

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** Positiva Compañía de Seguros S.A.

**Vigencia:** 2018

**Fecha publicación:** Enero 10 de 2019

**Componente:** Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

Seguimiento 3 Oficina de Control Interno - Fecha de corte diciembre 2018

Fecha de seguimiento: Enero de 2019

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 8 Realizar revisión con los dueños de 3 procesos o subprocesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	Se evidenciaron correos electrónicos con los soportes respectivos de la revisión con los dueños de los procesos a los riesgos identificados por 5 procesos y 1 subproceso: Procesos de Planeación de Necesidades, Gestión de Contratación, Administración del Talento Humano, Planificación del Talento Humano, Relaciones Laborales y subproceso Recaudo y Cartera.  Por medio de consulta a la página web de la Compañía, se evidenció publicación del mapa de riesgos de corrupción vigente.  De acuerdo con esto, se da cumplimiento a la actividad programada.	100%	Sin observaciones.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 9 Realizar revisión a la valoración del riesgo de Corrupción de 3 procesos o subprocesos.	Se evidenciaron correos electrónicos con los soportes respectivos de la revisión a la valoración de los riesgos identificados por 5 procesos y 1 subproceso: Procesos de Planeación de Necesidades, Gestión de Contratación, Administración del Talento Humano, Planificación del Talento Humano, Relaciones Laborales y subproceso Recaudo y Cartera.  Por medio de consulta a la página web de la Compañía, se evidenció publicación del mapa de riesgos de corrupción vigente.	100%	Sin observaciones.

Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 10 Realizar revisión a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 3 procesos o subprocesos.	<p>Se evidenciaron correos electrónicos con los soportes respectivos de la revisión a los controles definidos por 5 procesos y 1 subproceso para la mitigación de los riesgos identificados: Procesos de Planeación de Necesidades, Gestión de Contratación, Administración del Talento Humano, Planificación del Talento Humano, Relaciones Laborales y subproceso Recaudo y Cartera.</p> <p>Por medio de consulta a la página web de la Compañía, se evidenció publicación del mapa de riesgos de corrupción vigente.</p> <p>De acuerdo con esto, se da cumplimiento a la actividad programada.</p>	100%	Sin observaciones.
Gestión del Riesgo de Corrupción	3. 2 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en el segundo semestre, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	<p>De acuerdo con lo soportes entregados, se evidenció que la Oficina de Gestión Integral de Riesgos envió a los colaboradores de Positiva dos correos electrónicos en el segundo semestre del año 2018 (18/12/2018 y 26/12/2018), en los cuales da a conocer el esquema de Prevención de Fraude y Corrupción en Positiva a través de la actividad "Buscando al inspector" y una evaluación sobre riesgos, así como con una reflexión sobre la corrupción y el fraude.</p> <p>De acuerdo con esto, se da cumplimiento a la actividad programada.</p>	100%	Sin observaciones.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 5 Realizar prueba de recorrido a los controles de 3 procesos o subprocesos que tienen identificados riesgos de corrupción.	<p>Se evidenciaron los formatos "Evaluación de Controles Corrupción", en los cuales se realizó la prueba de recorrido a los controles que mitigan los riesgos de corrupción identificados en los procesos de Gestión de Defensa, Gestión Tributaria y Gestión de Gobierno, Inteligencia y Métricas de Información y relacionados en el Mapa de Riesgos de Corrupción vigente y publicado en la página web.</p>	100%	Sin observaciones.
Estrategia de Racionalización de Trámites	<b>Pólizas</b> Implementar el módulo de gestión de autorizaciones para producto de Pólizas de Salud en la pagina web Positiva Cuida 2.0	El 27 de diciembre de 2018 fue aprobada la salida a producción del Módulo de salud en el aplicativo Positiva Cuida 2.0.	100%	Sin observaciones
Estrategia de Racionalización de Trámites	<b>Ampliación servicio Pagina web</b> Rediseño y actualización de la red asistencial, canales de gestión y consulta en la pagina web frente a la información relacionada con el modelo de atención de asistencia médica a los clientes en los ramos de Riesgos Laborales y pólizas de Accidentes Personales y Salud actualización.	Se actualizó y publicó en la página web la información relacionada con el modelo de atención de asistencia médica en los ramos de Riesgos Laborales y pólizas de Accidentes Personales y Salud.	100%	Sin observaciones

