

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2023

Fecha publicación: 11 de enero 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 3 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de diciembre de 2023

Fecha de seguimiento: Enero 2024

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.	Se evidenciaron correos de revisión con los dueños de 12 procesos y subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	100%	Sin observaciones
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 evidenciaron correos de comunicación del 23/08/2023 sobre conceptos de fraude y corrupción, 25/08/2023 estructura grupo interno de trabajo contra el fraude y corrupción y 13/12/2023 líneas de denuncia y caso de fraude en ARL.	100%	Sin observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 1 Enviar la autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	Se envió correo de autoevaluación de controles de corrupción el 06 de diciembre de 2023 al subproceso Administración de Prestaciones Periódicas.	100%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Implementar una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de reclasificación de empresas de manera eficiente.	Se implementó una solución tecnológica que permite gestionar las solicitudes de reclasificación de empresas.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.3 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Se realizó la campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro. A través del canal de comunicación "Comunicándonos", se enviaron mensajes sobre el uso del lenguaje claro.	100%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	El 06 de diciembre de 2023 se realizó la Audiencia Pública 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.	A 31 de diciembre de 2023, se realizó el segundo diálogo con proveedores de la Red Asistencial.	100%	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.	A 31 de diciembre de 2023, se realizaron los 70 diálogos con grupos de interés, clientes e intermediarios.	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 realizó la campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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.	Se evaluaron las acciones de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2023.	100%	Sin observaciones
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: -Afiliaciones y Novedades -Teleorientación Psicológica -Recaudo y Cartera Vida -Promoción y Prevención -Gerencia Médica	100%	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 ejecutaron capacitaciones relacionadas con los siguientes temas: 1. Producto Exequial 2. Positivamente a tu lado 3. Nueva página web Positiva 5. Gerencia Médica	100%	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.	100%	Sin observaciones
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.	A 31 de diciembre de 2023 se realizaron capacitaciones en temas relacionados con: Finanzas personales, economía familiar, planeación financiera, consejos financieros en épocas de primas y regalos, tips financieros para la jubilación, entre otros.	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	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 llevó a cabo la tercera y cuarta medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva.	100%	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	Se realizó seguimiento a la matriz de estado de contenidos de la página web, a 30 de septiembre de 2023.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	Se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de los 19 procesos de apoyo de la Compañía.	Se revisó y actualizó el registro de activos de información de 19 procesos de apoyo de la Compañía.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	Se actualizó el Índice de Información Clasificada y Reservada.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	Se actualizó el esquema de publicación de información de la página web.	100%	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 elaboró y publicó en la página web de la Entidad, el número de solicitudes de acceso a la información.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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 solicitándoles realizar el curso de Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.	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 la Función Pública, en los casos en que aplicaba la Ley 2013 de 2019.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	4.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	El área responsable informó que al 28 de diciembre de 2023, no se han presentado manifestaciones de conflictos de interés.	100%	Sin observaciones