Secretaria General	Presentación de Matriz de Cumplimiento de publicidad información y REGISTRO de socialización	Presentación y Resgistro de asistencia	Cumplimiento de socialización Matriz de contenidos	Se remitieron correos internos en agosto de 2021, socializando los resultados obtenidos de la evaluación de Matriz ITA a las instancias corrrespondientes (Representante Legal, Dirección de comunicaciones y mercadeo, Dirección de Estrategia y desarrollo corporativo). Asi mismo la EAPB radicò ante la Procuraduria General de la Nación, solicitud de revisión del puntaje obtenido, acordo con los criterios evaluados de 82%, en virtud a diferencias de resultados identificadas al realizar la verificación interna (97%). En espera de respuesta por la PGN	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de las actvidades asignadas	Se verifica cumplimiento, se evidencia correosa (Representante Legal, Dirección de comunicaciones y mercadeo, Dirección de Estrategia y desarrollo corporativo) donde se socializa el resultado de la evaluación (82%) de Matriz ITA y adicional se evidencia solicitud de revisión al resultado de la evaluación.	100%	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	1/04/2021	31/12/2021	Trimestral	Secretaria General y Dirección Nacional de Mercadeo y Comunicaciones	Linea 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 requistos de publicación)*100	Acción cumplida, en el mes de junio de 2021, se elaboro la lista de chequeo de transparencia con un 95% de cumplimiento. Se remite lista de chequeo evaluada,por parte de la Secretaría General.	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de las actvidades asignadas	Revisando los soportes se verifica el cumplimiento del seguimiento efectuado a la Matriz ITA por medio de la lista de chequeo.	100%	
17	OTRAS INICIATIVAS	Pautas de conducta y Buen Gobierno	Socializar a los colaboradores los lineamientos que operan relacionados a Antisoborno y Anticorrupción	1/01/2021	31/12/2021	Cuatrimestral	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	A los colaboradores, de la entidad, se les realiza al momento de su contratación, induccion que incluye modulo de SARLAFT, donde se explica claramente, las politicas y procedimientos que se deben realizar al momento de tener conocimiento de un hecho considerado como riesgoso desde e punto de vista de LA/FT; además, todos los meses se envia a los lideres de cada area, circular de sarlaft, donde se vuenve a socializar no solo las politicas sino la forma como se deberia de denunciar	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de las actividades asignadas. Se cuenta con correos electronicos de las respuestas a la circular de sarlaft, que se ponen a dispocision del area de control interno	Cumplimiento total según verifcación de soportes del proceso de inducción a los colaboradores Ecoopsos remitidos por Capital Social, que incluye el modulo de Sarlaft , mediante el uso de la plataforma educativa de formación online UNIECOOPSOS, 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%	100%
18		Pautas de conducta y Buen Gobierno	Implementar estrategias de difusión del Codigo de Conducta y Buen Gobierno para los colaboradores, en el marco de la Inducción y demás espacios complementarios	1/01/2021	31/12/2021	Cuatrimestral	Capital Social	95% de colaboradores nuevos con inducción en Codigo 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	Se capacita a los colaboradores que ingresan nuevos en el codigo de Conducta y buen gobierno a travez del curso de de inducción, para el segundo cuatrimestre ingresaron 109 personas de las cuales fuerón capacitadas el 100% en el codigo de etica y buen gobierno	100%	Revisando la informacion de 1 Linea de defensa, se confirma el cumplimiento de las actvidades asignadas.Se adjuntas los formatos de codigo de Etica y buen gobierno de los colaboradores nuevos de mayo a agosto de 2021	Cumplimiento de la información reportada, conforme a revisión de soportes. La entidad diseño e implemento consentimieno informado para la aceptación de Politicas y Código de Conducta y buen gobierno con 105 consentimientos firmados por colaboradores a II cuatrimestre. Se evidencia video sobre codigo de conducta y buen gobierno como estrategia adicional de difusión.	100%	
	Elaboró: Directores de Área		**Revisó: Directora Desarrollo Corporativo y Estrategia**				**Aprobado por: Representante Legal**							**CUMPLIMIENTO A SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021**	**100%**	