

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2024

Fecha publicación: 09 de mayo de 2024

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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2024**

Fecha de seguimiento: mayo 2024

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. 1 Revisar la documentación asociada (Manual, procedimientos etc.) a corrupción acorde con la nueva normatividad aplicable.	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2024.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2024.
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.	La actividad está programada para ejecutar entre julio y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2024.
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 evidenció correo de comunicación del 26/03/2024 relacionado con los conceptos de fraude y corrupción.	25%	Actividad trimestral, está programada para finalizar en diciembre de 2024.
Gestión del Riesgo de Corrupción	3. 2 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de capacitación en la materia a todos los funcionarios.	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2024.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2024.
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 ejecutar en noviembre de 2024.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2024.
Racionalización de Trámites	Implementar una solución tecnológica, que permita a las empresas Gran MiPyMe consultar la información de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo -SST planeadas y ejecutadas por Positiva.(T15725)	CU 26 Plan de Trabajo SGSST HU 03 Seguimiento Acompañamiento ARL. Se relizaron los comentarios para ajustes de la historia de usuario.	50%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Lograr una interoperabilidad con los sistemas internos de información de la Compañía (T387)	Se elaboró cronograma de trabajo y se documentó el formulario de generación de pruebas.	45%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Lograr una interoperabilidad con los sistemas internos de información de la Compañía (T391).	Se elaboró cronograma de trabajo y se documentó el formulario de generación de pruebas.	45%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1. 1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2023.	Se elaboró y publicó en la página web de la Compañía, el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2023.	100%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	1.2 Desarrollar dos laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	La actividad esta programada para ejecutar entre marzo y noviembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en noviembre de 2024.
Rendición de cuentas	1.3 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Se elaboró el plan de comunicación lenguaje claro para la vigencia 2024. A 30 de abril se enviaron mensajes sobre el uso del lenguaje claro a través del canal "Comunicándonos".	11%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	1.4 Publicar en los medios de comunicación masiva y digital noticias sobre la gestión de la compañía.	A 30 de abril de 2024, se publicaron 8 noticias en los medios de comunicación masiva y digital sobre la gestión de la Compañía.	53%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.5 Identificar y socializar los temas sobre de la gestión de la compañía para su divulgación en los distintos medios de comunicación interno.	Se socializaron al interior de la organización temas de la gestión relacionados con: - Sostenibilidad Corporativa - Nuevos productos - Autorizaciones médicas - Evaluación de la Gestión - Registros médicos electrónicos - Transformación Digital, entre otros.	80%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	La actividad esta programada para iniciar en mayo y finalizar en diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2024.
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 esta programada para ejecutar entre abril y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2024.
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 realizaron 91 dialogos con grupos de interés (clientes e intermediarios).	76%	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.	La actividad esta programada para ejecutar entre marzo y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2024.
Rendición de cuentas	3.1 Actualizar la estrategia de Rendición de Cuentas.	Se actualizó la estrategia de Rendición de Cuentas	100%	Sin 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 dio inicio a la campaña con los resultados de la gestión de la compañía.	33%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2023 con los dueños de cada una de las actividades.	La actividad está programada para ejecutar en diciembre de 2024.	En proceso	Se recomienda ajustar la fecha de la Estrategia la cual corresponde a 2024, en razón a que la de 2023 ya se evaluó.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	1.1 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: -Recaudo y Cartera -Promoción y Prevención -Accidente de Trabajo	25%	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 2024 y se ejecutaron capacitaciones relacionadas con los siguientes temas: 1. PQRD 2. Comercial	25%	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 sobre PQRs a los funcionarios de Positiva y a proveedores.	25%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	2.3 Incluir en la reinducción dirigida a los servidores, aspectos sobre atención al ciudadano.	La actividad está programada para ejecutar entre febrero y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2024.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 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.	La actividad está programada para ejecutar entre febrero y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2024.
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 primera medición de la satisfacción de los clientes .	25%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Realizar seguimiento al estado de actualización de la matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva, tres veces al año.	La actividad está programada para ejecutar entre mayo y noviembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en noviembre de 2024.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	En abril de 2024, se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	33%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de los 13 procesos misionales de la Compañía.	La actividad está programada para ejecutar entre abril y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2024.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	La actividad está programada para ejecutar entre julio y diciembre de 2024.	En proceso	La meta del producto debe ser el resultado de la ejecución de la acción. Se recomienda hacer el ajuste correspondiente.
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 entre septiembre y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2024.
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	A abril de 2024, se publicó en la página web de la Entidad el número de solicitudes de acceso a la información.	40%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.1 Realizar socialización o capacitación sobre conflictos de intereses.	La actividad está programada para ejecutar entre febrero y diciembre de 2024.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2024.
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 solicitándoles realizar el curso de Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.	36%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	2.2 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios con personas naturales, la exigencia para realizar el curso de Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos descritos en la Ley 2016 de 2020. La certificación de la realización del curso, le corresponde al supervisor y/o a quien éste designe para subirla a la plataforma tecnológica dispuesta por la compañía, como complemento a los documentos jurídicos habilitantes, de tal manera que quede indexa en el expediente contractual que corresponda previo a la firma del contrato.	El 27 de febrero de 2024, se envió Circular a los supervisores solicitando cumplir con la Ley 2016 de 2020.	100%	Sin observaciones.

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	<p>3.1 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios como personas naturales, que informen a los contratistas sobre la obligatoriedad de cumplir con el requisito de realizar la Declaración de Bienes, Rentas y Conflicto de Intereses en la plataforma dispuesta para tal efecto y su publicación en la plataforma SIGEP II de la Función Pública, de acuerdo con el ámbito de aplicación descritos en la Ley 2013 de 2019.</p> <p>Las certificaciones generadas por las declaraciones realizadas por los contratistas de prestación de servicios como persona natural, corresponde al supervisor y/o a quien éste designe para subir a la plataforma tecnológica dispuesta por compañía, como complemento a los demás documentos jurídicos habilitantes, de tal manera que quede indexa en el expediente contractual al cual corresponda, previo a la firma del contrato.</p>	El 27 de febrero de 2024, se envió Circular a los supervisores solicitando cumplir con la Ley 2013 de 2019.	100%	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 requirió a los servidores que ingresaron a la compañía la publicación de la Declaración de Bienes, Rentas y Conflicto de Intereses, en el aplicativo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en los casos en que aplicaba la Ley 2013 de 2019.	27%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	4.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	A 30 de abril de 2024, se realizó seguimiento a presuntos conflictos de interés, presentados al interior de la Compañía.	27%	Sin observaciones