

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2021

Fecha publicación: 14 /09/2021

Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.



Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2021

Fecha de seguimiento: septiembre 2021

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. 1 Revisar el Manual de Cumplimiento y los procedimientos asociados	Segun acta número 1 del 17 de junio de 2021, para junio de 2021, mo se realizaron ajustes al Manual de cumplimiento. Mediante acta de Junta Directiva No. 678 del 28 de julio de 2021, se aprobaron cambios en el Manual de Cumplimiento.	100%	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 03/05/2021 y el 31/08/2021, 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 verifico satisfactoriamente la validación de los riesgos operacionales y anticorrupción de los siguientes procesos.  1. Gestión de reconocimiento de prestaciones asistenciales y económicas. 2. Planeación de Talento Humano. 3. Administración de Talento Humano. 4. Relaciones Laborales. 5. Gestión Precontractual 6. Gestión Contractual  Esta validación se realizo por parte de las Oficina Gestión Integral de Riesgos con los dueños de cada uno de los procesos.	100%	Sin Observación
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.	A 31 de agosto de 2021, se realizó la revisión del proceso de Gestión poscontractual.	17%	Sin Observación
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 verifico satisfactoriamente el comunicado del 11 de junio de 2021, respecto a fraudes a las aseguradoras, el cual se compartió con los colaboradores de Positiva, cumpliendo con el periodo.	50%	Sin Observación
Gestión del Riesgo de Corrupción	4.1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	La actividad está programada para ejecutar en diciembre de 2021.	En proceso	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Desarrollar un software utilizando data que se registra en los aplicativos de la Compañía.	Se realizó programación y desarrollo en la herramienta R Estudio, de un estado de cuenta de incapacidades temporales, se realizó prueba piloto de los estados de cuenta con unas empresas. La herramienta se encuentra en proceso de estabilización.	72%	Se recomienda tomar las medidas necesarias a fin de desarrollar las actividades para la estabilización de la herramienta antes del 15/10/2021, fecha en la cual finaliza la acción.
Rendición de cuentas	1.2 Producir una guía interna para el uso de lenguaje claro al interior de la Compañía.	Se elaboró y publicó en la herramienta SIMPLE la Guía para Informar en Lenguaje Claro o con Enfoque al Ciudadano.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	1.3 Realizar una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil.	En julio de 2021, se realizó una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	A agosto de 2021, se realizó una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	La actividad está programada para ejecutar entre junio y diciembre de 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2021.
Rendición de cuentas	2. 2 Realizar diálogos con Grupos de Interés: Proveedores (Red asistencial), para conocer la experiencia del servicio prestado a nuestros clientes, sus expectativas, intereses y así identificar oportunidades de mejora que permitan evolucionar en la eficiencia y efectividad en los servicios ofrecidos por la Compañía.	El 25 de junio de 2021, se realizó un diálogo con proveedores de la Red Asistencial.	50%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.3 Dialogar con los Grupos de Interés: Clientes e Intermediarios, con el fin de escuchar la voz del cliente, conocer su percepción y su experiencia con el servicio brindado por Positiva, para generar confianza, brindar soluciones inmediatas posibles durante el Diálogo; fortaleciendo la relación entre las partes, fomentar cercanía con la regiones en donde se encuentren los clientes e intermediarios, identificar las brechas de servicio que permitan generar acciones de mejora y propender por incrementar su satisfacción logrando su mantenimiento y fidelización.	De mayo a agosto de 2021, se realizaron 21 Diálogos con Grupos de Interes clientes e intermediarios.	60%	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.	A través del canal de comunicación "Comunicándonos", se realizó la primera campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas.	33%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2021, con los dueños de cada una de las actividades.	La actividad está programada para ejecutar entre noviembre y diciembre de 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2021.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a los Clientes, Intermediarios, Grupos de Interés y Ciudadanos, con el objetivo de sensibilizar y motivar el conocimiento en temas financieros, de ahorro y de seguros para la toma de decisiones informadas, que permitan 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.	En el periodo mayo a agosto de 2021, se realizaron cinco conferencias relacionadas con: -Decisiones ecómicas que impactan positivamente. - Finanzas personales para mujeres emprendedoras. -De la alcancia a la estabilidad financiera, cuatro aceleradores de tus finanzas.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las capacitaciones se realizan a demanda.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 2 Actualizar los protocolos de atención al cliente 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 31 de agosto de 2021, se actualizaron los protocolos atención al cliente relacionados con: Prestaciones económicas Pensionados Recaudo y Cartera Reembolsos Promoción y Prevención	50%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.1 Elaborar y ejecutar el plan de formación anual para el Contact Center de información. (Atención canal telefónico y chat para clientes)	A agosto de 2021, se ha ejecutado el plan de formación anual para el Contact Center de información.	