


PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014
ENTIDAD: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de agosto de 2014
Estrategia Antitrámites	Implementar el proceso de la radicación digitalizada de las Reclamaciones por Siniestros a través de Operador Logístico, garantizando la recepción de documentación completa y los tiempos de respuesta de la decisión.	1/04/2014	31/12/2014	A 31 de agosto de 2014 no se ha ejecutado la actividad programada.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Monitorear el buzón preguntas página web	1/04/2014	30/06/2014	A 31 de agosto de 2014 no se ejecutó la actividad programada. Sin embargo, el 18 de septiembre de 2014, se realizó una revisión del buzón de preguntas (rendicion.cuentas@positiva.gov.co) sin encontrar ninguna pregunta formulada.
	Desarrollar espacios de participación efectivas	1/07/2014	30/09/2014	A 31 de agosto de 2014 no se ha ejecutado la actividad programada.
	Diseñar la Estrategia de medios electrónicos 2013 para Positiva	1/03/2014	30/06/2014	Se elaboró la Estrategia Plan de Participación Ciudadana.
	Desarrollar los encuentros con grupos de interés	15/06/2014	15/12/2014	A 31 de agosto de 2014 no se han adelantado actividades al respecto.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Participación de Positiva Compañía de Seguros S.A. en las ferias de servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.	1/02/2014	31/12/2014	Positiva participó activamente en las Ferias de Servicio al Ciudadano realizadas los días 7 de junio y 26 de julio de 2014 en las ciudades de Tumaco y Yopal, respectivamente. En dichos eventos se brindó información a los ciudadanos que presentaban inquietudes acerca de los diferentes productos que ofrece la compañía.
	Participar en el primer encuentro de servicio al ciudadano del Sector Hacienda.	1/04/2014	30/06/2014	Positiva participó en el primer encuentro sectorial de servicio al ciudadano del año 2014 organizado por la DIAN, el 26 de junio de 2014, en el cual se realizaron las siguientes actividades: 1.Exposición de los protocolos y el ciclo del servicio de la DIAN. 2.Ejercicio de Declaración de Renta. 3.Recorrido por las instalaciones.
	Realización de jornadas de sensibilización al interior de la compañía - HORA DEL SERVICIO	1/02/2014	31/12/2014	El 11 de junio de 2014, se realizó la VIII jornada de sensibilización "Hora del Servicio 2014" cuyo tema fue "Manejo de Clientes Difíciles". Esta edición tuvo como finalidad: -Definir a un cliente difícil. -Plantear comportamientos, actitudes y habilidades para atender a un cliente insatisfecho con el servicio recibido. -Analizar, mediante un taller, las actividades que desde cada área deben tenerse en cuenta para prestar un mejor servicio y disminuir las probabilidades de generar insatisfacción en un cliente y por ende que se convierta en un potencial cliente difícil.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de agosto de 2014
	Sistema de Atención al Consumidor - SAC	1/02/2014	31/12/2014	<p>Dentro del Sistema de Atención al Consumidor, se desarrollaron actividades inherentes a los talleres de Educación Financiera, a través del Programa de Fasecolda. A agosto de 2014, se han desarrollado 57 talleres, en diferentes temáticas como Riesgos laborales, Vida, Rentas Vitalicias y Accidentes Personales, con participación de 1393 personas.</p> <p>El objetivo principal es sensibilizar a las personas sobre los riesgos y como mitigar su impacto a través de los seguros.</p>



JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO