

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015**
**ENTIDAD: POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de agosto 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	En el periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de agosto de 2015, se realizaron revisiones y ajustes a los riesgos de fraude y corrupción de los procesos de Formulación / Revisión Plan estratégico, Inteligencia de Negocios, Recursos Humanos, Novedades, Cálculo de Reservas, Comunicaciones, Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario y Reaseguros.
	Realizar autoevaluación de los controles de fraude y corrupción.	1/02/2015	31/12/2015	Se realizó la autoevaluación de controles de todos los riesgos de Fraude y Corrupción.
Estrategia Antitrámites	Informar el pago del reconocimiento por mensaje de texto o correo electrónico.	1/01/2015	30/11/2015	Se ha venido realizando la notificación de casos a través de mensaje de texto o correo electrónico para todas las reclamaciones del proceso de Reconocimiento.
	Generar los certificados de retenciones via web	1/01/2015	30/11/2015	A 31 de agosto de 2015 no se ha llevado a cabo la actividad. Sin embargo, el área responsable de la implementación solicitó la eliminación de la acción. La Oficina de Control Interno recomienda que en el proceso de formulación y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se analice la viabilidad de las actividades a programar, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012, para efectos de evitar reprocesos.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Monitorear el buzón preguntas página web	1/06/2015	30/12/2015	Se realizó monitoreo el 21 de agosto de 2015, sin encontrar ninguna pregunta en el buzón.
	Desarrollar espacios de participación efectivas	1/07/2015	30/09/2015	Se mantiene abierto en forma permanente el correo: <a href="mailto:rendicion.cuentas@positiva.gov.co">rendicion.cuentas@positiva.gov.co</a> . Igualmente, en la página web están disponibles los formularios para preguntas por parte de los ciudadanos en el link: <a href="https://www.positiva.gov.co/positiva/Rendicion-Cuentas/Audiencia/Paginas/Audiencia-P%3bablica-2015.aspx">https://www.positiva.gov.co/positiva/Rendicion-Cuentas/Audiencia/Paginas/Audiencia-P%3bablica-2015.aspx</a> Foro: Se mantiene un foro abierto en la página web: <a href="https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Participacion-Ciudadana/Mecanismos-Participacion/foro/SitePages/inicio.aspx">https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Participacion-Ciudadana/Mecanismos-Participacion/foro/SitePages/inicio.aspx</a> Blog: Se creó un blog en la página, en el link: <a href="https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Participacion-Ciudadana/Mecanismos-Participacion/Blog/default.aspx">https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Participacion-Ciudadana/Mecanismos-Participacion/Blog/default.aspx</a>
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1/03/2015	15/12/2015	El 21 de agosto de 2015, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Positiva Compañía de Seguros S.A., con corte a junio 30 de 2015, como una buena práctica, a pesar de la excepción establecida en el el parágrafo del artículo 50 de la Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015.
	Desarrollar los encuentros con grupos de interés	15/06/2015	15/12/2015	

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de agosto de 2015
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	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 ha participado en cuatro ferias nacionales de servicio al ciudadano lideradas por el Departamento Nacional de Planeación, en Turbo Antioquia, Pitalito -Huila, Buenaventura -Valle y La Virginia -Risaralda. En estos eventos se atendieron usuarios y ciudadanos en general, brindando información de productos y servicios y todo lo referente a la afiliación a Riesgos Laborales de trabajadores dependientes e independientes.
	Capacitar al personal de Puntos de Atención y Supercades 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 agosto de 2015, se han capacitado 25 personas del Call Center y de los Puntos de Atención, mediante dos jornadas de capacitación.
	Medir, la satisfacción de los clientes con el servicio prestado por Positiva en procesos considerados estratégicos (Afiliaciones y Novedades, Plan de Trabajo PyP, Autorizaciones Médicas, Pago de Incapacidades, Indemnizaciones AP) a fin de identificar sus percepciones, necesidades y expectativas que permitan el mejoramiento del servicio (periodicidad trimestral)	1/01/2015	31/12/2015	A agosto de 2015 se han realizado dos mediciones de satisfacción de clientes sobre el servicio prestado por la Compañía. Los resultados de la investigación fueron socializados al Grupo Integral de Servicio.
	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 31 de agosto de 2015, no se han realizado actividades relacionadas con la Hora del Servicio. Sin embargo el responsable de la acción informó a la Oficina de Control Interno que a partir de septiembre de 2015, se inicia el Programa "Cultura Positiva de Servicio", el cual busca fortalecer la cultura de servicio en la compañía. La Oficina de Control Interno recomienda que en el proceso de formulación y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se analice la viabilidad de las actividades a programar, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012, para efectos de evitar reprocesos.
	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 Vitalicias, Salud). Capacitación a funcionarios sobre el SAC.	1/01/2015	31/12/2015	A agosto de 2015, se han realizado veinte talleres de Educación Financiera a nivel nacional, con una participación de 576 personas.  Se realizó capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor, a 63 funcionarios de Positiva.

  
**JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI**  
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO