

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2019

Fecha publicación: Septiembre 10 de 2019

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 2019

Fecha de seguimiento: 10 de septiembre de 2019

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 12 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 12 procesos establecidos en el periodo del 01/05/2019 y el 31/08/2019, se tomarán como procesos o subprocesos que corresponden a la actividad 2.2, es decir es adelantar el desarrollo de la actividad de revisión de los otros 12 procesos.	Se realizó la revisión de los siguientes procesos: - Gestión Tributaria. - Gestión Documental. - Gestión Logística. - Gestión de Gobierno, Inteligencia y Métricas de Información. - Monitoreo de riesgos del portafolio. - Administración del talento humano. - Planificación del talento humano. - Relaciones Laborales. - Promoción y Prevención. - Gestión Precontractual. - Gestión Contractual. - Gestión Poscontractual.	100%	Se recomienda publicar en la página web de la Compañía, únicamente la última versión del Mapa de Riesgos de Corrupción, para evitar confusiones al público en general. Incluir en el formato de identificación del riesgo de corrupción, las consecuencias asociadas a dichos riesgos de acuerdo con lo señalado en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 4, octubre 2018. Ajustar en el Mapa de Riesgos de Corrupción, el nivel de riesgo residual del proceso "Planificación del Talento Humano" el cual se encuentra en calificación "Mayor" (criterio de impacto), y según la evidencia corresponde a nivel de riesgo Alto.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 2 Realizar revisión con los dueños de 12 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	El plazo para ejecutar esta actividad es diciembre de 2019.	En proceso	Esta actividad comienza en septiembre y finaliza en diciembre de 2019.
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 (2 mensajes al mes).	Se enviaron dos mensajes al mes, a todos los servidores de la Compañía, relacionados con la cultura y el compromiso anticorrupción.	63.63%	Sin observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 2 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.	El plazo para ejecutar esta actividad es diciembre de 2019.	En proceso	Esta actividad comienza en el mes de diciembre 2019 y finaliza en enero de 2020.
Rendición de cuentas	2.1 A través de los resultados de los diálogos con los grupos de interés, identificar las acciones de mejora que sirvan como insumo para la formulación del plan estratégico.	El responsable de la actividad reportó asuntos identificados de los diálogos realizados en el año 2018, que sirvieron como base para el Plan Estratégico 2019-2022, el cual fue aprobado en abril de 2019. No reportó avance para el periodo mayo - agosto de 2019.	N/A	Se recomienda establecer un plan de trabajo en el que se detalle el número (cuantos diálogos) y la denominación (cuales diálogos) serán objeto de análisis y la acción de mejora implementada, indicando la fecha, para efectos de poder evaluar su cumplimiento.
Rendición de cuentas	3. 1 Dar continuidad a la campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	Durante el periodo mayo - agosto de 2019, se emitieron mensajes alusivos a la rendición de cuentas a través del canal corporativo Comunicándonos, cartelera e intranet. Sep publicó el cronograma de eventos en página web, sobre las actividades que realiza Promoción y Prevención en el Plan Nacional de Educación Travesía 2019.	N/A	Se reitera la recomendación de establecer un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades, para efectos de poder medir su cumplimiento.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Realizar diálogos con Grupos de Interés, para conocer la experiencia del servicio, expectativas, intereses y recomendaciones que nos permitan identificar mejoras en la prestación del servicio e implementar planes de mejoramiento en los procesos de alta sensibilidad para los clientes.	En el periodo mayo - agosto de 2019, se realizaron 9 diálogos con clientes de los siguientes grupos de interés: Riesgos Laborales, seguros de vida e Intermedarios.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 2 Realizar diálogos con proveedores para revisar la alineación con la estrategia y cultura de la Compañía con el fin de identificar las oportunidades de mejora que permitan mejorar el servicio y el relacionamiento con el cliente.	En agosto de 2019, se realizaron 6 diálogos con proveedores.	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.1 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 capacitación para el Contact Center, se realizó capacitación sobre los siguientes temas: Promoción, prevención, indemnizaciones e incapacidades.	67%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 2 Capacitar trimestralmente las áreas de la compañía que gestionan PQRD; (incluyendo a Codess y Gestar), donde requieran fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios.	En el periodo mayo - agosto de 2019, se brindó capacitación a personal de la Compañía y del proveedor Codess sobre peticiones, quejas y reclamos.	50%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 3 Actualizar los protocolos 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	Entre mayo y agosto de 2019, se actualizaron los protocolos de atención de los canales Chat y Contact Center relacionados con: Afiliaciones y novedades, recaudo y cartera, promoción y prevención, protocolos de la Gerencia Médica, vida y salud, reporte de accidente de trabajo, bicibles, APP, proveedores y reembolsos traslados no urgentes.	50%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 4 Establecer los criterios de accesibilidad aplicables al portal web www.positiva.gov.co, agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA	Se identificaron los criterios de accesibilidad aplicables al portal de la Compañía, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana 5854 de accesibilidad a la página web.