

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

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2021

Fecha publicación: 13/05/2021

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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2021**

Fecha de seguimiento: Mayo 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	La actividad esta programada para finalizar en junio de 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en junio de 2021.
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.	La actividad esta programada para iniciar en mayo y finalizar en agosto de 2021.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en agosto de 2021
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 inicia en septiembre y culmina en diciembre 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2021.
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 a través de comunicándonos un mensaje referente a fraude y corrupción.	25%	Sin observaciones
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 de un estado de cuenta de Incapacidades Temporales. Se realizó una prueba con un estado de cuenta.	30%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1. 1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2020.	Se elaboró y publicó en la página web de la Compañía, el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2020.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.2 Producir una guía interna para el uso de lenguaje claro al interior de la Compañía.	La actividad esta programada para finalizar en julio de 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en julio de 2021.
Rendición de cuentas	1.3 Realizar una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil.	La actividad está programada para ejecutar entre julio y diciembre de 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2021.
Rendición de cuentas	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	La actividad está programada para ejecutar entre agosto y diciembre de 2021.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2021.

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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.	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. 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 abril 30 de 2021 se realizaron veinte diálogos con Grupos de Interes.	29%	Sin observaciones
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 tres campañas de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	La actividad inicia en junio y culmina en diciembre 2021.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2021.
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.	A abril de 2021, se realizó un taller sobre el tema : "Finanzas saludables para alcanzar 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.	La actividad esta programada para finalizar en noviembre de 2021 y reportar el avance en forma semestral.	En proceso	El plazo para ejecutar la actividad es noviembre de 2021
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)	La actividad esta programada para finalizar en noviembre de 2021 y reportar el avance en forma semestral.	En proceso	El plazo para ejecutar la actividad es noviembre de 2021
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.	La actividad esta programada para finalizar en noviembre de 2021 y reportar el avance en forma semestral.	En proceso	El plazo para ejecutar la actividad es noviembre de 2021
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad.	Se publicaron en la pagina web de la Compañía, 8 notas relacionadas con: -Certificados de Retención en la Fuente -Directriz manejo de siniestros -Circular incapacidades temporales para empresas -Medicina laboral -Certificados de afiliación a ARL -Prevención Covid - 19 -But pensionados	60%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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 primera medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva.	25%	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 31 de marzo de 2021.	33%	Se recomienda enviar correo a las áreas en la cual se reitera 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 marzo de 2021, se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	25%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	La actividad está programada para ejecutar de enero 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.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	A abril 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 de enero a abril de 2021, en la página web.	20%	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 Comié Institucional de Gestión y Desempeño de abril de 2021, se presentaron modificaciones a la estrategia de conflictos de intereses.	En proceso	Sin observaciones
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.	La actividad vence en septiembre de 2021	En proceso	La actividad vence en septiembre de 2021
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.	La actividad vence en diciembre de 2021	En proceso	La actividad vence en diciembre de 2021
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.	La actividad vence en diciembre de 2021	En proceso	La actividad vence en diciembre de 2021
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.	Se envió un mensaje a los funcionarios recordándoles la importancia de realizar el curso de Integridad.	50%	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 vence en 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.
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.	A 30 de abril de 2021, los servidores que ingresaron a la Compañía publicaron la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses.	N/A	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.
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	6.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	El área responsable informó que no se ha tenido conocimiento sobre registro de conflicto de intereses.	En proceso	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
------------	-------------------------	-----------------------	-------------	---------------

Acciones Pendientes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Realizar un diálogo con tres proveedores de Elementos de Protección Personal - EPP, con el fin de conocer la experiencia del servicio e identificar las brechas que permitan formular planes de tratamiento para asegurar la efectividad en la prestación del servicios.	La actividad se incorporó en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, enfocada a realizar diálogos con Grupos de Interés: Proveedores (Red asistencial).		Se recomienda dar cumplimiento a las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en los terminos establecidos.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Se actualizó la matriz de estado de contenidos de la página web de junio y diciembre de 2020.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de 13 procesos misionales de Positiva S.A.	Se publicó en la página web el registro de Activos de Información.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con los 13 procesos actualizados por la Oficina de Gestión Integral de Riesgos	Se publicó en la página web el Índice de Información Clasificada y Reservada.	100%	Realizar la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada, mediante Acto Administrativo, de acuerdo con el artículo 36 del Decreto 103 de 2015.
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	Se actualizó la información de Red Asistencial en datos abiertos.	100%	Sin observaciones