

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2019

Fecha publicación: Enero 14 de 2020

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 31 de diciembre de 2019**

Fecha de seguimiento: Enero 14 de 2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 2 Realizar revisión con los dueños de 12 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	<p>Se realizó la revisión de los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control Disciplinario.</li> <li>- Gestión de Canales.</li> <li>- Gestión de Producción - Emisión.</li> <li>- Gestión de Producción- Recaudo y Cartera.</li> <li>- Gestión de siniestros - Administración de Prestaciones periódicas.</li> <li>- Gestión de siniestros- Recobros.</li> <li>- Gestión de siniestros- Reconocimiento de prestaciones asistenciales y económicas.</li> <li>- Gestión de siniestros- Planeación del modelo de atención de siniestros.</li> <li>- Gestión de siniestros- Prestaciones de servicios de salud.</li> <li>- Gestión de siniestros- Reporte y comprobación de derechos.</li> <li>- Gestión Jurídica - Gestión de defensa.</li> <li>- Preparación, negociación y cumplimiento de operaciones.</li> <li>- Tesorería.</li> <li>- Gestión Contable.</li> </ul>	100%	Sin observación
Gestión del Riesgo de Corrupción	3. 1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de mensajes, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva (2 mensajes al mes).	Del periodo septiembre a diciembre de 2019, se emitieron dos mensajes por mes.	100%	Sin observación
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 2 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.	<p>Se envió correo electrónico con autoevaluación de controles de los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Tributaria.</li> <li>- Gestión Documental.</li> <li>- Gestión Logística.</li> <li>- Gestión de Gobierno, Inteligencia y Métricas de Información.</li> <li>- Monitoreo de riesgos del portafolio.</li> <li>- Administración del talento humano.</li> <li>- Planificación del talento humano.</li> <li>- Relaciones Laborales.</li> <li>- Promoción y Prevención.</li> <li>- Gestión Precontractual.</li> <li>- Gestión Contractual.</li> <li>- Gestión Pos-contractual.</li> </ul>	100%	Sin observación

Rendición de cuentas	2,1 A través de los resultados de los diálogos con los grupos de interés, identificar las acciones de mejora que sirvan como insumo para la formulación del plan estratégico.	Se identificaron e implementaron acciones de mejora como resultado de diálogos con clientes ARL y servidores de la compañía.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que no se cuenta con una programación anual. Se reitera la recomendación de establecer un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades, para efectos de poder medir su cumplimiento.
Rendición de cuentas	3. 1 Dar continuidad a la campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	Durante el periodo septiembre - diciembre de 2019, se emitieron mensajes alusivos a la rendición de cuentas a través del canal corporativo Comunicándonos, carteleras e intranet.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que no se cuenta con una programación anual. Se reitera la recomendación de establecer un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades, para efectos de poder medir su cumplimiento.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.1 Formular y ejecutar el plan de formación anual para el Contact Center de información. (Atención Canal telefónico y Chat para clientes)	De acuerdo con el plan de capacitación para el Contact Center, se realizó capacitación sobre los siguientes temas: - Reporte de Accidente de Trabajo - Pensionados - Seguros de Vida - Recaudo y Cartera Vida y ARL - Nuevo producto exequial - Software Alissta - Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario Sector Trabajo). Afiliaciones y Novedades	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 2 Capacitar trimestralmente las áreas de la compañía que gestionan PQRD; (incluyendo a Codess y Gestar), donde requieran fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios.	En el periodo septiembre - noviembre de 2019, se brindó capacitación a personal de la Compañía y del proveedor Codess para el fortalecimiento del trámite y gestión de las PQRD.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 3 Actualizar los protocolos trimestralmente o cada vez que se realice un cambio en los procesos o información de la compañía, en forma conjunta con las áreas dueñas del proceso de atención de los canales del Chat y Contact Center	Entre septiembre y noviembre de 2019, se actualizaron los protocolos de atención de los canales Chat y Contact Center relacionados con Promoción y Prevención.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 6 Implementar el desarrollo y personalización de la nueva herramienta de portales.	Se llevó a cabo el proceso de contratación para el desarrollo y personalización del portal web. Se desarrolló el nuevo portal web de la compañía el cual se encuentra en funcionamiento en ambiente de producción.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.7 Elaborar una guía de implementación que contenga los lineamientos, especificaciones y recomendaciones aplicables al diseño y diagramación del nuevo portal web.	Se elaboró la Guía de Implementación del nuevo portal web	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 8 Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación -DNP	En el periodo septiembre - diciembre de 2019, Positiva Compañía de Seguros S.A., participó en la feria realizada en Libano (Tolima).	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que no se cuenta con una programación anual. La Compañía participa cuando es invitada a éstos eventos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes RL y Productos VIDA	Durante el periodo septiembre a diciembre de 2019, se realizaron 61 talleres de Educación Financiera a nivel nacional.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que los talleres se realizan con el apoyo de FASECOLDA o directamente por la Compañía a demanda.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad y publicar calendarios de actividades organizadas.	Se publicaron en la página web, el calendario de actividades organizadas y noticias relacionadas, entre otros, con los siguientes temas: Solución ALISSA para empresas afiliadas, Seminario Nacional de Gestión de Estándares Mínimos, Congreso de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Mipyme y formulación de la Estrategia 2020.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que no se cuenta con una programación anual. Se reitera la recomendación de establecer un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades, para efectos de poder medir su cumplimiento.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva.	Se realizó la actualización trimestral de la Matriz de Estado de Contenidos de la página web.	75%	La actividad está programada hasta 31 de enero de 2020.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información cuando sea solicitado por el dueño del proceso.	En el periodo septiembre - diciembre de 2019, no se presentaron requerimientos de actualización de activos de información.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada, de ser requerido por parte de los dueños de la información.	En el periodo septiembre - diciembre de 2019, no hubo requerimiento, de los responsables de procesos, para la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el esquema de publicación de información, de ser requerido por algún dueño de la información o de ser necesario por alguna modificación.	A 31 de diciembre de 2019, no se ha presentado requerimiento para la modificación del Esquema de Publicación de Información.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	Se realizó la actualización de las Estadísticas de Riesgos Laborales, Puntos de Atención y Red Asistencial a Nivel Nacional.	100%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	3. 2 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información.	Se elaboraron y publicaron en la página web, los informes de solicitudes de acceso a la información.	100%	Sin observación
Iniciativas Adicionales	1. 1 Diseñar y ejecutar un plan cuyo objetivo sea la revisión y actualización 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.	De acuerdo con el cronograma de trabajo se realizaron las siguientes actividades: Se publicaron en la Intranet los procedimientos de Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Comité de Auditoría.	100%	Sin observación