



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO - PAAC
VIGENCIA 2024**



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 2 de 24

CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
ALCANCE	4
INTRODUCCIÓN.....	5
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS.....	6
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	9
MISIÓN.....	9
VISIÓN.....	9
VALORES CORPORATIVOS	9
MARCO LEGAL	10
MARCO CONCEPTUAL	12
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	13
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	15
RENDICIÓN DE CUENTAS	18
ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	20
INICIATIVAS ADICIONALES	20
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL PLAN DE ACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
CONTROL DE CAMBIOS	24

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 3 de 24

OBJETIVO GENERAL

Implementar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) en la EPS Familiar de Colombia, definiendo estrategias efectivas que permitan detectar y prevenir hechos de corrupción al interior de esta, generando conciencia y un buen comportamiento ético de todos los servidores públicos, contratistas y demás grupos de interés.

Todo lo anterior, en cumplimiento y desarrollo del objeto, razón social de la EPS Familiar de Colombia, a lo dispuesto en el estatuto anticorrupción o ley 1474 de 2011, según el artículo 73 y al decreto reglamentario 1081 de 2015 y sus adiciones o modificaciones, contribuyendo a la transparencia y minimizando la materialización de eventos de corrupción y/o fraude.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir la metodología del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC, de acuerdo con los componentes establecidos por las normas y políticas de las entidades rectoras.
- Describir las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Determinar el marco o fundamento normativo que aplica al PAAC y sus respectivos riesgos y controles asociados en la EPS Familiar de Colombia.
- Fomentar la cultura de la transparencia infundida por el estado y generar un ambiente de confianza en las instituciones.
- Contribuir a una mejor atención a la ciudadanía, mediante políticas administrativas eficientes, participativas y transparentes.
- Fortalecer los valores e integridad en los clientes internos y externos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 4 de 24

ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC, aplica a todos los procesos y actores que hacen parte de la EPS Familiar de Colombia, en el ejercicio de sus funciones, responsabilidades y ejecución de las actividades desarrolladas en la EPS, en la sede principal, regional y cualquiera de sus puntos de atención, por lo que es de obligatoria observancia y cumplimiento dentro de la organización y en la prestación de algún servicio del aseguramiento en salud, de su red contratada, tanto pública y privada, así mismo, su personal de apoyo y contratistas.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 5 de 24

INTRODUCCIÓN

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) implementado por la EPS Familiar de Colombia, es una herramienta diseñada por el estado, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y realizar un efectivo control de la gestión, a través del diseño de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contempla un mapa de riesgos de corrupción de la EPS Familiar de Colombia, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, usuarios y grupos de interés en general, de acuerdo a lo contemplado en la normatividad vigente.

De esta forma la entidad con el acompañamiento del equipo técnico del área de administración de riesgos, busca fortalecer su accionar, de acuerdo a las estrategias definidas por la EPS Familiar de Colombia, realizando esfuerzos para mejorar el desempeño institucional, asumiendo cambios en la atención a los usuarios, la prestación de los servicios y una efectiva gestión orientada a prevenir la materialización de los riesgos de corrupción y mejorar las condiciones de vida de la población afiliada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 6 de 24

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Para efectos de comprensión del significado, alcance, y contenidos de algunos términos utilizados en el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) vigencia 2024, se adoptan las siguientes definiciones:

- **PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Administración de riesgos:** Cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos. Es el conjunto de técnicas y procedimientos usados para el análisis, identificación, evaluación y control de los aquellos efectos adversos consecuencia de los riesgos o eventualidades a los que se expone una empresa, de esta manera lograr reducirlos, evitarlos, retenerlos o transferirlos.
- **Afiliados:** son las personas cubiertas por la prestación de los servicios que ofrece la EPS Familiar de Colombia, a través del Régimen Contributivo o Subsidiado, y que estando en cualquiera de los regímenes, tengan la calidad de cotizantes o de beneficiarios.
- **Cliente externo:** Los clientes externos de la EPS Familiar de Colombia son personas que pagan y utilizan sus servicios. Son las personas o ciudadanos ajenos a la EPS Familiar de Colombia, que efectivamente reciben sus servicios. Son clientes externos los afiliados o ciudadanos, quienes son los destinatarios de los servicios de salud, así

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 7 de 24

como las IPS que tienen contratos celebrados con la EPS para la atención de los afiliados.

