

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC COOSALUD EPS SA

Fecha de elaboración: 01/10/2025

Vigencia: Año 2025

Responsable: Oficina de Control Interno / Dirección de Planeación / Dirección de Atención al Usuario

Introducción

1. Marco Normativo

2. Objetivos

3. Componentes del PAAC

3.1. Mapa de Riesgos de Corrupción

3.2. Estrategia de Racionalización de Trámites

3.3. Rendición de Cuentas

3.4. Mecanismos de Atención al Ciudadano

3.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

3.6. Medidas de Transparencia y Acceso a la Información Pública

3.7. Política de Integridad y Conflicto de Interés

4. Plan de Seguimiento y Evaluación

5. Conclusiones

Introducción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de COOSALUD EPS es un instrumento estratégico que consolida las acciones preventivas y de control orientadas a mitigar riesgos de corrupción y mejorar la relación con los usuarios, garantizando transparencia, eficiencia y calidad en la prestación del servicio de salud. Este plan se desarrolla conforme a las disposiciones nacionales sobre la materia, especialmente la política de integridad, transparencia y participación ciudadana en el sector.

1. Marco Normativo

El presente PAAC se formula con base en la normativa nacional aplicable al control de la corrupción, la integridad pública y la atención al ciudadano:

Normatividad principal

- **Ley 1474 de 2011** – Estatuto Anticorrupción: establece la obligación de diseñar e implementar el PAAC (art. 73).
- **Decreto 2641 de 2012** – Reglamenta la elaboración del PAAC y sus componentes.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Ley 1757 de 2015** – Participación Ciudadana y control social.

- **Decreto 019 de 2012** – Racionalización de trámites.
- **Ley 734 de 2002 y Ley 1952 de 2019** – Régimen disciplinario (integridad y conflictos de interés).
- **Ley 2195 de 2022** – Fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción; refuerza elementos incorporados en el PAAC.
- **Normativa sector salud:**
 - Resolución 3100 de 2019 – Condiciones de habilitación, incluye estándares de transparencia y participación.
 - Resolución 256 de 2016 – Sistema de Atención al Usuario de las EPS.
 - Circulares de la Superintendencia Nacional de Salud sobre PQRD, participación y transparencia.

2. Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la integridad institucional de COOSALUD EPS mediante la implementación de acciones de prevención, mitigación y control de la corrupción, al tiempo que se mejora la atención, participación y satisfacción de los afiliados y demás grupos de interés.

Objetivos Específicos

1. Identificar, analizar y gestionar los riesgos de corrupción en los procesos críticos de COOSALUD EPS.
2. Promover la transparencia y la rendición de cuentas.
3. Fortalecer los canales y mecanismos de atención y participación ciudadana.
4. Garantizar prácticas de integridad, ética pública y buen gobierno institucional.
5. Implementar acciones para prevenir conflictos de interés y fraude administrativo.

3. Componentes del PAAC

3.1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Proceso	Riesgo de Corrupción	Causas Probables	Consecuencias	Controles Existentes	Acciones de Mejora	Indicadores
Afiliación y registro	Manipulación de la base de datos de afiliados y/o Afiliaciones ficticias	Acceso no restringido Falta de trazabilidad	Fraude Pérdidas económicas	Perfiles de acceso Auditoría permanente	Fortalecer autenticación Auditoría permanente	% verificaciones mensuales
Autorizaciones médicas	Aprobación irregular de servicios	Colusión con IPS o usuarios Falta de supervisión	Incremento del gasto Inequidad	Comité técnico de validación de autorizaciones	Auditoría concurrente	Tasa de hallazgos en auditorías
Redes de prestadores	Selección indebida de IPS	Influencia externa Falta de criterios técnicos	Sobrecostos Baja calidad	Evaluación técnica de IPS	Protocolos transparentes	% contratos evaluados
Contratación de servicios	Favorecimiento a proveedores	Falta de competencia Conflictos de interés	Detrimento patrimonial	Comité técnico de contratación	Inventario de contratos Inventario de necesidades	% contratos legalizados

