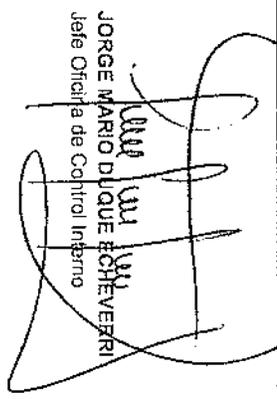


**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015**

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 30 de abril de 2015
Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar revisión al mapa de riesgos de fraude y corrupción de la entidad	1/02/2015	31/12/2015	Se realizaron revisiones y ajustes a los riesgos de fraude y corrupción de los procesos Cuentas por Pagar, Gestión de Aprovisionamiento, Compras y Promoción y Prevención
Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar actualización de los controles de fraude y corrupción	1/02/2015	31/12/2015	Se realizaron revisiones y ajustes a los controles de los riesgos de fraude y corrupción identificados en los procesos de Cuentas por Pagar y Promoción y Prevención
Estrategia Antifraudes	Informar el pago del reconocimiento por mensaje de texto o correo electrónico.	1/01/2015	30/11/2015	A abril de 2015 se dio inicio a la notificación de casos a través de mensaje de texto o correo electrónico para todas las reclamaciones del proceso de Reconocimiento
Estrategia Antifraudes	Generar los certificados de retenciones vía web	3/01/2015	30/11/2015	
Estrategia de Rendición de Cuentas	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1/03/2015	15/12/2015	Se elaboró la tabla de contenido del informe a presentar y se definieron actividades del plan de trabajo
Estrategia de Rendición de Cuentas	Participar en las Ferias y Capacitaciones de Servicio al Ciudadano que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP)	1/01/2015	31/12/2015	Positiva participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, realizada en Uribá, el 25 de abril del año en curso, organizada por el Departamento Nacional de Planeación. Se brindó información sobre los servicios que ofrece la compañía y se generaron oportunidades de negocio y datos de clientes interesados en adquirir seguros de vida.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Capacitar al personal de Puntos de Atención y Supervisados a nivel nacional y a terceros de cara al cliente en productos, servicios y procesos estratégicos que permitan integrar el servicio y la atención al cliente a través del Programa Integral de Capacitación y Entrenamiento (PICE)	1/01/2015	31/12/2015	A través del Programa Integral de Capacitación y Entrenamiento (PICE), durante los días 11 y 12 de marzo del año en curso, se capacitaron 14 personas del Call Center

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Actividades realizadas a 30 de abril de 2015
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Medir, la satisfacción de los clientes con el servicio prestado por Positiva en procesos considerados estratégicos (Afiliaciones y Novedades, Plan de Trabajo P.P, Autorizaciones Médicas, Pago de Incapacidades, Identificaciones AP) a fin de identificar sus percepciones, necesidades y expectativas que permitan el mejoramiento del servicio (periodicidad trimestral)	1/01/2015	31/12/2015	Se realizó una medición de satisfacción de clientes sobre el servicio prestado por la Compañía. Los resultados de la investigación fueron socializados al Grupo Integral de Servicio, al cual analizo las causas de insatisfacción con el compromiso de gerentes y líderes de procesos de implementar planes de acción que intervengan la problemática identificada para garantizar un mejor servicio que impacte en la satisfacción de los clientes y cerrar las brechas identificadas.
	Fortalecer la cultura corporativa y desarrollar mayores competencias y habilidades en el manejo del Cliente, a través del Programa Institucional "La Hora del Servicio"	1/01/2015	31/12/2015	A abril de 2015, se realizaron cuatro (4) talleres de Educación Financiera sobre los temas: Evita Riesgos y Cuida tu Salud Financiera, dirigido a trabajadores de empresas afiliadas a riesgos laborales, con asistencia de 114 personas, quienes fueron evaluados y certificados por Fasecoda y Positiva.
	Sistema de Atención al Consumidor - SAC, a través del Programa de Educación Financiera a Clientes, Usuarios, y Ciudadanos en general, a nivel nacional en temáticas de Riesgos Laborales, y Seguros de Vida (Accidente Personales, Rentas Vitales, Salud), Capacitación a funcionarios sobre el SAC.	1/01/2015	31/12/2015	Se realizó capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor, a 37 funcionarios de Positiva

  
**JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI**  
 Jefe Oficina de Control Interno