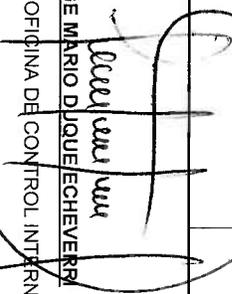


PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015

ENTIDAD: POSITIVA COMPAGNIA DE SEGUROS S.A.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de diciembre de 2015
Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar revision al mapa de riesgos de fraude y corrupcion de la entidad. Realizar autoevaluación de los controles de fraude y corrupcion.	1/02/2015	31/12/2015	En el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2015, la Gerencia de Riesgos del Negocio realizó acompañamiento a los líderes de 23 procesos en la identificación, análisis y calificación de los riesgos de fraude, con lo cual al cierre de diciembre de 2015 se tienen identificados 121 riesgos de fraude. A 31 de agosto de 2015, la actividad ya había sido ejecutada.
Estrategia Antirrántes	Informar el pago del reconocimiento por mensaje de texto o correo electrónico. Monitoriar el buzón preguntas página web Desarrollar espacios de participación efectivas	1/01/2015 1/06/2015	30/11/2015 30/12/2015	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. Se realizó monitoreo el 21 de agosto de 2015, sin encontrar ninguna pregunta en el buzón. Se mantiene abierto en forma permanente el correo: rendicion.cuentas@positiva.gov.co igualmente en la página web están disponibles los formularios para preguntas por parte de los ciudadanos en el link: https://www.positiva.gov.co/positiva/Rendicion-Cuentas/Audiencia/Paginas/Audiencia-P%3%bablica-2015.aspx Foro: Se mantiene un foro abierto en la página web: https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Participacion-Ciudadana/Mecanismos-Participacion/foro/SitePages/Inicio.aspx Blog: Se creó un blog en la página, en el link: https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Participacion-Ciudadana/Mecanismos-Participacion/Blog/default.aspx
Estrategia de Rendición de Cuentas	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Desarrollar los encuentros con grupos de interés	1/03/2015 15/06/2015	15/12/2015 15/12/2015	El 21 de agosto de 2015, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Positiva Compagnia de Seguros S.A., con corte a junio 30 de 2015, como una buena practica, a pesar de la excepción establecida en el parágrafo del artículo 50 de la Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015. En el periodo septiembre - diciembre de 2015, se llevaron a cabo 4 reuniones con grupos de interés (proveedores, clientes e Intermediarios) en las ciudades de Bogotá y Cali. Se recomienda documentar estas actividades a través de lista de asistencia, temas tratados e informe de resultado.
	Participar en las Ferias Y Capacitaciones de Servicio al Ciudadano que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP)	1/01/2015	31/12/2015	En el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2015, la Compagnia participó en dos (2) ferias nacionales de servicio al ciudadano organizadas por el DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en Acacias (Meta) y Ajoña (Bolívar). 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.

Estrategia	Actividades Programadas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Actividades realizadas a 31 de diciembre de 2015
	Capacitar al personal de Puntos de Atención y Supercajas 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	En el período septiembre a diciembre de 2015, a través del Programa Integral de Capacitación y Entrenamiento - PICE, se llevó a cabo una jornada de capacitación al personal de cara al cliente de los Puntos de Atención y Call Center, con una participación de 88 personas.
	Medir, la satisfacción de los clientes con el servicio prestado por Positiva en procesos considerados estratégicos (Afiliaiones 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	Se realizó la tercera y cuarta medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por la Compañía. Los resultados de la tercera medición fueron socializados al Grupo Integral de Servicio, con el objeto de analizar las causas de insatisfacción e implementar planes de acción. Respecto a la cuarta medición se encuentra en proceso el análisis de la información para proceder a socializar los resultados al Grupo Integral de Servicio.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	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 diciembre de 2015, no se realizaron actividades relacionadas con la Hora del Servicio. Sin embargo, el responsable de la acción informó a la Oficina de Control Interno sobre la elección de otras acciones para fortalecer la cultura de servicio en la compañía, a través del programa "Cultura Positiva de Servicio" el cual involucra a Sucursales, Regionales, Proveedores de Cara al Cliente y Funcionarios de Casa Matriz, responsables de los procesos de mayor sensibilidad para los afiliados. Durante el período septiembre a diciembre de 2015, se capacitó personal de Casa Matriz, Regional Bogotá y Medellín. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda:
	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	1. 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. 2. Se solicite previamente al área encargada de la consolidación del plan (Oficina de Estrategia y Desarrollo) los cambios de actividades programadas, cuando por situaciones debidamente justificadas no se pueda llevar a cabo lo inicialmente planeado. En el período comprendido entre el 1 de septiembre y 31 de diciembre de 2015, la compañía a través del programa de Educación Financiera "Viva Seguro" con el convenio Fasecolida, adelantó a nivel nacional 45 talleres de capacitación, con una asistencia de 1184 participantes. Se realizó capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor, a 18 funcionarios de Positiva.


JORGE MARIO D. JAQUE ECHEVERRI
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO