

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

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

**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** 15/05/2020

**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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2020**

**Fecha de seguimiento:** 15/05/2020

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 realizaron reuniones con los líderes de los siguientes procesos para diseñar el procedimiento: -Gestión de Siniestros - Prestación de Servicios de Salud. -Gestión de Producción - Afiliaciones y Novedades -Oficina de Estrategia y Desarrollo	En proceso	Sin observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 6 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.  Nota: En caso de realizar la revisión de más de los 6 procesos establecidos en el periodo del 01/05/2020 y el 31/08/2020, se tomarán como procesos o subprocesos que corresponden a la actividad 2.2. Es decir, adelantar el desarrollo de la actividad de revisión de los otros 6 procesos.	Esta actividad inicia en mayo y finaliza en agosto de 2020.	En proceso	Esta actividad finaliza en agosto de 2020.
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.	Esta actividad inicia en septiembre y finaliza en diciembre de 2020.	En proceso	Esta actividad finaliza en septiembre de 2020.
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 marzo se envió mensaje mediante correo electrónico a todos los servidores 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.	25%	Sin observaciones

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

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.



Vigencia: 2020

Fecha publicación: 15/05/2020

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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2020**

Fecha de seguimiento: 15/05/2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en diciembre de 2020.	En proceso	Esta actividad inicia en diciembre y finaliza en enero de 2021.
Rendición de cuentas	1. 1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía, para la vigencia fiscal 2019	Se elaboró el Informe de Gestión, se presentó a Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas. La publicación en la página web se realizó con posterioridad al 30 de abril de 2020.	100%	Se recomienda dar cumplimiento a las acciones dentro de los términos fijados en el plan.
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Esta actividad se inicia en mayo y culmina en octubre de 2020.	En proceso	El plazo para ejecutar esta actividad es octubre de 2020.
Rendición de cuentas	3.1 Actualizar la estrategia de rendición de cuentas	Se realizó la actualización de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2020	100%	Sin observaciones
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.	La actividad está programada para iniciar en mayo y culminar en octubre de 2020	En proceso	El plazo para ejecutar la actividad es octubre de 2020
Rendición de cuentas	4.1 Realizar una evaluación a la estrategia de rendición de cuentas 2020.	La actividad está programada para realizarse entre noviembre y diciembre de 2020	En proceso	Se recomienda ajustar la meta del producto. La meta o producto debe ser el resultado de la ejecución de la actividad propuesta.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Realizar diálogos con Grupos de Interés, con proveedores para conocer la experiencia del servicio, expectativas, intereses, identificación de brechas que permitan formular planes de tratamiento para asegurar la efectividad, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio en los procesos de alta sensibilidad para los clientes.	La actividad está programada para iniciar en julio y culminar en diciembre de 2020	En proceso	Esta actividad tiene fecha de vencimiento diciembre de 2020.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 2 Aprovechar la curva de aprendizaje de los proveedores que representen alto impacto en la cultura Positiva durante la prestación del servicio a nuestros clientes y seguir construyendo los criterios de alianzas estratégicas encaminadas a robustecer el relacionamiento y que logren representar las verdaderas alianzas estratégicas.	La actividad está programada para iniciar en julio y culminar en diciembre de 2020	En proceso	Se recomienda ajustar la actividad y la meta del producto, precisando el entregable, para efectos de poder hacer seguimiento. La meta o producto debe ser el resultado de ejecutar la actividad propuesta (objetivo de la actividad).

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

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2020

Fecha publicación: 15/05/2020

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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2020**

Fecha de seguimiento: 15/05/2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 1 Dialogar con los Grupos de Interés: Clientes y/o Intermediarios, con el fin de conocer la percepción y experiencia que han tenido con el servicio brindado por Positiva, fortalecer la relación entre las partes, escuchar las recomendaciones que hace el Cliente y/o Intermediario, para la toma de decisiones y acciones que permitan cerrar brechas, mejorar el servicio, recuperar confianza y propender por el mantenimiento y fidelización de las empresas y los tomadores de pólizas.	A 30 de abril de 2020, se realizaron 5 diálogos con clientes e intermediarios.	25%	Se recomienda socializar los diálogos al interior de la organización y ajustar la meta del producto. La meta del producto debe ser el resultado de la actividad (objetivo de la actividad). Los diálogos por sí solos, no permiten evidenciar las medidas tomadas por la compañía como resultado de éstos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 2 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, donde la función principal de las entidades públicas es la prestación de los servicios informativos acerca de los procesos que cada una de realiza.  El DNP informa los lugares y fechas en que realizará las ferias de servicio al ciudadano, Positiva a través de la Gerencia de Experiencia del Cliente de acuerdo a los criterios de participación y a las políticas internas confirma en qué ferias participa.	A 30 de abril de 2020, no se ha recibido invitación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación para participación en la Feria de Servicio al Ciudadano.	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	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.	La actividad está programada para realizar de enero a diciembre de 2020. En razón a la pandemia Covid 19, las capacitaciones solicitadas han sido reprogramadas para el Segundo Semestre 2020.	En proceso	La actividad tiene fecha de vencimiento diciembre de 2020. Para la actividad 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: 15/05/2020

