

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2022

Fecha publicación: septiembre 13/2022

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 2022

Fecha de seguimiento: septiembre 2022

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. 1 Revisar la metodología de riesgos de corrupción.	Se realizó reunión donde se revisó la metodología de riesgos de corrupción.	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 02/05/2022 y el 31/08/2022, 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.	A agosto de 2022, se realizó la revisión de los procesos Gestión Logística, Gestión Actuarial y Monitoreo de Riesgos de Portafolio. Se encuentra en proceso de aprobación la revisión de Administración de Prestaciones Periódicas, Gestión Precontractual y Gestión de Promoción y Prevención, por el responsable del proceso.	80%	La actividad tiene fecha de vencimiento 31 de agosto de 2022. Sin embargo, a agosto 31 de 2022, no se cumplió al 100% con la acción propuesta, quedando pendiente un 20% que corresponde a la aprobación de los líderes de los tres procesos restantes. 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.
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.	La actividad está programada para iniciar en septiembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2022.
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 envió comunicación por medio de correo electrónico a toda la entidad, en junio de 2022.	50%	Sin observaciones.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 1 Enviar la autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	La actividad está programada para iniciar en diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2022.
Racionalización de Trámites	Implementar una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de reclasificación de empresas de manera eficiente.	Se documentaron las siguientes Historias de Uso del Proceso de Reclasificación de Empresas: 1. Recepción solicitud reclasificación empresa (Portal único) 2. Recepción solicitud reclasificación sucursal (Alissta® SUM) 3. Verificación Empresas - Solicitud Reclasificación (Alissta® SUM) 4. Inicio Proceso de Reclasificación (Alissta® SUM)	50%	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.
Rendición de cuentas	1.2 Desarrollar cinco laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	A 31 de agosto de 2022, se realizaron dos laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	40%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.3 Realizar una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil.	Se realizó la capacitación a los servidores de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	A agosto de 2022, se realizó una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.5 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad, a través de los medios de comunicación masiva y digital.	A agosto de 2022, se realizó la publicación de noticias sobre la Entidad relacionadas con los siguientes temas: -Positiva optiene la calificación AA+. -Primer encuentro de Familias Seguras llega a la Guajira. -\$14,892 millones, ventas de Positiva en Bolívar en 2021. -Una iniciativa técnico - académica, para el cuidado de la vida. -Conozca como prevenir un accidente laboral en Colombia. -Emprendimos el camino hacia la Oferta de Seguros Digitales.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.6 Identificar y socializar los temas de la gestión para su divulgación en los distintos medios de comunicación interno.	A agosto de 2022, se socializaron al interior de la organización temas de la gestión relacionados con: 1.Vinculación de Positiva al Grupo Bicentenario. 2.Prevenición, reactivación económica y apoyo al emprendimiento. 3.Ventas. 4.Balance del Cuatrenio. 5. Positiva es la suma de nuestras acciones. 6.Presencia en la revista digital Pacto Global ONU Red Colombia. 7.Entrega reconocimiento Empresas Públicas de Armenia. 8. Relacionamiento con Intermediarios y Prospectos-Bolívar. 9.Agenda con clientes, intermediarios y medios de comunicaciónn- Magdalena.	65%	Sin Observaciones
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	El 2 de agosto de 2022, se realizó la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas.	100%	Sin observaciones
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.	La actividad estaba programada para realizar un diálogo con Grupos de Interés en el primer semestre y otro en el segundo semestre. Sin embargo a 31 de agosto no se realizó el primer diálogo.		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 la acción se programó para realizar un diálogo en el primer semestre y otro en el segundo semestre, y a 31 de agosto no se ha realizado el diálogo del primer semestre.
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.	Se llevaron a cabo 18 diálogos con los grupos de interés: Clientes e intermediarios.	60%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.4 Participar en las mesas sectoriales donde se discuten temas relacionados con la prevención y la promoción de la salud de los trabajadores.	A 31 de agosto de 2022, la Compañía ha participado en las mesas sectoriales donde se discuten temas relacionados con la prevención y la promoción de la salud de los trabajadores, de acuerdo con la meta establecida.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	3.2 Realizar una campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	Se realizó la campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2022, con los dueños de cada una de las actividades.	La actividad está programada para ejecutar entre noviembre y diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2022.
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.	Se realizaron once talleres sobre los siguientes temas: - Hábitos que debes dejar para pagar tus deudas. - Consumo inteligente para lograr el éxito financiera. - Las Finanzas a través del Ciclo de la Vida. - Hábitos que te impiden pagar tus deudas. - Bienestar Financiero en tiempos de retos. - Finanzas Personales para Mujeres Emprendedoras. - Construyendo prácticas financieras saludables. - Herramientas digitales financieras para cumplir tus metas.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que los talleres 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.	Se actualizaron los protocolos de atención al cliente relacionados con: -Afiliaciones y Novedades -Ramo Vida -Pensionados -Recaudo y Cartera -Reembolsos -Promoción y Prevención -Incapacidad Temporal -Exequias -Renta Vitalicia Inmobiliaria	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)	Se elaboró el Plan de Formación Anual y se ejecutaron capacitaciones relacionadas con los siguientes temas: 1. Vida- Seguro viajero 2. PQRD- Gestor Documental 3. Vida Bicibles 4. Vida complicaciones en cirugía 5. Póliza Beneficio Incapacidad 6. Renta vitalicia inmobiliaria	50%	La meta del producto: "Dos informes primer semestre y segundo semestre resultado de la actualización o no, de los protocolos" no guarda relación con la actividad. El entregable debe ser el resultado de la acción, se recomienda ajustar la meta del producto.
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 sobre PQRs a los funcionarios de Positiva y a los terceros (Contac Center y Sistemas y Computadores).	50%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Documentar, con base a la caracterización realizada en el 2021 a los clientes de Seguros de Vida – AP/VG, las características cuantitativas y cualitativas de estos clientes tal y como lo sugiere el Departamento de la Función Pública.	Se documentaron los Arquetipos de Clientes de Riesgos Laborales y Seguros de Vida. Así mismo, se realizó la presentación de la investigación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	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 pagina web de Positiva.	Se actualizó la matriz de estado de contenidos de la página web a 30 de junio de 2022.	66%	Se recomienda continuar con el envío de correos a las áreas, en la cual se reitere la importancia de certificar la actualización de la información en la página web.

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2.1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	En agosto de 2022, se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	50%	Sin observaciones.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	A 31 de agosto se realizaron las siguientes actividades: -Ajuste de los requerimiento funcionales y no funcionales, para el registro y evaluación de activos de información. -Levantamiento de requerimientos para le gestión de incidentes. -Configuración de acuerdo con los requerimientos y se adelanta pruebas de parametrización.	60%	Sin observaciones.
Transparencia y Acceso a la Información	2.3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	A 31 de agosto de 2022, no se presentarán solicitudes de actualización del Índice de Información Clasificada.	33%	Sin observaciones.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	La actividad esta programada para iniciar en septiembre y finalizar en diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2022.
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	Al mes de agosto de 2022, se publicó en la página web de la Entidad el número de solicitudes de acceso a la información.	60%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.1 Socializar el procedimiento o documentos internos sobre conflicto de intereses.	Se socializó el procedimiento de conflicto de intereses.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.2 Realizar una capacitación sobre conflictos de intereses.	Se realizó capacitación sobre conflicto de intereses a los servidores que ingresaron a la Compañía en julio y agosto de 2022.	66%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	2.1 Solicitar a los servidores que ingresan a la entidad, realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública.	Se enviaron correos a los servidores que ingresaron a la Compañía solicitandoles realizar el curso de Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, a agosto de 2022.	64%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	3.2 Solicitar a los servidores públicos de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019, para que publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por la Función Pública.	Se realizó la publicación de declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por la Función Pública, de los servidores que ingresaron a la compañía a agosto de 2022 (2).	64%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	4.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	Se evidencio el seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de interés.	64%	Sin observaciones