- **Cliente interno:** Los clientes internos son las partes interesadas que impactan directamente en el producto o servicio, ayudando así a la empresa a cumplir su objetivo organizacional, en nuestro caso, los profesionales de la salud que dependen de la institución para la prestación de sus servicios y personal administrativo.
- **Control interno:** El control interno es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados entre sí buscan proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa, en torno al cumplimiento de los objetivos planteados para determinado tiempo.
- **Gestión de riesgo:** La gestión de riesgos es, en esencia, el proceso que comprende la identificación y evaluación de los posibles riesgos que conlleva una acción, así como la creación de un plan para disminuirlos y para reducir las pérdidas potenciales, para lo cual la EPS Familiar de Colombia ha diseñado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), con el fin de definir las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que puedan emprenderse para reducir su ocurrencia.
- **Grupos de interés:** Los grupos de interés son grupos de personas dentro de una empresa que tienen objetivos propios, de manera que la consecución de estos está vinculada con la actuación de la empresa tales como accionistas, empleados, directivos, etc.

Para efectos de este plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) los grupos de interés son:

- Los afiliados o ciudadanos.
- Los socios, tanto de carácter público como privado.
- Los colaboradores y sus familias.
- El sector prestador de servicios de salud.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 8 de 24

- Los proveedores de bienes y servicios diferentes a los de salud.
- El Estado Colombiano.
- La sociedad en general.
- **Plataforma estratégica:** La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. En la EPS Familiar de Colombia, la plataforma estratégica está compuesta en esencia por: misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos.
- **Corrupción:** Es la acción y efecto de corromper, es decir, es el proceso de quebrar deliberadamente el orden del sistema, tanto ética como funcionalmente, para beneficio personal o de un tercero. Cometer una acción ilegal y también presionar u obligar a otros a cometer tales actos. Obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información.
- **Fraude:** Es una acción que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización, como el estado o una empresa, caracterizado por ser un engaño, ocultación o violación de confianza, que no requiere la aplicación de amenaza, violencia o de fuerza física, perpetrado por individuos y/u organizaciones internos o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios.
- **Riesgo:** Cualquier evento, amenaza, acto u omisión que en algún momento pueda comprometer el logro de los objetivos de la entidad. El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 9 de 24

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica de la EPS Familiar de Colombia está constituida bajo un planteamiento formal que define su filosofía, concepción, razón de ser, proyección a futuro y principios.

MISIÓN

Servimos y transformamos vidas con un modelo de atención diferencial enfocado en el individuo y su familia.

VISIÓN

Para el año 2025, seremos líderes a nivel nacional en el aseguramiento en salud, garantizando servicios de calidad a nuestros afiliados y su familia.

VALORES CORPORATIVOS

- **Responsabilidad:** Somos una entidad comprometida con el desarrollo y crecimiento sostenible de los territorios en los cuales se encuentra a través de un modelo de atención diferencial para sus afiliados y su familia.
- **Empatía:** Contamos con colaboradores humanos capaces de entender y relacionar las experiencias, vivencias y situaciones de cada uno de nuestros afiliados y sus familias.

 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 10 de 24

- **Compasión:** Somos una entidad enmarcada por la compresión, empatía y simpatía frente a las vivencias y situaciones de nuestros afiliados brindándoles soluciones oportunas acorde a sus necesidades.
- **Respeto:** Nos caracterizamos por brindar un ambiente seguro y cordial, en el cual se evitan las ofensas, la discriminación, la ironía y la violencia y se resaltan y reconocen las virtudes tanto de nuestros colaboradores como de nuestros afiliados.
- **Solidaridad:** Contribuimos activamente al mejoramiento de la salud de nuestros afiliados y la calidad de vida de su familia.
- **Fe:** Creemos y confiamos en los servicios que brindamos a nuestros afiliados y sus familias para la transformación de sus vidas.