50%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.2 Realizar capacitaciones semestrales a las áreas de la compañía que gestionan PQRD, donde requieran el fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios o por solicitud del área.	Se realizaron capacitaciones a las áreas de la compañía que gestionan PQRD.	50%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad.	Se publicaron en la página web de la Compañía, 4 notas relacionadas con: Datos abiertos. Incapacidad Temporal Prestaciones Económicas	100%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.2 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 segunda medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva.	50%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Actualizar tres veces al año la matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva.	Se actualizó la matriz de estado de contenidos de la página web a 30 de junio de 2021.	66%	Se recomienda enviar correo a las áreas en el cual se reitere la importancia de certificar la actualización de la información en la página web.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	En julio de 2021, se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	50%	Se recomienda analizar y ajustar la periodicidad y número de entregables de la actividad, los cuales deberán guardar coherencia con la fecha de inicio y finalización de la acción.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	Se diseñó el documento de requerimientos funcionales y se envió al proveedor para su análisis.	20%	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad programada en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dado que en siete meses el avance es del 20% y el 80% restante de las actividades, para su cumplimiento, se deberá realizar en tres meses y medio.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	A agosto de 2021, no se han presentado modificaciones relacionadas con el Índice de Información Clasificada y Reservada.	En proceso	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	La actividad está programada para ejecutar de septiembre a diciembre de 2021.	En proceso	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	Se publicó el informe de solicitudes de acceso a la información a agosto de 2021, en la página web.	60%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.1. Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	En reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de abril de 2021, se presentaron modificaciones a la estrategia de conflictos de intereses.	N/A	Se recomienda dejar evidencia del seguimiento a los avances a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses, en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	2.1 Formalizar y publicar en SIMPLE el procedimiento y políticas internas para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011., que incluya el canal de comunicación definido y la dependencia que orientará a las áreas y contratistas sobre el tema.	En el Título III del Código de Ética y Buen Gobierno, se documentó el procedimiento y políticas internas para el manejo y declaración de conflictos de intereses.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	3.1 Realizar un plan de medios para sensibilizar a los funcionarios de la Compañía sobre las políticas, canales y procedimientos concernientes al código de Integridad y conflicto de intereses.	A través de salvapantallas y del canal de comunicación "Comunicándonos", se sensibilizó a los servidores sobre las políticas, canales y procedimientos concernientes al código de Integridad y conflicto de intereses.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	3.2 Implementar acciones de capacitación sobre la gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.	Fue presentada la ejecución del Plan de Capacitación a agosto de 2021.	N/A	Para efectos de poder dar por cumplida la acción, la cual vence el 31 de diciembre de 2021, se recomienda además de la presentación del Plan de Capacitación ejecutado, adjuntar evidencia de cada una de las capacitaciones relacionadas en el plan.
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	4.1 Instruir a los servidores de la entidad que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	El 22 de julio de 2021 se envió un mensaje a los funcionarios recordándoles la importancia de realizar el curso de Integridad.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	4.2 Instruir a los contratistas de la entidad que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por la Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	La actividad está programada para ejecutar de febrero a diciembre de 2021.	En proceso	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad programada, en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y suministrar la evidencia correspondiente definida en el Plan Anticorrupción.

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	5.1 Verificar que los servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	En el periodo mayo a agosto de 2021, no ingresaron servidores públicos a la Compañía, según comunicado del área de Talento Humano.	En proceso	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad relacionada con los contratistas (Verificar que los contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública), en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	6.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	A agosto de 2021, sólo se ha presentado una manifestación de conflicto de intereses.	En proceso	Se recomienda elaborar el documento de seguimiento de registro de conflicto de interés.