

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2021

Fecha publicación: 14/01/2022

Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.



Seguimiento 3 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de diciembre de 2021

Fecha de seguimiento: enero 2022

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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 verificó satisfactoriamente la validación de 6 procesos los cuales acompañados con la OGIR, se identificaron riesgos y controles del proceso y corrupción, Se verificaron los soportes y aprobaciones correspondientes para los siguientes procesos. 1. Gestión de Abastecimiento 2. Administración Prestaciones Periódicas 3. Back Office 4. Cierre de Portafolio 5. Gestión Promoción y Prevención 6. Tesorería	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 verifico satisfactoriamente dos correos en relación al tema anticorrupción, enviados en septiembre y diciembre de 2021.	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 verificó el envío de comunicación por la Oficina de Gestión Integral del Riesgo solicitando a 15 procesos la autoevaluación de controles para los riesgos de corrupción.	100%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Desarrollar un software utilizando data que se registra en los aplicativos de la Compañía.	Se puso en operación la herramienta para la generación de Estados de Cuenta de Incapacidades Temporales.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	El 7 de diciembre de 2021, se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas. El evento fue transmitido a nivel nacional de manera virtual.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2. 2 Realizar diálogos con Grupos de Interés: Proveedores (Red asistencial), para conocer la experiencia del servicio prestado a nuestros clientes, sus expectativas, intereses y así identificar oportunidades de mejora que permitan evolucionar en la eficiencia y efectividad en los servicios ofrecidos por la Compañía.	El 20 de diciembre de 2021, se realizó un diálogo con proveedores de la Red Asistencial.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	2. 3 Dialogar con los Grupos de Interés: Clientes e Intermediarios, con el fin de escuchar la voz del cliente, conocer su percepción y su experiencia con el servicio brindado por Positiva, para generar confianza, brindar soluciones inmediatas posibles durante el Diálogo; fortaleciendo la relación entre las partes, fomentar cercanía con la regiones en donde se encuentren los clientes e intermediarios, identificar las brechas de servicio que permitan generar acciones de mejora y propender por incrementar su satisfacción logrando su mantenimiento y fidelización.	De septiembre a diciembre de 2021, se realizaron 23 diálogos con grupos de interés clientes e intermediarios.	100%	El responsable de la acción suministró correo electrónico del 07 de julio de 2021, en el cual solicitó a la Oficina de Estrategia y Desarrollo ajustar el Indicador y pasar de 68 a 54 Diálogos.
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 octubre de 2021, a través del canal de comunicación "Comunicándonos" e Intranet, se realizó la segunda campaña de resultados de la gestión. De noviembre a diciembre de 2021 a través de medios internos como en redes sociales corporativas, se realizó la tercera campaña de invitación para la audiencia pública de rendición de cuentas.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2021, con los dueños de cada una de las actividades.	Se realizó la evaluación a la Estrategia de Rendición de Cuentas 2021, con un resultado de 99% en las metas propuestas.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a los Clientes, Intermediarios, Grupos de Interés y Ciudadanos, con el objetivo de sensibilizar y motivar el conocimiento en temas financieros, de ahorro y de seguros para la toma de decisiones informadas, que permitan 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.	Para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2021, se realizaron 14 Talleres de Educación Financiera, en temas relacionados con el manejo del dinero y practicas financieras.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las capacitaciones se realizan a demanda.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 2 Actualizar los protocolos de atención al cliente 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.	De septiembre a diciembre de 2021, se actualizaron los protocolos atención al cliente relacionados con: Afiliaiones y Novedades PQR Exequias Promoción y Prevención	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.1 Elaborar y ejecutar el plan de formación anual para el Contact Center de información. (Atención canal telefónico y chat para clientes)	A diciembre de 2021, se ejecuto el plan de formación anual para el Contact Center de información.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.2 Realizar capacitaciones semestrales a las áreas de la compañía que gestionan PQRD, donde requieran el fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios o por solicitud del área.	Se realizaron capacitaciones a las áreas de la compañía que gestionan PQRD.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.2 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.	En el periodo septiembre a diciembre de 2021, se realizó la tercera y cuarta medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Actualizar tres veces al año la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Se actualizó la matriz de estado de contenidos de la página web a 30 de septiembre de 2021.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	Se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales en el portal Datos Abiertos.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	En proceso	20%	La acción tiene fecha de vencimiento 31/10/2022. Se recomienda incluirla en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	Se actualizó y publicó en la página web el Índice de Información Clasificada y Reservada	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	Se actualizó y publicó el esquema de publicación de información de la página web.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	Se publicó en lapágina web de la Compañía, el informe de solicitudes de acceso a la información a diciembre de 2021.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.1. Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	En reunión del Comié Institucional de Gestión y Desempeño del 29 de octubre de 2021, consignada en el acta No.4, se presentaron modificaciones a la estrategia de conflictos de intereses.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	3.2 Implementar acciones de capacitación sobre la gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.	En el proceso de inducción se capacitó al personal sobre el tema de conflicto de intereses. La Compañía participó en el proceso de capacitación que ofreció el Departamento Administrativo de la Función Pública.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	4.2 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios (Personas Naturales) que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, para que den cumplimiento a lo establecido en la Ley 2016 de 2020.	El 08 de octubre de 2021, se envió Circular a los supervisores, solicitando el cumplimiento de lo establecido en la Ley 2016 de 2020.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	5.1 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios (Personas Naturales) para que se les solicite a los contratistas a su cargo que estén obligados por la Ley 2013 de 2019 para que publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses, y a su vez la hagan llegar a la envíen a la Gerencia de Abastecimiento.	El 08 de octubre de 2021, se envió Circular a los supervisores, solicitando el cumplimiento de lo establecido en la Ley 2013 de 2019.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	5.2 Solicitar a los servidores públicos de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019, para que publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por la Función Pública.	El área de Talento Humano envió comunicaciones a los servidores públicos de la Entidad obligados por la Ley 2013 de 2019, solicitando la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por la Función Pública.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	6.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	Se realizó seguimiento al registro de conflicto de intereses que han surtido trámite.De septiembre a diciembre de 2021, sólo se presentó una manifestación de conflicto de intereses.	100%	Sin observaciones