MARCO LEGAL

El presente manual se elaboró bajo el siguiente marco legal, que en materia de anticorrupción dicta la legislación vigente en Colombia y que son de obligatorio cumplimiento por parte de los colaboradores y personal de apoyo en la EPS Familiar de Colombia, lo que se hace extensivo a todo el personal donde la organización tenga presencia institucional en su carácter de Aseguradora, para lo cual se precisan las siguientes disposiciones, así:

NORMA	FECHA	DETALLE
LEY 1474 (Artículo 73, 76)	12 DE JULIO/2011	ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública)

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 11 de 24

DECRETO 1081 (Título 4)	Mayo 26 de 2015	Ley de transparencia y acceso a la información pública
RESOLUCIÓN 2515	2018	Por medio de la cual el Ministerio de Salud y Protección Social reglamenta las condiciones de habilitación de las entidades responsables del aseguramiento en salud y los estándares de oportunidad y acceso para la operación territorial del aseguramiento.
DECRETO 2641	17 Diciembre/2012	Reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/2011 – Artículo 7.
DECRETO 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
LEY 1712 (Artículo 5)	2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho al acceso a la información Pública Nacional
LEY 1757 (Artículo 52)	2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia en promoción y protección del derecho a la participación democrática.
DECRETO 1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 12 de 24

MARCO CONCEPTUAL

La EPS Familiar de Colombia, en su implementación del plan anticorrupción y de atención al afiliado – PAAC, ha definido conceptos claves y de gran importancia para la exposición, ilustración, explicación y desarrollo del tema en mención, con el fin de brindar una orientación y fundamentos teóricos soportados con la norma vigente como estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los cuatro componentes que a continuación detallamos, se consideran instrumentos o herramientas de tipo preventivo para el control de la gestión y su metodología incluye los parámetros y sus respectivos soportes normativos, en la construcción de estrategias para el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.



 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 13 de 24

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La EPS Familiar de Colombia, a la fecha se encuentra construyendo el mapa de riesgos anticorrupción, el cual se ha iniciado la primera etapa del ciclo de gestión de riesgos con la vinculación de todos los procesos y subprocesos, teniendo en cuenta los lineamientos señalados en este subsistema de administración de riesgos y el manual “sistema integrado de gestión de riesgos” – SIGR.

En virtud de lo anterior se ha diseñado un cronograma de actividades que serán adelantadas por la EPS Familiar de Colombia, con el fin de dar cumplimiento a este plan y a ley de transparencia, como detallamos a continuación:

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	META DE LA ACCIÓN	¿QUIÉN?	CUANDO		TRIMESTRE			
	ACTIVIDADES QUE REALIZAR	MECANISMO DE EJECUCIÓN		ÁREA A CARGO Ó RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	1	2	3	4
POLÍTICAS DE SUBSISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	Actualización de las Políticas de Administración de Riesgos	Revisar y actualizar (si aplica) la Política de Riesgo de acuerdo con las experiencias de evaluación y seguimiento de los riesgos de la EPS	Política revisada y aprobada.	Jefe de Planeación, Administración de Riesgos, Gestión Humana	01-Agosto-2024	31-Julio-2025			X	

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024		Código: ADR – PL01
			Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		Fecha: 08/08/2024
			Página 14 de 24

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Identificar y medir los riesgos de corrupción	Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.	Socialización de la metodología a Riesgos de Corrupción	Jefe Planeación, Administración de Riesgos, Oficial de Cumplimiento	1-agosto de 2024	31-Julio- 2025	X			
		Revisar y actualizar (si aplica) los eventos de riesgos de corrupción de la Entidad registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera conjunta con las dependencias responsables, conforme con la metodología de la EPS.	Mapa de riesgos de corrupción revisado, ajustado	Jefe Administración de Riesgos, Oficial de Cumplimiento, Lideres de procesos	1-agosto de 2024	31-Julio- 2025		X		

 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 15 de 24

SEGUIMIENTO Y MONITOREO	Seguimiento de Riesgos y eventos materializados	Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones.	Informe de seguimiento a riesgos de corrupción a corte de 31 de diciembre de la presente anualidad.	Jefe Administración de Riesgos y Oficial de Cumplimiento, Control interno	1-agosto de 2024	31-Julio-2025				X	
--	---	--	---	---	------------------	---------------	--	--	--	---	--

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La EPS Familiar de Colombia, en su compromiso por satisfacer las necesidades del cliente interno y externo de manera oportuna, accesible, equitativa, confiable y segura, con talento humano idóneo y con miras a lograr siempre la fidelización y satisfacción de los usuarios, cuenta con procedimientos internos de calidad en cuanto a satisfacción del cliente.

Considera además que, la gestión del servicio al ciudadano es una labor integral que involucra a la alta dirección con el objeto de garantizar el ejercicio del derecho al ciudadano y su acceso a la oferta de los servicios de salud de la EPS Familiar de Colombia, realizando acciones e iniciativas que permitan identificar oportunidades de mejora en lo que respecta a la atención al usuario y/o ciudadano.

En virtud de lo anterior, detallamos los siguientes mecanismos:

- **ÁREA DE ATENCIÓN, EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DE LA FAMILIA:** La EPS Familiar de Colombia, cuenta con el área de atención, experiencia y Fidelización de la Familia, con el fin de medir el grado de satisfacción,

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 16 de 24

la percepción y las expectativas tanto de los afiliados como de su familia frente a los diferentes procesos de la EPS y la prestación de los servicios de salud con el fin de implementar acciones de mejora encaminados a alcanzar la confianza, la satisfacción y permanencia de los afiliados de la entidad.

- **PQRD:** Con el fin de brindar una mejor atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios, la EPS Familiar de Colombia ha establecido canales de comunicación directo e indirecto, tales como correos institucionales (notificaciones@epsfamiliardecolombia.com y pqr@epsfamiliardecolombia.com), página web, en forma presencial, donde se recepciona y se da respuesta por el canal de ingreso de ésta.

Se brinda capacitación a los facilitadores, asociaciones de usuarios y líderes comunitarios frente a componentes de atención (Deberes y derecho dentro del sistema de seguridad social en salud, plan de beneficios, tecnologías no financiadas por la UPC, red de servicios, sensibilización de trato digno y humanizado y atención oportuna y resolutive, canal definido para la radicación de PQRD, además se realiza evaluación de desempeño de la satisfacción de la atención recibida por los colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios, mediante un formato de encuesta diligenciado y firmado por el usuario.

- Canales de atención y comunicación dispuesto en el punto de atención al usuario en la sede central y demás puntos de atención al usuario municipal y en las sedes regionales, con el fin de atender requerimientos, consultas y demás servicios de salud adicionales.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 17 de 24

