

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2016

Fecha publicación: Septiembre 9 de 2016

Componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2016				
Fecha de seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	Realizar ajustes en los diferentes procedimientos del área. Mínimo 3.	Se realizó el ajuste de cuatro procedimientos: - Análisis del riesgo - Tratamiento de Riesgos - Identificación de riesgos y - Evaluación de riesgos.	100%	
	Realizar revisión periódica con los dueños de 5 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	En el periodo comprendido entre el 01-04-2016 y el 31-07-2016 se realizó la revisión de riesgos de los procesos de: Afiliaciones, Gestión Jurídica, Pensiones, Gestión Integral del Portafolio (Middle Office), Autorizaciones y Presupuesto.	100%	
	Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 5 procesos.	Se realizó la valoración de los riesgos de corrupción de los procesos mencionados en el numeral anterior.	100%	
	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción de 5 procesos.	Los mapas de riesgos de los procesos fueron expuestos en el Comité de Riesgos donde fueron aprobados.	100%	
	Realizar revisión periódica con los dueños de 4 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/10/2016.	No aplica	
	Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/10/2016.	No aplica	
	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción de 4 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-10-2016.	No aplica	
	Realizar revisión periódica con los dueños de 4 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2016.	No aplica	
	Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2016.	No aplica	
	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción de 4 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2016.	No aplica	
	Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en los diferentes medios de difusión con que cuenta Positiva.	Se enviaron mensajes a través del correo interno institucional (comunicándonos) referentes al Esquema de Fraude y Corrupción de la entidad, en los días 4, 5, 8 abril y 3, 5 de mayo de 2016	100%	
	Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en los diferentes medios de difusión con que cuenta Positiva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2016.	No aplica	
	Divulgación de la Matriz Corporativa del Mapa del Riesgo de Corrupción a través del envío a los líderes de proceso y la publicación en la intranet y la página WEB. Una vez.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2016.	No aplica	
	Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción mínimo en 13 procesos. Primer seguimiento	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-01-2017. Se realizó el primer seguimiento con fecha de corte 30 de abril de 2016	100%	
Segundo seguimiento	Se realizó el segundo seguimiento con fecha de corte 31 de agosto de 2016	100%		
Tercer seguimiento	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2016.	No aplica		

Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2016

Fecha de seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Estrategia de Racionalización de Trámites	Desarrollar un módulo que permita la aplicación de novedades a partir del insumo de reclasificación de las empresas	Se suscribieron los siguientes documentos: i) Documento de Especificaciones Funcionales, por las partes que intervienen en el desarrollo del módulo. ii) Especificaciones Técnicas para el Modulo de Reclasificación Aprobado y un avance en la Fase de Desarrollo del Modulo estimado en un 80% a corte 31 de Agosto de 2016	80%	
	Evaluar, estructurar y ejecutar las actividades necesarias para que los proveedores y terceros que requieran certificaciones por retenciones de impuestos puedan obtenerlas directamente por medio de la pagina web de Positiva.	Una vez realizada la reunión de entendimiento en conjunto con la Gerencia de Soluciones y el proveedor BEX technology, en la cual se estableció la manera de la generación de los certificados y los resultados que se debían generar para el usuario, el proveedor como respuesta envió caso de uso con la especificación y desarrollo requerido para la publicación en la pagina web de Positiva de los certificados de retenciones, dando inicio a la evaluación de horas de desarrollo y costos para Positiva así como las fechas de inicio para pruebas del desarrollo antes mencionado.	60%	
	Radicación de facturas de prestaciones asistenciales digitalizadas por página web los 7 días de la semana durante las 24 horas del día.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-04-2017.	No aplica	
	Consulta de red de IPS (Instituciones prestadoras de Servicios de Salud) por Georreferencia (atención pre hospitalaria y de urgencias, atención hospitalaria, atención ambulatoria o de servicios electivos y otras asistencias) por medio de un APP (aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tabletas para ayudar al usuario en una labor concreta) para clientes del segmento platino, con el fin de garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación para la atención de los asegurados. Mediante parametrización de la herramienta tecnológica APP, Georreferenciado se realiza la parametrización de la Red de IPS (Instituciones prestadoras de Servicios de Salud) a nivel nacional por línea de servicio y ubicación	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 13-12-2016.	No aplica	
	Implementar una herramienta tecnológica en los puntos de atención (Quioscos) que le permita al asegurado y/o cliente realizar sus solicitudes y de esta manera se pretende ampliar los canales para atender servicios, facilitar y simplificar los pasos para el tramite de solicitud de prestaciones asistenciales en los puntos de atención, adicional a disminuir los tiempos para esta gestión. Mediante la herramienta tecnológica tipo Quioscos realizar parametrización para ingreso de los asegurados para solicitar servicios y consultar el estado del tramite de manera fácil y efectiva en los puntos de atención.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-03-2017.	No aplica	
	Consulta de gestión de siniestros para clientes platino en el aplicativo Positiva Cuida 2.0, con el fin de garantizar la consulta del estado de tramite respecto a las solicitudes de calificación y de prestaciones asistenciales y el seguimiento a los casos. Mediante parametrización de la herramienta tecnológica tipo APP realizar parametrización para ingreso de los asegurados para solicitar servicios y consultar el estado del tramite de manera fácil y efectiva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-03-2017.	No aplica	

Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2016

Fecha de seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Estrategia de Racionalización de Trámites	Automatizar el pago de incapacidades para empresas reguladas por la circular 002 del Ministerio de hacienda y Crédito Público. Disminuir el tiempo en el pago de las incapacidades temporales que radiquen empresas reguladas por la circular 002 de 2012 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El abono de los dineros por concepto de incapacidades temporales se realizara al tesoro nacional mediante transferencia SEBRA utilizando el código de portafolio asignado de manera automática.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-04-2017.	No aplica	
	Automatizar la auditoria de incapacidades temporales: Disminuir el tiempo en la decisión de las incapacidades temporales que radiquen empresas o usuarios afiliados.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-04-2017.	No aplica	
	Evaluar, estructurar y ejecutar las actividades necesarias para que los proveedores y terceros que requieran certificaciones por retenciones de impuestos puedan obtenerlas directamente por medio de la pagina web de Positiva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 01-03-2017.	No aplica	
Rendición de cuentas	Formalizar y reglamentar el Equipo de Liderazgo en Positiva	Mediante resolución 1116 de julio 25 de 2016, capítulo VIII se incluye el Equipo de sostenibilidad Corporativa y en el artículo 24 se reglamenta el equipo de liderazgo.	100%	
	Definir los grupos de interés a dialogar	Los Grupos de interés definidos: Dos Clientes ARL, Un cliente de Vida, Dos Intermediarios, pensionados ETB, Pensionados ARL, y proveedores.	100%	
	Realizar los diálogos con grupos de interés: Clientes 2 Vida 1 Intermediarios 2 Proveedores 2	1) El 30 de Junio, se realizó en la ciudad de Barranquilla, un diálogo con la Jefe de Bienestar IPS, cliente de Positiva para el Ramo ARL . 2) El 22 de Julio, se realizó en la ciudad de Bogotá, un diálogo con el Subgerente Comercial de Delima Marsh - Intermediario . 3) El 30 de Agosto, se realizó en la ciudad de Bogotá, un diálogo con la Directora de Gestión de Talento Humano y la Líder de Pensiones de la ETB - Pensionados . Durante los diálogos se identificaron las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes, intermediarios y pensionados, sobre la calidad del servicio brindado por la Compañía, todo ello con el fin de desarrollar planes de mejoramiento que impacten la satisfacción de los clientes y garanticen su mantenimiento y fidelización. Así mismo, los encuentros dieron lugar a la consolidación de la relación entre el cliente y Positiva.	43%	
	Identificar los asuntos materiales como resultado de los diálogos, para tomar las opciones de mejora correspondientes	La actividad tiene fecha de inicio 30/11/2016	No aplica	
	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-10-2016.	No aplica	
	Capacitación mediante cursos virtuales via web, acompañamiento en los diálogos con lo grupos de interés y el reconocimiento de experiencias en el informe de gestión.	La actividad tiene fecha de inicio 30/11/2016	No aplica	
	Elaborar informe de gestión de la compañía	La actividad tiene fecha de inicio 01/10/2016	No aplica	
	Publicar y difundir el informe de gestión	La actividad tiene fecha de inicio 01/11/2016	No aplica	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Encuesta sobre ejercicio de rendición de cuentas	La actividad tiene fecha de inicio 01/11/2016	No aplica	
	1,1 Dialogar con Grupos de Interés , que permita conocer la experiencia de servicio con Positiva, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio. Los Grupos de interés definidos: Dos (2) Clientes ARL, Un (1) cliente de Vida, Dos (2) Intermediarios, pensionados ETB, Pensionados ARL, y proveedores. Las narrativas obtenidas permiten identificar mejoras en la prestación del servicio e implementar planes de mejoramiento en los procesos de alta sensibilidad para los clientes en conjunto con los grupos abordados.	1) El 30 de Junio, se realizó en la ciudad de Barranquilla, un diálogo con la Jefe de Bienestar IPS, cliente de Positiva para el Ramo ARL . 2) El 22 de Julio, se realizó en la ciudad de Bogotá, un diálogo con el Subgerente Comercial de Delima Marsh - Intermediario . 3) El 30 de Agosto, se realizó en la ciudad de Bogotá, un diálogo con la Directora de Gestión de Talento Humano y la Líder de Pensiones de la ETB - Pensionados . Durante los diálogos se identificaron las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes, intermediarios y pensionados, sobre la calidad del servicio brindado por la Compañía, todo ello con el fin de desarrollar planes de mejoramiento que impacten la satisfacción de los clientes y garanticen su mantenimiento y fidelización. Así mismo, los encuentros dieron lugar a la consolidación de la relación entre el cliente y Positiva.	60%	

Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2016

Fecha de seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>2.2 Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación -DNP, donde la función principal de las Entidades Públicas es la prestación de los servicios informativos acerca de los procesos que cada una de realiza.</p> <p>Para el 2016 el DNP tiene una planeación de fechas y lugares, que pueden ser modificados de acuerdo a las condiciones y características que se observen en cada lugar.</p>	<p>Positiva participó en las ferias organizadas por el Departamento Nacional de Planeación en el Municipio de Villa del Rosario (Norte de Santander), el 9 de julio de 2016, al igual que en la ciudad de Florencia (Cauquetá), el 20 de agosto en el Estadio municipal de la ciudad de Florencia. Se resalta la participación del Director del Departamento Nacional de Planeación, Simón Gaviria.</p>	60%	
	<p>3.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a empresas ARL con énfasis en el sector manufactura y a clientes de los ramos VIDA, a través de talleres presenciales.</p>	<p>Positiva implementó este año el Programa de Educación Financiera "Evita Riesgos, cuida tu Salud Financiera" con el apoyo de la Fundación Alemana, el cual busca promover la toma de decisiones informadas y responsables en el manejo de las finanzas personales de los trabajadores de las empresas afiliadas ARL y los tomadores de pólizas de VIDA en AP y VG, así como identificar mecanismos de protección que les permita asumir eventos inesperados, sin que se afecten sus finanzas, el bienestar familiar y la productividad empresarial. Este programa, va alineado con la estrategia del Gobierno Nacional en aumentar la Inclusión Financiera a través de talleres presenciales certificados sin ningún costo, con una duración de 2 horas y con la participación mínima de 30 personas. Estas jornadas se vienen desarrollando en las instalaciones de las empresas, colegios, universidades o en las instalaciones de Positiva.</p> <p>Durante los meses de marzo a agosto de 2016, se han realizaron ciento ochenta y tres (183) talleres en temas de Finanzas personales, Riesgos y Seguros, deberes y derechos de los consumidores financieros, defensor del cliente; con una participación cuatro mil seiscientos sesenta y cuatro (4.664) clientes y usuarios en diferentes ciudades del país: Bucaramanga, La loma Cesar, San Vicente de Chucurí, Cerrejón Bogotá, Facatativá, Medellín, Cartagena, Itagüí, La Estrella, Espinal, Santander de Quilichao, Cali, Popayán, Riohacha, Ibagué, Cañas Gordas, Málaga, San Gil, Barbos, Puerto Wilches, San Vicente de Chucurí, Tarazá, La loma, Valledupar, Tauramena, Aguazul. (Adjunto soporte)</p>	60%	
	<p>3.2 Desarrollar un (1) programa para contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio en Positiva, involucrando a colaboradores de Casa Matriz, Sucursales y terceros de cara al cliente para desarrollar mayores competencias en actitud y disposición de servicio hacia el cliente para el cumplimiento de la promesa de valor.</p>	<p>El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-11-2016.</p>	No aplica	
	<p>4.1 Aplicar el instrumento de encuesta de percepción ciudadana y de colaboradores mediante la estrategia del Departamento Nacional de Planeación -DNP-.</p>	<p>El 18,19 y 20 de Mayo, se aplicaron 100 encuestas de percepción ciudadana a usuarios y 14 a colaboradores del Punto de Atención Calle 74, las cuales fueron remitidas al DNP, como parte integral de la estrategia de esta entidad, para el diagnóstico que será entregado a Positiva en el mes de Octubre .</p>	100%	
	<p>5.1 Medir la satisfacción de los clientes ARL y VIDA con los servicios prestados por Positiva.</p> <p>Los resultados de la medición permiten conocer las necesidades, expectativas y percepciones del servicio ofrecido para la implementación de planes de mejoramiento.</p>	<p>En los meses de abril y julio, se realizaron la primera y segunda medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva, con énfasis en cinco (5) procesos -considerados de alta sensibilidad para los clientes-, como son: Afiliación y Novedades, Plan de Trabajo PyP, Prestaciones Asistenciales, Prestaciones Económicas e Indemnizaciones AP.</p> <p>La primera medición consideró los meses de enero, febrero y marzo 2016. La segunda medió consideró los meses de abril, mayo y junio 2016 y los resultados de ambos trimestres fueron socializados al Grupo Integral de Servicio, en el que se analizaron las causas de insatisfacción de los clientes, y se comprometieron a Gerentes y Líderes de Procesos a implementar planes de acción que intervinieran la problemática planteada a fin de garantizar un mejor servicio y el cierre de las brechas identificadas en la medición.</p> <p>Para la primera medición se aplicaron 426 encuestas, de las cuales 327 estuvieron destinadas al Ramo de Riesgos Laborales y 99 para Accidentes Personales.</p> <p>Los resultados de esta medición arrojaron que:</p> <ul style="list-style-type: none"> * El 100% de los encuestados se encontró altamente satisfechos con el servicio prestado por Afiliación y Novedades, ya que las calificaciones se concentraron en los tres puntos más altos de la escala (Bueno+Muy bueno+Excelente). * El 98% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con la calidad de las actividades del plan de trabajo de Promoción y Prevención. * El 84% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos con el servicio prestado para solicitar autorizaciones de servicios médicos. * El 86% de los encuestados se encontraron satisfechos con el servicio de Pago de Incapacidades Temporales. <p>* Con relación a los tomadores de póliza de Accidentes Personales, se identificó un 77% de satisfacción con el servicio prestado por POSITIVA.</p> <p>Para la segunda medición se aplicaron 483 encuestas, de las cuales 383 estuvieron destinadas al Ramo de Riesgos Laborales y 100 para Accidentes</p>	50%	

Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 de agosto de 2016

Fecha de seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. Capacitar a los funcionarios de cada una de las gerencias y oficinas de casa matriz en el conocimiento de share point y conocimientos en publicaciones digitales, para que puedan acceder a la pagina web y mantener la información actualizada.	1. Se realizaron mesas de trabajo con el fin de priorizar responsabilidades en las diferentes actividades de la capacitación, definiendo que: Mercadeo: Se encargara de la divulgación y comunicación de las capacitación. Gerencia de Tics: Coordinara las salas de computo para los funcionarios y agendamiento del capacitador. 2. Se logro consolidar el listado de funcionarios que harán parte del equipo de publicadores de la compañía, esto se logro por medio de un comunicado digital que nos permitió capturas los datos de cada una de las área. 3. Se definió la fecha, hora y escenario correcto para las capacitaciones practico teóricas programadas para el mes de julio dándole continuidad al plan de capacitación digital positiva.	100%	
	2. Definir una política que propenda por la revisión y actualización mensual de información publicada en la página web de la Compañía.	Se definió una política para la revisión y actualización de la información publicada en la página web, a través del Manual Interno de Política para el Acceso a la Información pública, numeral 6.2.2 literal g, "La Compañía deberá actualizar esta información como mínimo cada mes, lo que implica que la información deberá ser revisada de forma mensual por el funcionario encargado de la misma, y actualizada en lo pertinente". Se realizó la socialización y difusión del Manual a través de comunicándonos como compromiso de todos los funcionarios con el cumplimiento de la Ley de transparencia y de acceso a la información pública.	100%	
	1. Definir una política para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a la información en la Compañía.	Se definió una política para recepción y respuesta de las solicitudes de acceso a través del Manual Interno de Política para el Acceso a la Información pública, numeral 6.3. Lineamientos de transparencia pasiva.	100%	
	2. Revisar y actualizar del Reglamento Interno del Derecho de Petición.	Se elaboró primera versión de la modificación al reglamento interno, el cual se encuentra para revisión.	50%	
	1. Documentar el manual con la definición de las políticas para la categorización de la información.	Se documentó y socializó el Manual Interno de Política para el Acceso a la Información pública con la definición de las políticas para la categorización de la información en la Compañía; de acuerdo al numeral 6.4. Instrumentos de gestión de la información y numeral 7 Excepciones a la publicación.	100%	
	2. Socializar el manual a los responsables de los procesos y la metodología para el levantamiento del índice.	Se realizó la socialización y difusión del Manual a través de comunicándonos de fecha 30 de junio de 2016, como compromiso de todos los funcionarios con el cumplimiento de la Ley de transparencia y de acceso a la información pública.	100%	
	3. Publicar el "Índice de Información Clasificada y Reservada" en la página web.	Se construyó el índice de Información clasificada y reservada de Positiva de acuerdo a las directrices y políticas definidas en el manual. El índice "Índice de Información Clasificada y Reservada" se encuentra publicado en la página web www.positiva.gov.co .	100%	
	1. Definir y documentar una política de Criterio Diferencial de Accesibilidad para grupos étnicos y personas en situación de discapacidad.	Se documentó y socializó el Manual Interno de Política para el Acceso a la Información pública con la definición de las política de criterios de accesibilidad de acuerdo al numeral 6.1.1..	100%	
1. Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información.	El sistema PQR no permite diferenciar entre derechos de petición y solicitudes de acceso a la información. A la fecha, el informe debe hacerse manual e implicaría la revisión tanto de derechos de petición como de la categoría de solicitudes. Por lo anterior, se solicitará la mejora en el aplicativo para la inclusión de la categoría "solicitudes de acceso a la información." Hasta donde la Gerencia Jurídica tiene conocimiento, no se ha recibido ninguna petición en relación con la Ley 1712 de 2014 en la Compañía.	0%		
Nota: Las actividades que ya cumplieron el 100% en el período anterior se excluyen del reporte y solamente aparecen las reportadas con un porcentaje de avance en ejecución y las pendientes de ejecutar al 100%.				