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.5 Realizar el levantamiento de requerimientos funcionales para diseñar una nueva plataforma del portal web para Positiva.	Se realizó el levantamiento de requerimientos funcionales y se evaluó y definió la plataforma del portal web para Positiva.	100%	Se recomienda incluir dentro de la carpeta del contrato No.491 de 2019, las cotizaciones presentadas por los proveedores relacionados en el Formato "Estudio del Sector y de Mercado", las cuales no reposan en el expediente.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 6 Implementar el desarrollo y personalización de la nueva herramienta de portales.	Se definió el proveedor que llevará a cabo el desarrollo y personalización del nuevo portal web de la Compañía, de acuerdo a los requerimientos funcionales levantados por la Compañía.	15%	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.7 Elaborar una guía de implementación que contenga los lineamientos, especificaciones y recomendaciones aplicables al diseño y diagramación del nuevo portal web.	Se dio inicio a la elaboración de bocetos de los diseños de la guía de implementación.	15%	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 8 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	En el periodo mayo - agosto de 2019, Positiva Compañía de Seguros S.A., participó en las ferias realizadas en Valledupar (Cesar), Villavieco (Meta) e Istmia (Chocó).	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	3.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes RL y Productos VIDA	Durante el periodo mayo - agosto, se realizaron 12 talleres de Educación Financiera a nivel nacional.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que los talleres se realizan con el apoyo de FASECOLDA o directamente por la Compañía a demanda.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.1 Actualizar la Política de Protección de Datos Personales, en la cual se determine el procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento y brindar capacitación a líderes de procesos.	Se actualizó el numeral 12 (Supresión de Datos Personales), del Manual Políticas para la Protección de Datos Personales (Código, EST_2_1_MAO3 del 23 de agosto de 2019), y se publicó en la Intranet.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad y publicar calendarios de actividades organizadas.	Se publicaron en la página web, el calendario de actividades organizadas y noticias relacionadas, con los siguientes temas, entre otros: Participación de Positiva en Congreso Colombiano de Medicina del Trabajo, invitación encuentro de bananeros y promoción del producto Bicibles.	N/A	Se reitera la recomendación de establecer un plan de trabajo para el desarrollo de la actividad.
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.	50%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información cuando sea solicitado por el dueño del proceso.	En el periodo mayo - agosto de 2019, no se presentaron requerimientos de actualización de activos de información.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada, de ser requerido por parte de los dueños de la información.	En el periodo mayo - agosto de 2019, no hubo requerimiento, de los responsables de procesos, para la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el esquema de publicación de información, de ser requerido por algún dueño de la información o de ser necesario por alguna modificación.	A 31 de agosto de 2019, no se ha presentado requerimiento para la modificación del Esquema de Publicación de Información.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 4 Implementar auditoría para tablas sensibles de los sistemas core del negocio por medio del software de seguridad cibernética Imperva.	Se eligieron los sistemas core - misionales: SIARP (core ARL - 5 bases de datos: siniestros_socupa, siarp, pecono_reservas, medilab_pasiste, recaudo2), laxis (Core Vida - 1 base de datos Axis); SNP (Sistema Nómina de pensionados ARL, Rentas Vitalicias y Commutación pensional - 1 base de datos Nomina), de los cuales se identificaron 113 tablas sensibles, las cuales fueron auditadas.	100%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	Se realizó la actualización de las Estadísticas de Riesgos Laborales, Puntos de Atención y Red Asistencial a Nivel Nacional.	50%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	3. 2 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información.	El área reportó evidencia de los informes publicados en la página web de la Compañía, para el periodo mayo a agosto de 2019, con un resultado de cero solicitudes de acceso a la información, en todos los meses. Sin embargo, se procedió a verificar los registros de solicitudes que ingresaron a la compañía a través del gestor documental y la base de datos PQRD, de lo cual se evidenció el ingreso de solicitudes de acceso a la información para el periodo reportado.	33%	Se mantiene el porcentaje de avance reportado en el seguimiento realizado con fecha de corte 30 de abril de 2019. Sobre la actividad se definió un plan de acción, orientado a dar cumplimiento a la norma (Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).
Iniciativas Adicionales	1. 1 Diseñar y ejecutar un plan cuyo objetivo sea la revisión y actualización de las prácticas de buen gobierno y el Código de Ética de la Compañía, armonizándolo con la iniciativa del Gobierno Nacional y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de construir sobre los principios de transparencia, respeto por los derechos humanos, sostenibilidad financiera, social y ambiental.	Para el periodo mayo - agosto de 2019, no se reportó avance.	60%	Se mantiene el porcentaje de avance reportado en el seguimiento realizado con fecha de corte 30 de abril de 2019. Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad dentro del plazo establecido. Así como, publicar en la intranet los procedimientos de la Asamblea, Junta Directiva, Comité de Auditoría.