

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2017

Fecha publicación: 10 de enero de 2018

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 diciembre 2017				
Fecha de seguimiento: 10 de enero de 2018				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.7 Realizar revisión periódica con los dueños de 3 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	Se evidenciaron correos electrónicos por medio de los cuales se efectuó la revisión, valoración y aprobación de riesgos de corrupción, así como la revisión de los controles definidos por los procesos de Gestión de Contratación y Planeación de Necesidades para su mitigación.		
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.8 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 3 procesos.	Por otro lado, para el seguimiento anterior se efectuó la revisión periódica de un proceso más de los 4 programados, incluyéndose la revisión de los procesos Gestión Logística y Gestión Documental del Macroproceso Gestión de Activos. De acuerdo con esto, se da cumplimiento a la actividad programada.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.9 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 3 procesos.	Por medio de consulta a la página web de la Compañía, se evidenció publicación del mapa de riesgos de corrupción vigente.		
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.3 Divulgación de la Matriz Corporativa del Mapa del Riesgo de Corrupción a través del envío a los líderes de proceso y la publicación en la intranet y la página WEB.	De acuerdo con lo observado en la página web de la Entidad, la Matriz Corporativa del Mapa del Riesgo de Corrupción vigente se encuentra publicada en el siguiente link https://www.positiva.gov.co/positiva/Compania/Paginas/Ley_de_transparencia.aspx para su consulta por las partes interesadas. Sin embargo, el plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-01-2018.	50%	El plazo de ejecución de esta actividad es 31/01/2018
Gestión del Riesgo de Corrupción	4.1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.	Se evidenció por medio de correos electrónicos que los procesos Gestión de canales, Gestión de producción – Emisión, Gestión de Sinistros, Gestión Documental, Gestión de Defensa - Gestión Jurídica y Gestión Logística efectuaron la autoevaluación de los controles que se tienen definidos para mitigar los riesgos de corrupción. Los controles para los riesgos de corrupción asociados para los procesos Planeación de Necesidades y Gestión de Contratación fueron revisados tal y como se menciona en las actividades 2.7, 2.8 y 2.9	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	5.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31	Se realizó seguimiento con fecha de corte 31 de diciembre de 2017.	100%	
Estrategia de Racionalización de Trámites	Actualizar en la Pagina Web el nombre del Servicio según la Normativa vigente "Asesoría en Seguridad y Salud en el Trabajo - SST" e incluir la dirección URL o el link para acceder al Formulario de Estándares Mínimos en SST. Con esta mejora, las empresas podrán diligenciar e imprimir en línea el nivel de desarrollo o cumplimiento del SST	Se actualizó en la página web el nombre del servicio con la nueva denominación "Constancia de Cumplimiento y desarrollo del programa del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo" y se incluyó el link para acceder al Formulario de Estándares Mínimos en SST.	100%	
Rendición de cuentas	2.1 Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con corte a Junio 30 de 2017	El 1 de septiembre de 2017, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	100%	
Rendición de cuentas	2.5 Identificar asuntos de interés resultado de los diálogos, como insumo para el análisis estratégico de la Compañía	Se identificaron los asuntos de interés resultados de los diálogos. Estos diálogos fueron socializados con la Alta Dirección según acta No.4 del 26/12/2017.	100%	
Rendición de cuentas	4.1 Realizar dos reuniones para evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y definir acciones de mejora.	En septiembre y diciembre de 2017, se realizaron reuniones de evaluación de Rendición de Cuentas, las cuales quedaron consignadas en las actas números 3 y 4.	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Dialogar con Grupos de Interés, que permita conocer la experiencia de servicio con Positiva, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio. Los Grupos de interés definidos: Clientes ARL, cliente de Vida, Intermediarios, pensionados ETB, Pensionados ARL, y proveedores. Las narrativas obtenidas permiten identificar mejoras en la prestación del servicio e implementar planes de mejoramiento en los procesos de alta sensibilidad para los clientes en conjunto con los grupos abordados. Estos Diálogos con grupos de interés son socializados con la alta dirección.	Durante el período comprendido entre el 01 de Septiembre al 31 de Diciembre 2017, se realizaron los siguientes Diálogos: - Express Microfinanzas (Cliente del Ramo ARL y Producto Vida) - Delima Marsh (Corredor de Seguros) - Jargü (Corredor de Seguros) - Empresa de Teléfonos de Bogotá ETB (Cliente Cotización Pensional). - Proveedores. Estos diálogos fueron socializados con la Alta Dirección según acta No.4 del 26/12/2017.	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 1 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. Para el 2017 el DNP tiene proyectadas, seis (6) ferias a lo largo del año; las cuales se encuentran en estudio para que en enero, sean aprobadas por el director del DNP. Las fechas y lugares pueden ser modificadas de acuerdo a las condiciones y características que se observen en cada lugar.	Durante el período comprendido entre el 01 de Septiembre al 31 de Diciembre 2017, Positiva participó en las siguientes Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: - Tibú - Norte de Santander. - Sogamoso - Boyacá.	100%	