Facturación y glosas	Inflación de facturas y/o cobros indebidos	Falta de validación cruzada	Fraudes	Auditoría médica	Analítica de datos	% glosas vs facturado
Gestión del PQRD	Manipulación de respuestas u ocultamiento	Incentivos inadecuados	Pérdida de confianza	Sistema PQRD	Seguimiento mensual	Tiempo promedio de respuesta
Suministro de medicamentos	Desvío de insumos y/o sobrecostos	Colusión con proveedores de medicamentos	Desabastecimiento	Comité técnico de contratación	Seguimiento mensual	% inconsistencias inventario
Referencia y contrarreferencia	Preferencias indebidas	Relaciones con IPS	Retrasos Inequidad	Protocolos aprobados	Auditoría permanente	% casos auditados

3.2. Estrategia de Racionalización de Trámites

Acciones:

- Simplificar el proceso de autorizaciones reduciendo tiempos y requisitos.
- Implementación de autorizaciones automáticas para servicios recurrentes.
- Digitalización total de los trámites de afiliación y portabilidad.
- Integración de sistemas para evitar duplicidad de documentos.

Indicadores:

- Tiempo promedio de trámite.
- % de trámites digitalizados.
- Reducción del número de requisitos por trámite.

3.3. Rendición de Cuentas

Acciones:

- Realización de una audiencia pública anual con transmisión virtual.
- Publicación del informe de gestión.
- Espacios de diálogo ciudadano y veeduría con asociaciones de usuarios.
- Informes periódicos sobre indicadores de salud, PQRD y recursos financieros.

Indicadores:

- Número de asistentes a espacios de rendición de cuentas.
- % de compromisos cumplidos frente a ciudadanía.

3.4. Mecanismos de Atención al Ciudadano

Canales:

- Línea telefónica 24/7.
- Portal web con chat en línea.
- Oficinas físicas y puntos móviles.
- App móvil de la EPS.
- Buzón físico y virtual de sugerencias.

Acciones:

- Capacitación continua al personal de atención.
- Implementación de un sistema omnicanal.
- Protocolos de humanización del servicio.

Indicadores:

- Tiempo promedio de respuesta a PQRD.
- Índice de satisfacción del usuario.
- % de PQRD resueltas en primera instancia.

3.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Acciones:

- Fortalecimiento de asociaciones de usuarios.
- Encuestas trimestrales de percepción.
- Mesas de participación en salud según necesidades territoriales.
- Participación de usuarios en la búsqueda de soluciones y mejoras.

Indicadores:

- Número de espacios de participación realizados.
- Participación promedio por actividad.

3.6. Medidas de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Acciones:

- Actualización trimestral de la sección de transparencia del sitio web.
- Publicación de contratos, ejecución presupuestal, indicadores y auditorías.
- Protocolos para la clasificación y divulgación de información.

Indicadores:

- Nivel de cumplimiento de los estándares de la Ley de Transparencia.
- Número de solicitudes de información respondidas oportunamente.

3.7. Política de Integridad y Conflicto de Interés

Acciones:

- Declaración anual de conflictos de interés del personal.
- Mantener el Código de Conducta y Buen Gobierno actualizado y de obligatorio cumplimiento.
- Capacitación permanente y obligatoria en integridad y conducta.
- Canal de denuncias anónimas con trazabilidad.

Indicadores:

- % de funcionarios con declaración de integridad vigente.
- Número de denuncias gestionadas.
- % de funcionarios capacitados.

4. Plan de Seguimiento y Evaluación

- Revisión semestral del PAAC por la Oficina de Control Interno.
- Reporte de avance trimestral al Comité de Conducta.
- Ajustes del plan en función de hallazgos o eventos de riesgo.

5. Conclusiones

El presente PAAC constituye un marco estratégico para fortalecer la integridad, la transparencia y la confianza institucional en COOSALUD EPS. Su adecuada implementación permite reducir riesgos de corrupción, optimizar procesos, incrementar la satisfacción del usuario y garantizar el cumplimiento de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oficina de Control Interno
COOSALUD EPS SA