

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2023

Fecha publicación: 8 de septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto 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 y el Manual para la Gestión del Riesgo de Cumplimiento Normativo creado el 29/05/2023.	100%	Sin 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.	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 evidenciaron correos de comunicación del 24/04/2023 sobre conflicto de interés, 05/05/2023 rol del oficial de cumplimiento y 15/05/2023 sobre principios de anticorrupción.	50%	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 agosto de 2023, se realizó el despliegue a producción en Alissta® SUM de Novedas APIS transferencia a positiva.  Se realizaron pruebas del desarrollo para la entrega de las novedades de Reclasificación a SyC para finalizar el proceso.	95%	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 de simplicidad con clientes y usuarios para evaluar rediseño visual y de contenidos de pólizas de vida.	100%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	1.3 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	A agosto de 2023, a través del canal de comunicación "Comunicándonos", se enviaron mensajes sobre el uso del lenguaje claro.	70%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	1.4 Publicar en los medios de comunicación masiva y digital noticias sobre la gestión de la compañía.	A agosto de 2023, se realizaron quince publicaciones sobre la gestión de la Compañía.	100%	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 - Educación Financiera - Nuestro Negocio - Eje Ambiental Política del Sistema Integral de Gestión, entre otros.	100%	Sin observaciones.
Rendición de cuentas	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Se inició la planeación de la Audiencia Pública.	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.	A agosto de 2023, se realizó un diálogo con proveedores de la Red Asistencial.	50%	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.	Se realizaron 51 diálogos con grupos de interés, clientes e intermediarios.	99%	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 Compañía participó en 6 mesas sectoriales donde se discutieron temas relacionados con la prevención y la promoción de la salud de los trabajadores.	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 -Reporte de Accidente de Trabajo -Vida Bícibles -APP Conexión Positiva -Prestaciones Económicas -Pensionados -Proveedores -Exequias -Recaudo y Cartera -Promoción y Prevención	70%	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. Promoción y Prevención 2. Afiliaciones y Novedades 3. Seguros Vida 4. Recaudo y Cartera 5. Cuentas Médicas	70%	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.	70%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	2.3 Incluir en la reinducción dirigida a los servidores, aspectos sobre atención al ciudadano.	En agosto, se realizó la reinducción a los servidores de la Compañía, la cual incluyó aspectos sobre atención al ciudadano.	100%	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.	Se realizaron cuatro capacitaciones en temas relacionados con: - ¿Qué sabes acerca de los FINTECH? - Finanzas personales, economía familiar y planeación financiera. - Finanzas Personales y planeación 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	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 primera y segunda medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva.	50%	Sin observaciones
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.	Se desarrolló a través de una plataforma tecnológica, un módulo que brinda Asesoría y Asistencia Técnica en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a las empresas afiliadas en Riegos Laborales.	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 junio de 2023.	66%	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.	Se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	66%	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 el registro de activos de información de 17 procesos de apoyo de la Compañía.	80%	Sin observaciones
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 agosto de 2023, se publicó en la página web de la Entidad, el número de solicitudes de acceso a la información.	70%	Sin 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.	64%	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 agosto 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.	64%	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 31 de agosto de 2023, no se han presentado manifestaciones de conflictos de interés.	64%	Sin observaciones