

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2020

Fecha publicación: 14 de septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 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 Sinistros - Prestación de Servicios de Salud. * Gestión de Producción - Afiliaciones y Novedades * Oficina de Estrategia y Desarrollo El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30 de junio de 2020.	En proceso	La Oficina de Gestión Integral de Riesgos, solicitó prórroga de esta actividad, llevandola a su cumplimiento en el mes de noviembre de 2020.
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.	Se realizó la revisión de los riesgos de los siguientes: - Gestión Precontractual. - Gestión Contractual. - Gestión Poscontractual. - Planificación de TI - Control de Servicios de TI - Mejoramiento Continuo TI	100%	Con las revisiones de los subprocesos de Gestión de Abastecimiento y Gestión de Tecnologías de la Información, se da por finalizada la respectiva actividad.
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 se encuentra programada para iniciar en septiembre de 2020.	En proceso	Esta actividad finaliza en diciembre 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 junio 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.	50%	Sin 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 da inicio en diciembre y finaliza en enero de 2021.
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	El plazo para ejecutar la actividad es octubre de 2020	En proceso	El plazo para ejecutar la actividad es octubre de 2020

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.
Vigencia: 2020
Fecha publicación: 14 de septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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.	Se realizó la primera campaña en conceptos básicos, enviando 10 mensajes de sensibilización a través de Comunicándonos de la intranet .	33%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4.1 Realizar una evaluación a la estrategia de rendición de cuentas 2020.	La actividad está programada para realizar entre noviembre y diciembre de 2020	En proceso	La meta o producto debe ser el resultado de la ejecución de la actividad propuesta. Se recomienda ajustar la meta del producto.
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.	Esta actividad tiene fecha de vencimiento diciembre de 2020.	En proceso	
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.	Esta actividad tiene fecha de vencimiento 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).
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 31 de agosto de 2020, se realizaron los diálogos con Grupos de Interés clientes e intermediarios, de acuerdo con lo programado.	100%	Sin observaciones

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.
Vigencia: 2020
Fecha publicación: 14 de septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El Departamento Nacional de Planeación mediante comunicación de fecha 31 de agosto de 2020, informó que dadas las condiciones por la emergencia COVID-19, se priorizó un grupo de entidades de orden nacional para incluirlas en la estrategia. Dentro del listado no incluyó a Positiva Compañía de Seguros S.A.</p>	N/A	<p>El Departamento Nacional de Planeación mediante comunicación de fecha 31 de agosto de 2020, informó que dadas las condiciones por la emergencia COVID-19, se priorizó un grupo de entidades de orden nacional para incluirlas en la estrategia. Dentro del listado no incluyó a Positiva Compañía de Seguros S.A.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>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.</p>	<p>El 28 de mayo y 11 de junio de 2020, se realizaron capacitaciones de Educación Financiera a nivel nacional.</p>	N/A	<p>No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que los talleres se realizan a demanda.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>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</p>	<p>Se actualizaron los protocolos de atención de los canales Chat y Contact Center relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afiliación y Novedades - PQRD - Ramo Vida - Promoción y Prevención - Producto Viajero -Respuesta Call Center -Pago Honorarios -Instructivo de Uso Ofica Virtual 	50%	<p>Sin observaciones</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>2,5 Acondicionar el portal web de la Compañía para que el ciudadano tenga acceso en línea a los productos del ramo de vida.</p>	<p>Se realizaron actividades tendientes al desarrollo de las funcionalidades del portal web para intermediarios, tomador y beneficiarios. A 31 de agosto de 2020, no fue culminada la actividad.</p>	N/A	<p>Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad. En comité Institucional de Gestión y Desempeño del 11 de septiembre de 2020, se solicitó por parte del área responsable ampliar el plazo de la acción.</p>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2020

Fecha publicación: 14 de septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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: -Seguros de Vida -PQRD -Recaudo y Cartera -Indemnizaciones -Promoción y Prevención -Pensionados	80%	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	A 31 de agosto de 2020, se realizaron las capacitaciones programadas con las áreas que gestinan PQRD.	100%	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.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Se presentó por el área responsable una matriz de Estado de Contenidos de la página web a 30 de junio de 2020. Sin embargo, se observaron espacios pendientes por definir el estado de actualización de la información.	25%	Se recomienda enviar comunicación a las áreas que aún no han certificado la actualización de la información en la página web y proceder con el diligenciamiento en forma completa del documento.
Transparencia y Acceso a la Información	1.2 Capacitación en nuevo procedimiento de actualización de metadata por parte de líderes SIG y seguimiento a la actualización	El plazo para ejecutar la actividad es noviembre de 2020.	En proceso	Se recomienda establecer el número de capacitaciones a realizar en el periodo y ajustar el indicador de acuerdo con las capacitaciones programadas.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2020

Fecha publicación: 14 de septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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 realizó revisión a : - Afiliaciones y Novedades - Gestión de Canales - Administración de Prestaciones Periódicas - Emisión Vida	30%	El responsable de la actividad manifestó llevar un avance en la acción del 77%. Sin embargo, para el cumplimiento de la acción se debe hacer revisión integral de los 13 procesos misionales, tal como se estableció en la acción.
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.	El plazo para ejecutar la actividad es noviembre de 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	En junio de 2020, se realizó la actualización de la información relacionada con Estadísticas Riesgos Laborales, Puntos de Atención y Red Asistencial, de la Compañía en el Portal de Datos Abiertos.	50%	Sin 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 agosto de 2020, se publicaron en la página web, los informes mensuales de solicitudes de acceso a la información.	66,6%	Sin observaciones