- Plataforma de trámites en línea: Para el manejo de la información mediante el sitio web: www.epsfamiliardecolombia.com. Ingreso de solicitudes de afiliación, portabilidad, solicitud de certificados, validación de derechos. Se va a incluir otros servicios prestados por la EPS de forma presencial como generación de autorizaciones, entre otros servicios.
- Líneas de atención preferencial (adultos mayores, y personas en condiciones de movilidad reducida).
- **REDES SOCIALES:** Para fines de divulgación de información de importancia y de atención a los usuarios, la EPS Familiar de Colombia, dispone de las siguientes redes sociales: Instagram: @epsfamiliardecolombia; Facebook: EPS Familiar de Colombia; Twitter: @epsfamiliardeco; Youtube: EPS Familiar de Colombia.
- **FACILITADORES:** Contamos con facilitadores en los 23 municipios del departamento de Sucre y en las sedes regionales de Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, La Guajira, Magdalena, Nariño y Valle del Cauca para atención a nuestros usuarios y ciudadanía en general.
- **CALL CENTER:** Se cuenta con un Call center con el objetivo de descongestionar la atención presencial de nuestros usuarios, economizar gastos de transporte, tiempo y optimizar el servicio, el cual está constituido por 6 personas encargadas de atender a los usuarios. Se realizan capacitaciones mediante mesas de trabajo en la gestión realizada, sensibilización en la atención al usuario y realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores de la EPS Familiar de Colombia frente a los derechos y deberes de los usuarios.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 18 de 24

También se implementarán estrategias para reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción y generar esquemas no presenciales de acceso a la información. En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la EPS Familiar de Colombia se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

A continuación, se plantean las actividades que la EPS Familiar de Colombia desarrollará, orientadas a fortalecer los mecanismos de racionalización de trámites:

- Simplificar procedimientos internos, teniendo en cuenta las directrices establecidas por el DAFP.
- Mejorar la comunicación a través de ayudas tecnológicas para ser más eficientes en la atención a los usuarios, mejorando el manejo y consulta de la información a través de actividades de articulación y validación entre dependencias.
- Realizar continuamente capacitaciones para identificar todas las acciones posibles para racionalizar los trámites.
- Difundir los resultados y beneficios obtenidos a través de la racionalización de los trámites.
- Utilizar módulos de atención virtual como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
- Presentar informes mensuales de lo que se ha adelantado en materia de trámites.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La EPS Familiar de Colombia, dentro de sus objetivos planteados estableció los mecanismos de rendición de cuentas para informar y explicar las acciones desarrolladas durante la

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 19 de 24

vigencia inmediatamente anterior con relación a la prestación de servicios de salud, el manejo financiero y administrativo, como principio de buena práctica y fortalecimiento de la transparencia en la gestión.

Es así como, a través del componente de rendición de cuentas, presentará un informe anual de gestión, con el fin de brindar a la ciudadanía en general la información de su gestión y reafirmar la transparencia con la cual se desarrollan todos sus procesos. La información, en cuanto al avance de la gestión se puede consultar en el sitio web de la EPS Familiar de Colombia.

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el manual único de rendición de cuentas contenido en la Ley 1757 de 2015, Artículo 52, la EPS Familiar de Colombia SAS, ha elaborado unas actividades que se han incluido en el plan anticorrupción y de atención a los ciudadanos”, la cual contendrá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, como se detallan a continuación:

- Definir la estructura y los lineamientos para brindar una información clara y comprensible para la presentación del informe de rendición de cuentas.
- Cargue y publicación trimestral y anual de la información de rendición de cuentas en la plataforma virtual y demás medios de comunicación utilizados por la Entidad.
- Definir la estructura de comunicación en un lenguaje comprensible para el ciudadano
- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones a través de reuniones mensuales con la liga de usuarios.
- Fomentar la cultura de la rendición de cuentas, mediante la socialización dentro de los procesos de inducción y reinducción al personal, sobre el proceso de rendición de cuentas.

 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 20 de 24

- Realizar seguimiento a los planes de mejora derivados de las auditorias y observaciones realizadas en la rendición de cuenta.

ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La EPS Familiar de Colombia, con el fin de prevenir actos de corrupción y fortalecer su control en la gestión y trámites de atención al ciudadano, ha diseñado las siguientes estrategias:

- Gestionar los riesgos de corrupción, de acuerdo con lo establecido en el manual “sistema integrado de gestión de riesgo”.
- Racionalizar los trámites y procesos que demanden el servicio de salud ofrecido, con el fin de facilitar a los usuarios el acceso a la información y servicios.
- Adoptar el mecanismo de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre la gestión de la EPS Familiar de Colombia, con el fin de crear un ambiente de corresponsabilidad con la sociedad civil y contribuir a los principios de transparencia y confianza entre las instituciones.
- Formular acciones de mejoras de acuerdo con los lineamientos generales especificados en la norma, para optimizar la atención al ciudadano.
- Realizar estrategias encaminadas a fomentar la integridad y participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

INICIATIVAS ADICIONALES

- La EPS Familiar de Colombia publicará al interior y exterior de la organización, sus principios, valores, objetivos y estrategias, disposiciones, procedimientos y reglas contenidas en el presente plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC, para

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 21 de 24

incentivar la cultura de buen gobierno corporativo que se pretende establecer en la Entidad, a fin de que cada uno de sus colaboradores lo conozca y lo aplique en el ejercicio diario de sus funciones y en la prestación de sus servicios.

- La publicidad del plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC estará disponible de forma permanente en la página web de la entidad, de manera que pueda ser consultado por los colaboradores de esta, los usuarios o ciudadanos, así como los socios, las autoridades de control, y por el público en general.
- Fortalecimiento de las competencias y habilidades del talento humano de las líneas de frente de atención, fidelización, Call center, autorizaciones y todos los colaboradores de la EPS Familiar de Colombia que atienden usuarios.
- Verificación de cumplimiento de los puntos de atención, mediante planes de trabajo.
- Fortalecer, ajustar y actualizar los procedimientos de atención y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario 1081 de 2015, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma, condición que se establece en la ley y la constitución. Así mismo a través del decreto reglamentario 1081 de 2015, se define que la transparencia puede ser activa o pasiva.

- **Transparencia Activa:** Este concepto se encuentra principalmente en el artículo 4 de la ley 1712, que indica: “El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las

 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 22 de 24

solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir capturar la información pública”.

En este sentido, desde la EPS Familiar de Colombia se estará garantizando este derecho a través de dos formas:

- Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual.
- Dejando a disposición de las personas interesadas la información en los espacios físicos, las sedes o dependencias y en los sitios web institucionales para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.
- **Transparencia Pasiva:** Este concepto se encuentra relacionado con el deber que tiene la EPS de brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de manera veraz, completa, motivada, actualizada y oportuna respetando los términos establecidos por la ley, así mismo, dar respuesta a las solicitudes, teniendo en cuenta todos aquellos aspectos que permitan garantizar el acceso al derecho de una clara, oportuna y veraz información.

En virtud de lo anterior la EPS Familiar de Colombia:

- Cuenta con los canales de comunicación idóneos para recibir las solicitudes.
- Da a conocer al solicitante el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.
- Cuenta con los mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.

 EPS FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 23 de 24

- Brinda información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La EPS Familiar de Colombia, en cabeza de la gerencia general, el área de auditoría interna y planeación velarán por la divulgación, socialización, publicación y promoción al interior de la organización, a sus socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas, de lo establecido en el presente plan anticorrupción y atención al ciudadano – Plan de Acción y Atención al Ciudadano.

La socialización y divulgación será responsabilidad de la oficina de planeación, oficial de cumplimiento y administración de riesgos.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL PLAN DE ACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La oficina de control interno adelantará el control, evaluación y verificación de los avances de las actividades e implementación del Plan de Acción y Atención al Ciudadano y realizará seguimiento dos (2) veces al año conforme a lo estipulado por la norma.
- El monitoreo estará a cargo de la oficina de planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, según lo establecido en el decreto 124 de 2016, artículo 2, 1, 4 y 6.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024	Código: ADR – PL01
		Versión: 02
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha: 08/08/2024
		Página 24 de 24

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ITEM	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN	FECHA
1	Todos	Elaboración del documento.	Elaboración del documento	10/08/2023
2	Todos	Actualización de actividades del mapa de riesgos.	Plan de trabajo 2024	08/082024