Estrategia de Racionalización de Trámites	<p><b>Guías</b> Mediante la estructura de las tablas maestras se pretende realizar la actualización de las guías de atención médica relacionadas con grupos de diagnóstico que permitan una mayor automatización de autorizaciones de servicios. Grupos relacionados de diagnóstico a trabajar en este período. *Mano *Rodilla *Columna</p>	Se actualizaron las guías de mano, rodilla y columna y se publicaron en el aplicativo Positiva Cuida 2.0.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2. 1 Identificar asuntos de interés resultado de los diálogos, como insumo para el Plan Estratégico.	Se realizó una presentación para la revisión estratégica de la compañía 2019-2022, la cual incluye los asuntos identificados en los diálogos.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	3. 1 Realizar una campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	A través de los diferentes canales de comunicación de la Compañía: Web, intranet, salvapantallas, cartelera virtuales y correo corporativo comunicándonos, se realizaron campañas de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4. 1 Realizar una reunión de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas y definir acciones de mejora.	Se llevo a cabo la reunión de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas y se definieron acciones de mejora.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Dialogar con Grupos de Interés, que permita conocer la experiencia del servicio con Positiva, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio. Los Grupos de interés definidos son: Clientes RL, clientes seguros de vida, Intermediarios, pensionados ETB, pensionados ARL, y proveedores. Las narrativas obtenidas permiten identificar mejoras en la prestación del servicio e implementar planes de mejoramiento en los procesos de alta sensibilidad para los clientes en conjunto con los grupos abordados. Estos Diálogos con grupos de interés son socializados con la alta dirección.	En el período septiembre - diciembre de 2018, se realizaron 7 diálogos con los siguientes grupos de interés definidos: Clientes RL, clientes seguros de vida, Intermediarios y proveedores.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.2 Formular el plan de Formación anual para el Contact Center de información. (Atención Canal telefónico y del Chat para clientes)	Se han ejecutado las capacitaciones programadas de acuerdo con el cronograma.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 3 Reenvío de respuestas de PQRD devueltas por falencias en los datos del remitente.	de Septiembre a Diciembre de 2018, se generó el reporte de reenvío de las devoluciones de PQRs.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 4 Actualizar los protocolos trimestralmente o cada vez que se realice un cambio en los procesos o información de la compañía, de forma conjunta con las áreas dueñas del proceso se realizará la actualización de los protocolos de atención de los canales de Chat y Contact Center	Entre septiembre y diciembre de 2018, se actualizaron los protocolos de atención de los canales Contact Center, relacionados con: Afiliaciones y Novedades, Pensionados, PQR, Recaudo y Cartera, Indemnizaciones, PYP, Gerencia Médica, Vida y Salud, Reporte de Accidente de Trabajo y APP.	100%	Sin observaciones

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3. 1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes ARL y producto VIDA, a través de talleres presenciales.	De septiembre a Diciembre de 2018, se realizaron a nivel nacional 88 Capacitaciones del Programa de Educación Financiera, los cuales contaron con una participación de 2.955 ciudadanos.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3. 2 Realizar capacitaciones a través del Programa Integral de Capacitación y Experiencia, que permita al personal de cara al cliente actualizarse en los diferentes procesos de la Compañía y fortalecer la Cultura del Servicio.	En el período septiembre - diciembre de 2018, se realizó una capacitación sobre Asistencia Médica en el Exterior (Assist Card), con una asistencia de 20 participantes.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5. 1 Medir la satisfacción de los clientes con los procesos de mayor interacción de Riesgos Laborales y Tomadores de Pólizas de Accidentes Personales. Los resultados de la medición permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos, las personas y los canales de atención.	Se realizó la tercera y cuarta medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva. Los resultados fueron socializados a los Gerentes y Líderes de Procesos.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5. 2 Definir indicador y la meta de la encuesta sobre la calidad de la atención para el Contact Center durante el primer trimestre, y a partir del segundo trimestre se hará seguimiento mensual al resultado del indicador.	Se realizó seguimiento mensual al cumplimiento del indicador.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Elaboración de una matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva.	Se elaboró la matriz de estado de contenidos de la página web de la compañía, en forma trimestral.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1.3 Definición de la estructura del nuevo portal WEB.	Se definió la estructura del nuevo portal web	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Revisar el inventario del registro de activos de información	Se actualizó y publicó en la página web el Registro de Activos de Información.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3. 2 Revisión del Índice de Información Clasificada y Reservada	Se revisó, ajustó y publicó en la página web de la Compañía el Índice de Información Clasificada y Reservada.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3. 3 Actualizar el esquema de publicación de información, de ser requerido.	Se actualizó en la página web el esquema de publicación de información.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	4. 1 Implementación del Centro de Relevos como sistema de comunicación bidireccional personas sordas y un oyente a través de una plataforma tecnológica - Fase I.	Se creó el acceso a la plataforma "Centro de Relevos", en la página web de la Compañía.	100%	El Centro de Relevos es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia. A través del Centro de Relevos, las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país, solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país, entre otros.
Transparencia y Acceso a la Información	4. 2 Adecuación sello de accesibilidad web, ConVerTIC - Fase I	Se creó el acceso a la plataforma ConVerTIC, en la página web de la Compañía.	100%	Sin observaciones

Transparencia y Acceso a la Información	5.1 Elaborar y publicar un informe trimestral de solicitudes de información acceso a la información.	Se elaboró y publicó en la página web el informe de solicitudes de acceso a la información.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	5.2 Actualización trimestral de datos abiertos	Se realizó actualización de datos abiertos relacionados con: Estadísticas en Riesgos Laborales, Puntos de Atención a Nivel Nacional, Red Asistencial a Nivel Nacional, Registro de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada.	100%	Sin observaciones
Iniciativas Adicionales	1. 1 Diseñar y ejecutar un plan cuyo objetivo sea la revisión de las prácticas de buen gobierno y el Código de Ética de la Compañía, armonizándolo con la iniciativa del Gobierno Nacional y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de construir sobre los principios de transparencia, respeto por los derechos humanos, sostenibilidad financiera, social y ambiental.	Se actualizó y publicó en la intranet el Manual para la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT	60%	Se recomienda publicar en la intranet los procedimientos de la Asamblea, Junta Directiva, Comité de Auditoría.