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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2020**

Fecha de seguimiento: 15/05/2020

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	A 30 de abril de 2020, se actualizaron los protocolos de atención de los canales Chat y Contact Center relacionados con: - Promoción y Prevención - PQRD - Pensionados - Seguros de Vida y Salud - Reembolsos por traslados	25%	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 realizaron actividades tendientes al desarrollo de las funcionalidades del portal web para intermediarios, tomador y beneficiarios.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance. Se recomienda realizar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a la acción en el plazo establecido en el plan.
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)	Se formuló el plan de formación anual para el Contact Center de información, y se brindó capacitación en los siguientes temas: PQRD- Gestor Documental, transformación página web y Seguros de Vida.	38%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.2 Realizar en el año diez (10) capacitaciones en las áreas de la compañía que gestionan PQRD, (incluyendo los proveedores de las áreas que gestionan las respuestas de PQRD) donde requieran el fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios	Se realizaron seis capacitaciones en áreas de la Compañía que gestionan PQRD.	60%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.1 Incorporación de servicios digitales priorizados en el portal GOV.CO: •Consulta de Autorización Médica •Incapacidades Temporales •Certificado de Afiliación ARL	Se han realizado reuniones entre las áreas de tecnología y Estrategia y Desarrollo y al igual que con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para la incorporación de los trámites y servicios en el portal GOV.CO, los cuales incluyen los servicios digitales: Consulta de Autorización Médica, Incapacidades Temporales y Certificado de Afiliación ARL.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance. Se recomienda realizar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a la acción en el plazo establecido en el plan.

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

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

**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** 15/05/2020

**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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2020**

**Fecha de seguimiento:** 15/05/2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad.	A 30 de abril se publicaron en la página web noticias relacionadas con nuevos productos, rendición de cuentas y servicio al afiliado, cumpliendo con la meta establecida.	100%	Sin observaciones
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.	25%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1.2 Actualizar el glosario que contiene el conjunto de términos más usados en Positiva y que tienen relación con nuestra actividad aseguradora.	A 30 de abril de 2020, no se evidenció la actualización del glosario que contiene el conjunto de términos más usados en la Compañía.	0%	Se recomienda realizar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a la actividad.
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 de Reaseguros y Mercadeo y Comunicaciones.	15%	Sin observaciones
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	El plazo para ejecutar esta actividad es diciembre de 2020	En proceso	El plazo para ejecutar esta actividad es diciembre de 2020.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el esquema de publicación de información una vez esté en funcionamiento la nueva página web.	La actividad está programada para ejecutar entre febrero y noviembre 2020.	En proceso	El plazo para ejecutar la actividad es noviembre de 2020.
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	El 24 de abril de 2020, se realizó en el Portal de Datos Abiertos, la actualización de la información relacionada con Estadísticas Riesgos Laborales, Puntos de Atención y Red Asistencial, de la Compañía con fecha de corte 31 de marzo de 2020. Sin embargo, la información de horarios en los Puntos de Atención, no fueron actualizados de acuerdo con la situación de pandemia Covid 19.	25%	Se recomienda actualizar la información de los Puntos de Atención, teniendo en cuenta los cambios establecidos por la situación de pandemia Covid 19.

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

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



**Vigencia:** 2020

**Fecha publicación:** 15/05/2020

**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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2020**

**Fecha de seguimiento:** 15/05/2020

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.	Al 30 de abril de 2020, se han publicado en la página web, los informes mensuales de solicitudes de acceso a la información de enero, febrero y marzo de 2020.	25%	Sin observaciones