

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2022

Fecha publicación: mayo 12 /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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de abril de 2022

Fecha de seguimiento: enero 2022

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. 1 Revisar la metodología de riesgos de corrupción.	Para el primer cuatrimestre se realizó reunión de entendimiento con líder SARO para validar la metodología (ISO 31000 vs función pública) y determinar los ajustes a realizar. La actividad de encuentra en proceso inició en febrero y se espera terminar en agosto de 2022.	En Proceso	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.	La actividad esta programada para iniciar en mayo y finalizar en agosto de 2022.	En Proceso	La actividad esta programada para finalizar en agosto de 2022.
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 esta programada para iniciar en septiembre y finalizar en diciembre 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).	Abril de 2022, se envió un mensaje por correo electrónico a los servidores de la compañía, para fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción.	25%	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 esta programada para realizar 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. 1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2021	Se elaboró y publicó en la página web de la Compañía, el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2021.	100%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	1.2 Desarrollar cinco laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	La actividad esta programada para iniciar en enero y finalizar en julio de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en julio 2022.

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.	La actividad esta programada para iniciar en mayo y finalizar en agosto de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en agosto de 2022.
Rendición de cuentas	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	La actividad esta programada para iniciar en mayo y finalizar en agosto de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en agosto de 2022.
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 abril de 2022, se realizó la publicación de noticias sobre la Entidad relacionadas con los siguientes temas: -Familias Seguras. -Saber Administrar las Finanzas. -Resultado encuesta Banco de la República. -Gestión de Positiva en Cauca.	20%	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 abril de 2022, se socializaron al interior de la organización temas de la gestión relacionados con: -Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 - Positiva fideliza - Medio Ambiente - Actualización documental.	20%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	La actividad esta programada para iniciar en junio y finalizar en diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2022.
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 iniciar en abril y finalizar en diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2022.
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 2022 se realizaron dieciocho diálogos con Grupos de Interes.	30%	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 abril de 2022, la Compañía ha participado en 7 mesas de los sectores: Minería, Construcción y Público.	70%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.5 Programar y ejecutar las Escuelas de formación Positiva para IPS ( Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud)	A abril de 2022, se realizó una Escuela de formación Positiva para IPS, abordando el tema: Descripción ,Manejo y Dominio del Dolor.	17%	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

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.	A abril de 2022, se realizó una publicación en las carteleras de la Compañía, relacionada con la importancia de la información en la rendición de cuentas.	10%	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 cuatro talleres sobre los siguientes temas : 1. Entrenamiento financiero para jóvenes emprendedores. 2. En que invertir para mejorar o aumentar mis finanzas. 3. Cómo construir una personalidad financiera exitosa 4. Resuelve tus deudas con mentalidad financiera.	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 y se ejecutaron las capacitaciones programadas a abril de 2022, en 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	2.3 Incluir en la reinducción dirigida a los servidores, aspectos sobre atención al ciudadano.	El 4 de abril de 2022, se llevo a cabo la reinducción a los servidores de la compañía, en la cual se trataron temas relacionados con Atención al Ciudadano.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Caracterizar los Grupos de Valor (Clientes en Seguros de Vida)	El 8 de abril del año en curso, el área responsable solicitó el ajuste de la acción.	En proceso	La acción fue reportada como cumplida, antes de la formulación del Plan Anticorrupción vigencia 2022, a la Oficina de Control Interno.
Gestión del Riesgo de Corrupción	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 pagina web de Positiva.	Se actualizó la matriz de estado de contenidos de la página web a 31 de marzo de 2022.	33%	Se recomienda enviar correo 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 marzo de 2022, 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 esta programada para iniciar en febrero y finalizar en octubre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en octubre 2022.
Transparencia y Acceso a la Información	2.3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	La actividad esta programada para iniciar en julio y finalizar en diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en octubre 2022.
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.	A abril de 2022, se publicó en la página web de la Entidad el número de solicitudes de acceso a la información.	20%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.1 Socializar el procedimiento o documentos internos sobre conflicto de intereses.	La actividad esta programada para iniciar en abril y finalizar en junio de 2022	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en junio de 2022.
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.2 Realizar una capacitación sobre conflictos de intereses.	La actividad esta programada para iniciar en febrero y finalizar en diciembre de 2022.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2022.
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 abril de 2022.	27%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	2.2 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios con Personas Naturales que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, para que den cumplimiento a lo establecido en la Ley 2016 de 2020.	El 11 de febrero de 2022, se envió Circular a los supervisores solicitando el cumplimiento de la Ley 2016 de 2020.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	3.1 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios con Personas Naturales, para que se les solicite a los contratistas a su cargo y que estén obligados por la Ley 2013 de 2019 para que publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses, y a su vez la hagan llegar a la Gerencia de Abastecimiento.	El 11 de febrero de 2022, se envió Circular a los supervisores solicitando el cumplimiento de 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.	A 30 de abril de 2022, no ingresaron a la compañía servidores públicos que estén obligados a realizar el diligenciamiento del formulario para la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses.	27%	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 no se han presentado manifestaciones de conflictos de interés.	27%	Sin observaciones