

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2023

Fecha publicación: 11 de mayo de 2023

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 2023

Fecha de seguimiento: mayo 2023

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. 1 Revisar la metodología de riesgos de corrupción.	Se evidenció el acta de la reunión de la propuesta de unificación de las metodologías y el archivo de la propuesta, no se encuentra el manual actualizado.	90%	Se requiere realizar la actualización del manual. Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las actividades programadas en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
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 2023.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2023.
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 31/03/2023 sobre los ajustes al subproceso de Fraude y Corrupción y el Manual de cumplimiento	25%	Actividad trimestral, está programada para finalizar en diciembre de 2023.
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 diciembre de 2023.	En proceso	La actividad está programada para finalizar en diciembre de 2023.
Racionalización de Trámites	Implementar una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de reclasificación de empresas de manera eficiente.	A abril de 2023, se realizaron las pruebas para la validación y estimación de la conexión entre el sistema de información Alissta@ SUM y SYC.	85%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1. 1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2022.	Se elaboró y publicó en la página web de la Compañía, el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2022.	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.	Se realizó un laboratorio relacionado con la Intranet de la Compañía.	50%	Sin observaciones.
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 y en abril de 2023, a través del canal "Comunicándonos", se enviaron mensajes sobre el uso del lenguaje claro.	15%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	1.4 Publicar en los medios de comunicación masiva y digital noticias sobre la gestión de la compañía.	A abril de 2023, se realizaron tres publicaciones sobre la gestión de la Compañía.	20%	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: - Plan Estratégico - Evento Sector Transportador - Exámen Médico Ocupacional - Capacitación. - Medios de Pago Pólizas de Vida - Encuesta Inflación. - Acompañamiento y Asesoría - Innovación. - Clientes	45%	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 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2023.

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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 esta programada para ejecutar entre abril y diciembre de 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre de 2023.
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 18 dialogos con grupos de interés.	26%	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 2023, la Compañía ha participado en 4 mesas de los sectores: Pequeña y Mediana Empresa, Minería, Construcción y Público.	44%	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 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 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2023.
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 -PQRD -Recaudo y Cartera -Promoción y Prevención -Gerencia Médica -Exequias	33%	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. Promoción y Prevención 2. PQRD 3. Vida Grupo 4. Vida Exequial 5. Positivamente a tu lado	30%	Sin 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 noviembre de 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en noviembre de 2023.
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.	50%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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.	La actividad está programada para ejecutar entre marzo y diciembre de 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2023.
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.	La actividad estaba programada para realizar la "I Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados", el 25 de abril de 2023, no obstante, ejecutaron actividades parciales que representan un avance del 20%, respecto de la meta al 30 de abril, que es del 25%.	20%	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las actividades programadas en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dado que la acción se programó para realizar la "I Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados", el 25 de abril de 2023, y a 30 de abril no se había culminado.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.3 Desarrollar a través de una plataforma tecnológica un modulo que brinde en forma sincrónica Asesoría y Asistencia Técnica en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a las empresas afiliadas en Riegos Laborales.	A abril de 2023, se realizó revisión de la funcionalidad de notificaciones electrónicas para evidenciar la gestión ante los entes de control o partes interesadas.	78%	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 31 de marzo de 2023.	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.
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	En abril de 2023, 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 19 procesos de apoyo de la Compañía.	La actividad está programada para ejecutar entre abril y diciembre de 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2023.
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 2023.	En proceso	La meta del producto: "Informe resultado de la revisión y/o actualización de los 19 procesos del registro de activos de información" no guarda relación con la actividad. El entregable debe ser el resultado de la acción, se recomienda ajustar la meta del producto. De igual forma, se debe analizar el indicador dado que la variable del denominador debería ser "Número de actualizaciones programadas".
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 2023.	En proceso	La actividad esta programada para finalizar en diciembre 2023.
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 2023, se publicó en la página web de la Entidad el número de solicitudes de acceso a la información.	30%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.1 Realizar socialización o capacitación sobre conflictos de intereses.	A 30 de abril de 2023, se realizó capacitación a los servidores de la Compañía sobre conflictos de intereses.	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.	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 14 de abril de 2022, se envió Circular a los supervisores solicitando cumplir con 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 14 de abril 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 2023, 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.	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 a 30 de abril de 2023, no se han presentado manifestaciones de conflictos de interés.	27%	Sin observaciones