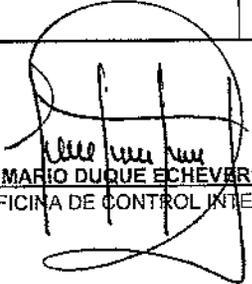


PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014
ENTIDAD: POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de diciembre de 2014
Mapa de Riesgos de Corrupción	Desarrollar la asesoría y actualización de riesgos antifraude.	1/09/2014	30/11/2014	Se realizó acompañamiento por parte de la Gerencia de Riesgos del Negocio en la identificación, análisis y calificación de los riesgos de fraude.
	Anaizar los resultados de riesgos antifraude	1/12/2014	31/12/2014	Sobre los riesgos de fraude identificados, analizados y calificados, cada proceso con el acompañamiento de la Gerencia de Riesgo del Negocio realizó la identificación y calificación de los respectivos controles existentes, con el fin de determinar el nivel de riesgo de fraude controlado. En diciembre del 2013 el nivel de riesgo de fraude controlado era de 4,3 y al cierre del año 2014 se ubicó en 4,1.
Estrategia Antitrámites	Simplificar un procedimiento en el año	1/10/2014	30/12/2014	En el proceso de Autorizaciones para la gestión de autorizaciones del ramo de Pólizas de Accidentes Personales, se agregó un módulo adicional en el aplicativo Cuida 2, el cual permite hacer la radicación de las solicitudes, la gestión y consulta de las mismas, obteniendo una reducción de tiempo en el trámite.
	Implementar el proceso de la radicación digitalizada de las Reclamaciones por Sinistros a través de Operador Logístico, garantizando la recepción de documentación completa y los tiempos de respuesta de la decisión.	1/04/2014	31/12/2014	A través de comunicación del 22 de diciembre de 2014, el responsable de la acción justificó la no viabilidad y desarrollo de la estrategia.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Desarrollar espacios de participación efectivas	1/07/2014	30/09/2014	En octubre de 2014, se llevaron a cabo espacios de diálogos con servidores de la compañía y proveedores, cuyo tema central fue "Una estrategia para Positiva que sea sostenible en lo económico, social y ambiental" En julio y noviembre de 2014, se abrieron espacios de participación a través de foros sin obtener respuesta de la ciudadanía.
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	15/09/2014	15/12/2014	El día 19 de noviembre de 2014 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en las instalaciones de la Compañía.
	Desarrollar los encuentros con grupos de interés	15/06/2014	15/12/2014	En octubre de 2014, se llevaron a cabo espacios de diálogos con servidores de la compañía y proveedores, cuyo tema central fue "Una estrategia para Positiva que sea sostenible en lo económico, social y ambiental"

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de diciembre de 2014
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Participación de Positiva Compañía de Seguros S.A. en las ferias de servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.	1/02/2014	31/12/2014	Positiva Compañía de Seguros S.A., participó en 6 de las 8 ocho ferias programadas por el Departamento Nacional de Planeación (DPN) en el 2014, realizadas en las ciudades de Malambo, Tumaco, Yopal, Cauca, Cartago, Riohacha. Dentro de las actividades realizadas se brindó orientación e información a 489 ciudadanos sobre los procesos y trámites que maneja la compañía.
	Participar en el segundo encuentro de servicio al ciudadano del Sector Hacienda.	1/10/2014	31/12/2014	Positiva participó del Segundo Encuentro de Servicio al Ciudadano del Sector Hacienda realizado el 12 de diciembre de 2014 en el Auditorio Esteban Jaramillo ubicado en las instalaciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con la asistencia de la Funcionaria líder del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de la Gerencia de Servicio al Cliente.
	Realización de jornadas de sensibilización al interior de la compañía - HORA DEL SERVICIO	1/02/2014	31/12/2014	El 30 de septiembre de 2014, se realizó la IX jornada de sensibilización "Hora del Servicio 2014" cuyo tema fue "Vendiendo juntos crecamos más". El objetivo de esta emisión fue divulgar el Programa de Incentivos "Una Milla Extra" de la Compañía, el cual busca sensibilizar a los colaboradores para esforzarse en incrementar su desempeño, servicio al cliente, y agudeza comercial.
	Sistema de Atención al Consumidor - SAC	1/02/2014	31/12/2014	Positiva desarrolló el Programa de Educación Financiera, cuyo objetivo principal es sensibilizar a las personas sobre los riesgos y como mitigar su impacto a través de los seguros. Durante los meses de septiembre a diciembre de 2014, asistieron 1074 participantes de empresas, usuarios, clientes, ciudadanos e intermediarios. Otra estrategia de Educación Financiera que la compañía implementó fue la utilización de la herramienta virtual "Fútbol Financiero", a través de la cual participaron 375 asistentes en el mes de octubre de 2014.


JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO