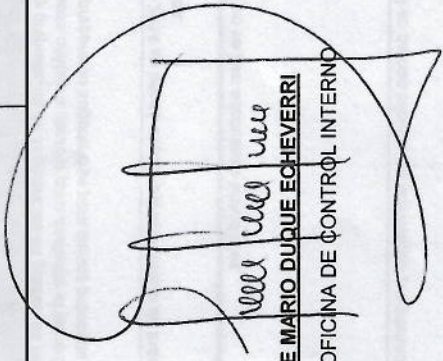


AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO A 30 DE ABRIL DE 2014

ENTIDAD: POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014
Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar la revisión y preparación de sugerencias en gestión de riesgos de antifraude.	1/01/2014	30/03/2014	Se realizó la revisión y preparación de sugerencias en gestión de riesgos, se identificaron los procesos críticos a abordar para adelantar el tema de antifraude y anticorrupción y se prepararon sugerencias para ciertos procesos críticos.
Estrategia Antitrámites	Desarrollar la asesoría y actualización de riesgos antifraude.	1/04/2014	30/06/2014	En el mes de abril de 2014 se brindó asesoría a la Gerencia de Indemnizaciones y a la Gerencia Jurídica.
Estrategia Antitrámites	Implementar el proceso de la radicación digitalizada de las Reclamaciones por Sinistros a través de Operador Logístico, garantizando la recepción de documentación completa y los tiempos de respuesta de la decisión.	1/04/2014	31/12/2014	A 30 de abril de 2014 no se han adelantado actividades.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Monitorear el buzón preguntas página web	1/04/2014	30/06/2014	Al 30 de abril de 2014 no se han iniciado las actividades programadas
Estrategia de Rendición de Cuentas	Diseñar la Estrategia de medios electrónicos 2013 para Positiva	1/03/2014	30/06/2014	Al 30 de abril de 2014 no se han iniciado las actividades programadas
Estrategia de Rendición de Cuentas	Participación de Positiva Compañía de Seguros S.A. en las ferias de servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.	1/02/2014	31/12/2014	El 26 de abril de 2014, se llevó a cabo en la ciudad de Malambo Allántico una Feria de Servicio al Ciudadano, a la cual la Compañía no participó, en razón a que no cuenta con punto de servicio en esa Ciudad.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Participar en el primer encuentro de servicio al ciudadano del Sector Hacienda.	1/04/2014	30/06/2014	Al 30 de abril de 2014, la compañía no ha sido convocada por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público al primer encuentro de Servicio al Ciudadano.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Realización de jornadas de sensibilización al interior de la compañía - HORA DEL SERVICIO	1/02/2014	31/12/2014	El 28 de marzo de 2014, se realizó la II Hora del Servicio 2014 cuyo tema fue "El tiempo a favor del cliente" Esta edición tuvo como finalidad identificar aquellos "enemigos del tiempo", que afectan a las organizaciones e interfieren en el buen desempeño de los colaboradores, y terminan por generar insatisfacción en la prestación del servicio a los Clientes; Así mismo, se presentaron recomendaciones para ser utilizadas y poder manejar adecuadamente el tiempo a favor del cliente conociendo sus necesidades y cumpliendo con los compromisos adquiridos, que permitan ganar mayor confianza y preferencia.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 30 de abril de 2014
	<p>Sistema de Atención al Consumidor - SAC</p>	<p>1/02/2014</p>	<p>31/12/2014</p>	<p>Dentro del Sistema de Atención al Consumidor, entre los meses de marzo y abril de 2014, se desarrollaron actividades inherentes a los talleres de Educación Financiera, a través del Programa de Fasescolida, y se capacitaron 327 clientes a nivel nacional.</p> <p>Se dio inicio a la implementación del programa de Educación financiera empleando tecnología E-Learning.</p> <p>En los meses de febrero, marzo y abril de 2014, se capacitaron a través del proceso de inducción 24 funcionarios que ingresaron a la Compañía, en el Sistema de Atención al Consumidor.</p>


JORGE MARIO DURQUE ECHEVERRI
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO