

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

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

**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** Enero 12 de 2021

**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 2020**

**Fecha de seguimiento:** Enero 2021

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1.1 Documentar procedimiento de actuación de posibles casos de fraude o corrupción.	Se documentó y publicó en la herramienta SIMPLE el 30 de noviembre de 2020, bajo el código EST_3_3_3_CPR02, el procedimiento de actuación de posibles casos de fraude o corrupción.	100%	Sin observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.2 Realizar revisión con los dueños de otros 6 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	Se realizó la revisión de los riesgos en: - Gestión Precontractual. - Gestión Contractual. - Gestión Pos-contractual. - Planificación de TI - Control de Servicios de TI - Mejoramiento Continuo TI	100%	Sin observaciones
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 (Un mensaje trimestral).	Se evidenció que en el mes de diciembre, se envió mensaje mediante correo electrónico a todos los colaboradores de la Compañía alusivo a temas que pretenden fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción, invitando a denunciar aquellos actos de fraude y/o corrupción.	100%	Sin observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	Se realizó la autoevaluación de controles para los riesgos de corrupción del proceso de Emisión, del cual se cuenta con la información de trazabilidad respectiva.	100%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Se debe desarrollar los procesos necesarios para prestar el servicio de afiliación al Sistema general de Riesgos Laborales totalmente en línea a través de la página <a href="https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/">https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/</a> (Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los trabajadores independientes.)	Se creó el módulo de independientes dentro del portal transaccional al cual el trabajador independiente después de realizar su registro puede ingresar para autogestionar su información: - Afiliación -Certificados -Carné -Actualizar datos	100%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Se debe desarrollar los procesos necesarios para prestar el servicio de afiliación al Sistema general de Riesgos Laborales totalmente en línea a través de la página <a href="https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/">https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/</a> (Afiliación de empleadores al Sistema General de Riesgos Laborales.)	Se creó la opción para los empleadores que realizan el proceso de afiliación en línea, para que puedan descargar el formulario, firmarlo y posteriormente, a través del mismo portal cargar el formulario y ser radicado sin necesidad de ir a un punto de atención.	100%	Sin observaciones

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2020

Fecha publicación: Enero 12 de 2021

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 2020

Fecha de seguimiento: Enero 2021

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Racionalización de Trámites	Se debe desarrollar los procesos necesarios para prestar el servicio de afiliación al Sistema general de Riesgos Laborales totalmente en línea a través de la página <a href="https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/">https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/</a> (Novedades laborales de trabajadores dependientes.)	Se mejoraron las funcionalidades en el portal transaccional para facilitar al empleador la posibilidad de afiliarse a sus trabajadores dependientes e independientes con contratos de prestación de servicios, en lo referente a cargue masivo de afiliados, generación de certificados inmediatos, generación de carné, el cual genera un certificado de afiliación inmediatamente finaliza el registro del trabajador.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	La Audiencia Pública fue programada para realizarse en octubre de 2020, sin embargo, ésta se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2020.	100%	Se recomienda tener en cuenta la programación de las actividades de tal manera que estas sean ejecutadas dentro de los plazos establecidos.
Rendición de cuentas	3.2 Realizar tres campañas de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	En el periodo septiembre a diciembre de 2020, se realizaron dos campañas de sensibilización en temas relacionados con la gestión de la Compañía e invitación a la Audiencia Pública, a través de los canales corporativos: comunicándonos e intranet.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4.1 Realizar una evaluación a la estrategia de rendición de cuentas 2020.	Se realizó la evaluación a la Estrategia de Rendición de Cuentas 2020, con un resultado de 100% en las metas propuestas.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Realizar un diálogo con tres proveedores de Elementos de Protección Personal - EPP, con el fin de conocer la experiencia del servicio e identificar las brechas que permitan formular planes de tratamiento para asegurar la efectividad en la prestación de los servicios.	El área suministró acta en la que se evidenció el diálogo con ocho IPS, con el fin de conocer la experiencia frente a la recepción de los elementos de protección personal. No obstante, no se evidenció que en éste diálogo hubiesen participado los proveedores de EPP, tal como se había definido en la actividad programada.		Se recomienda dar cumplimiento a las actividades definidas y en caso de presentarse algún ajuste a la actividad ésta debe ser presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.3 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a los Clientes, con el objetivo de brindar herramientas de conocimiento que le permitan al consumidor tomar decisiones informadas, mejorar las conductas frente a los riesgos, promover la protección individual y familiar a través de los seguros y el buen uso de los productos.	De septiembre a diciembre de 2020, se realizaron diez talleres de Educación Financiera sobre los siguientes temas: - Finanzas personales - Aprenda a manejar sus finanzas en época de crisis - Manejo inteligente de tus finanzas personales	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que los talleres se realizan a demanda.

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

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

**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** Enero 12 de 2021

**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 2020**

**Fecha de seguimiento:** Enero 2021

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 4 Actualizar los protocolos de atención al cliente 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	Se actualizaron los protocolos de atención de los canales Chat y Contact Center relacionados con: - Afiliación y Novedades - PQRD - Ramo Vida - Promoción y Prevención - Producto Viajero -Reembolsos Call Center	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2,5 Acondicionar el portal web de la Compañía para que el ciudadano tenga acceso en línea a los productos del ramo de vida.	Se acondicionó el portal web de la Compañía para que el ciudadano tenga acceso en línea a productos del ramo vida para tomadores, asegurados, intermediarios, beneficiarios (reclamantes) y SARLAFT.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 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 formación anual para el Contact Center de información, se brindó capacitación en los siguientes temas: -Promoción y Prevención -Reembolsos -Afiliaciones y Novedades -Póliza exequial	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.1 Integración de los trámites de Positiva en el portal GOV.CO, alineados con la Política de Gobierno Digital en cuanto a la simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.	Se realizó la integración de los trámites de Positiva en el portal GOV.CO.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Se presentó la actualización trimestral de la Matriz de Estado de Contenidos de la página web a septiembre de 2020.	50%	Para efectos de poder registrar el cumplimiento en un 100% de la actividad en la fecha planeada, se requiere que el área presente la matriz de Estado de Contenidos de la página web a 30 de junio de 2020, de acuerdo a la recomendación y avance registrados en el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno en septiembre de 2020. Con respecto a la información en estado "Desactualizado", se recomienda solicitar a los responsables la actualización correspondiente.

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

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

**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** Enero 12 de 2021

**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 2020**

**Fecha de seguimiento:** Enero 2021

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1.2 Capacitación en nuevo procedimiento de actualización de metadatos por parte de líderes SIG y seguimiento a la actualización	En septiembre de 2020, se realizó una capacitación a los líderes SIG, sobre Gestión de la Metadatos.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2.1 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de 13 procesos misionales de Positiva S.A.	Se revisaron los activos de información de los procesos misionales de la Compañía. Se encuentra pendiente la publicación del documento en la página web de la Compañía, para efectos de cumplir con la actualización.	90%	Se recomienda tener en cuenta la programación de las actividades de tal manera que estas sean ejecutadas dentro de los plazos establecidos. De igual forma, realizar la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada, de acuerdo con el artículo 36 del Decreto 103 de 2015.
Transparencia y Acceso a la Información	2.2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con los 13 procesos actualizados por la Oficina de Gestión Integral de Riesgos	La actividad fue programada para finalizar el 15 de diciembre de 2020; sin embargo, el 8 de enero de 2021, fue entregado a la Oficina de Control Interno el Índice de Información Clasificada y Reservada, actualizado, el cual se encuentra pendiente de publicación en la página web de la Compañía. De igual forma, fue presentada la Guía de Acceso a la Información, como el Acto Administrativo mediante el cual se actualizó el Índice de Información Clasificada y Reservada, pero una vez analizada ésta no hace referencia a la actualización del documento.	90%	Se recomienda tener en cuenta la programación de las actividades de tal manera que estas sean ejecutadas dentro de los plazos establecidos. De igual forma, realizar la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada, de acuerdo con el artículo 36 del Decreto 103 de 2015.
Transparencia y Acceso a la Información	2.3 Actualizar el esquema de publicación de información una vez esté en funcionamiento la nueva página web.	Se actualizó el Esquema de Publicación de la Información, en la página web.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	La actividad fue programada para finalizar el 15 de diciembre de 2020; sin embargo, para el período septiembre a diciembre de 2020, se actualizó la información el 30 de diciembre de 2020 y 8 de enero de 2021. Sobre: Estadísticas de riesgos laborales Esquema de publicación de la información Índice de información clasificada y reservada. No se evidenció la información de puntos de atención y red asistencial.	90%	Se recomienda tener en cuenta la programación de las actividades de tal manera que estas sean ejecutadas dentro de los plazos establecidos.

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

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

**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** Enero 12 de 2021

**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 2020**

**Fecha de seguimiento:** Enero 2021

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3. 2 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información.	A 31 de diciembre de 2020, se publicaron en la página web, los informes mensuales de solicitudes de acceso a la información.	100%	Sin observaciones