Seguimiento 3 Oficina de Control Interno - Fecha de corte diciembre 2017				
Fecha de seguimiento: 10 de enero de 2018				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.2 Programa de Capacitación y actualización continua Contact Center	Se capacito al personal del Contact Center, en temas relacionados con indemnizaciones, recaudo y cartera, seguros de vida individual y asistencia médica.	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes ARL y producto VIDA, a través de talleres presenciales.	En el periodo septiembre a diciembre de 2017, se realizaron 87 talleres, con la participación de 1933 personas.	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.2 Desarrollar un (1) programa para contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio en Positiva, involucrando a colaboradores de Casa Matriz, Sucursales y Aliados Estratégicos de cara al cliente, para desarrollar mayores competencias en actitud y disposición de servicio hacia el cliente en cumplimiento de la promesa de valor.	Se elaboró y ejecutó el programa para contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio en la Compañía.	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.1 Mensualmente se dará a conocer la información pormenorizada de las PQRD que ingresan a la compañía.	Se elaboró y reportó a los Directivos de la Compañía, el informe mensual sobre PQRs que ingresan a la Entidad.	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5.1 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.	Se realizó la tercera y cuarta medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	1.2 Mantener y actualizar mensualmente el directorio de funcionarios de Positiva, cuando se presente alguna novedad.	Se realizó actualización del directorio de funcionarios de la Compañía, en octubre de 2017, de acuerdo a novedad presentada.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	1.3 Elaboración de una matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva.	Se elaboró la matriz de estado de contenidos de la página web.	100%	Se recomienda depurar y actualizar la información, teniendo en cuenta la matriz de estado de contenidos de la página web.
Transparencia y Acceso a la Información	1.4 Elaborar el plan de actualización de la página web de la Compañía.	Se elaboró una presentación de Plan de Actualización de la página web, en forma general, con fecha de terminación de las actividades diciembre de 2017 (por la Gerencia de Mercadeo), el cual se ejecutó en un 100%. Verificada la información de la página web de la compañía se observó que aún faltan temas por actualizar o depurar, que dependen de las áreas responsables de la información.	90%	Se recomienda reprogramar la acción, formulando un plan de acción que contenga actividades, responsables por área, fechas de inicio y finalización de las acciones, para efectos de poder realizar seguimiento a la ejecución del plan
Transparencia y Acceso a la Información	1.5 Actualización diseño página web actual	Se elaboró la Guía de Implementación del Diseño, la cual contiene los lineamientos gráficos para el diseño de la página actual.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	1.6 Monitoreo y actualización de la divulgación de datos abiertos.	La última actualización que se realizó corresponde al 26 de octubre de 2017 con información de Riesgos Laborales a junio de 2017.	90%	Se recomienda actualizar la información registrada en Datos Abiertos.
Transparencia y Acceso a la Información	1.7 Publicación mensual de información sobre contratación pública	Se publicó en la página web la información sobre contratación pública	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	2.1 Actualizar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	Se actualizó y publicó en la intranet el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualizar el registro de activos de información	Se elaboró la matriz de Activos de Información, esta pendiente la actualización en la página web.	90%	Se recomienda publicar en la página web la matriz de activos de información.
Transparencia y Acceso a la Información	3.2 Actualizar el esquema de publicación de información	Se actualizó el Esquema de Publicación de la Información en la página web	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	3.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	A 31 de diciembre de 2017, no fue actualizado el Índice de Información Clasificada y Reservada. La actualización se realizó el 2 de enero de 2018 en la página web de la Compañía.	60%	El documento fue publicado en la página web el 2 de enero de 2018, se recomienda hacer una actualización sustancial del mismo, con la participación de todas las áreas de la compañía, en razón a que la actualización se limitó a la actualización de la denominación de algunas áreas de la compañía, de acuerdo con la nueva estructura.
Transparencia y Acceso a la Información	4.1 Diagnostico y planeación del nuevo portal web que permita la visualización para personas en situación de discapacidad	Se realizó un diagnóstico del nuevo portal web.	50%	Se recomienda dar cumplimiento a la acción fijada.
Transparencia y Acceso a la Información	4.2 Definir y documentar una política de Criterio Diferencial de Accesibilidad para grupos étnicos y personas en situación de discapacidad.	Se definió una política editorial, la cual se encuentra publicada en la página web de la compañía. Falta definir una política de Criterio Diferencial de Accesibilidad para grupos étnicos y personas en situación de discapacidad.	20%	Se recomienda definir una política de Criterio Diferencial de Accesibilidad para grupos étnicos y personas en situación de discapacidad.
Transparencia y Acceso a la Información	5.1 Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información.	En el periodo septiembre a diciembre de 2017, se elaboraron y publicaron los informes de solicitudes de acceso a la información, en la página web.	100%	
Iniciativas Adicionales	2. Continuar con la estrategia de reforzamiento y sensibilización de nuestros valores corporativos establecidos que son: Confianza, Responsabilidad, Cumplimiento y Honestidad.	Se realizó la encuesta a funcionarios para evidenciar la apropiación de los valores.	100%	