

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2022

Fecha publicación: 12 de enero/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 3 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de diciembre de 2022

Fecha de seguimiento: Enero 2023

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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.	Se realizaron reuniones con 12 procesos para revisar los riesgos y controles de corrupción.	100%	Sin observaciones
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.	Se realizaron reuniones con 12 procesos para revisar los riesgos y controles 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 enviaron mensajes de cultura de reporte de fraude de forma trimestral.	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 realizó la autoevaluación de controles para 17 procesos.	100%	Sin observaciones
Racionalización de Trámites	Implementar una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de reclasificación de empresas de manera eficiente.	Se llevaron a cabo pruebas de concepto de las funcionalidades definidas previamente.	80%	Fue modificada la fecha de finalización de la actividad para el 28/03/2023. Se recomienda incluir la acción en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023.
Rendición de cuentas	1.2 Desarrollar cinco laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	Se realizaron dos laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	100%	La meta del producto pasó de 5 a 2 laboratorios y el plazo fue modificado con vencimiento al 31/12/2022.
Rendición de cuentas	1.6 Identificar y socializar los temas de la gestión para su divulgación en los distintos medios de comunicación interno.	Se socializaron al interior de la organización temas de la gestión relacionados con: -Modelo del servicio y experiencia en los puntos de atención. -Convenio Positiva. -IX Congreso Internacional de Innovación. -Primer Congreso en SST en Magdalena. -Modelo Integrado de Planeación y Gestión. -Intervención del presidente de la Compañía. -Gobierno de Datos. -Gestión del conocimiento y la innovación.	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 diciembre de 2022, se realizaron dos diálogos con proveedores de la red asistencial.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	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 llevaron a cabo 33 diálogos con los grupos de interés: Clientes e intermediarios.	100%	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.	Se evaluaron las acciones de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2022.	100%	Sin observaciones
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.	De septiembre a diciembre de 2022, se realizaron dieciséis talleres de Educación Financiera en temas como: Planeación financiera en acción, cómo construir una personalidad financiera exitosa, administración de presupuesto y peso a peso cumpla mis sueños, 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	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: -Recaudo y Cartera -Promoción y Prevención -Exequias	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)	Para el segundo semestre de 2022, se continuó con la ejecución del plan de formación anual para el Contact Center de Información. Se capacitó al personal en temas relacionados con: -Promoción y Prevención -Formulario PQRD -Vida Individual Deudor -Recaudo y Cartera Vida	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.	100%	Sin 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 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 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 30 de septiembre de 2022.	100%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2.1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	En noviembre y diciembre de 2022, se actualizó la información de Red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales de la Compañía en el portal de Datos Abiertos.	100%	Sin observaciones

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	A diciembre de 2022, se encuentra en ambiente de prueba y parametrizada la herramienta de Gestión de Activos de Información.	95%	Se recomienda hacer las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad en un 100%.
Transparencia y Acceso a la Información	2.3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	A diciembre de 2022, no se presentaron solicitudes de actualización del 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 y publicó en la página web el Esquema de Publicación de Información.	100%	Se recomienda realizar las actualizaciones del Esquema de Publicación de Información, mediante Acto Administrativo, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 del Decreto 103 de 2015.
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	A diciembre de 2022, se publicó en la página web de la Entidad el número de solicitudes de acceso a la información.	100%	Sin observaciones
Iniciativas adicionales- Conflictos de intereses.	1.2 Realizar una capacitación sobre conflictos de intereses.	En diciembre de 2022, se llevó a cabo una capacitación sobre conflictos de intereses al personal de la Compañía.	100%	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 solicitó al personal que ingresó a la Compañía realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública.	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 solicitó 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.	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 no se han presentado manifestaciones de conflictos de interés.	100%	Sin observaciones