

Entidad : Positiva Compañía de Seguros S.A.
Vigencia : 2016
Fecha publicación : Enero 13 de 2017
Componente : 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 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	Realizar revisión periódica con los dueños de 4 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	En el período comprendido entre el 01-08-2016 y el 31-10-2016 se efectuó la revisión de riesgos de los procesos de Novedades, Prestaciones económicas y Prestaciones asistenciales, determinando que los riesgos de estos procesos pertenecen a Fraude y no a corrupción. En el período comprendido entre el 01-04-2016 y el 31-07-2016 se efectuó la revisión de un proceso adicional a la cantidad establecida en la actividad. Por lo anterior, con dicha revisión se completaron los 4 procesos requeridos.	100%	
	Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos.	Se efectuó revisión de riesgos de los procesos de Novedades, Prestaciones económicas y Prestaciones Asistenciales, se calificaron las cuatro preguntas definidas en la guía de riesgos de corrupción y con base en las respuestas obtenidas se determinó que los riesgos asociados no pertenecena corrupción y se asociaron al esquema de fraude que maneja la compañía. Por lo anterior, la actividad se dio por cumplida teniendo en cuenta que no se requería valoración bajo la metodología de corrupción. En el período comprendido entre el 01-04-2016 y el 31-07-2016 se efectuó la revisión de un proceso adicional a la cantidad establecida en la actividad. Por lo anterior, con dicha revisión se completaron los 4 procesos requeridos.	100%	
	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción de 4 procesos.	Se efectuó revisión de riesgos de los procesos de Novedades, Prestaciones económicas y Prestaciones Asistenciales, se calificaron las cuatro preguntas definidas en la guía de riesgos de corrupción y con base en las respuestas obtenidas se determinó que los riesgos asociados no pertenecena corrupción y se asociaron al esquema de fraude que maneja la compañía. Por lo anterior, la actividad se dio por cumplida teniendo en cuenta que no se requería la ejecución de esta actividad. En el período comprendido entre el 01-04-2016 y el 31-07-2016 se efectuó la revisión de un proceso adicional a la cantidad establecida en la actividad. Por lo anterior, con dicha revisión se completaron los 4 procesos requeridos.	100%	
	Realizar revisión periódica con los dueños de 4 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	En el período comprendido entre el 31-10-2016 y el 31-12-2016 se realizó la revisión de riesgos de los procesos de: Abastecimiento, Servicios generales, Gestión de canales y Promoción y prevención (<i>Nombre de los procesos según nuevo modelo operativo</i> : Gestión de planeación de necesidades, Gestión de contratación, Gestión logística, Gestión documental, Gestión de canales y Promoción y prevención).	100%	
	Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos.	En el período comprendido entre el 31-10-2016 y el 31-12-2016 se realizó la valoración de los riesgos de corrupción de los procesos de: Abastecimiento, Servicios generales, Gestión de canales y Promoción y prevención (<i>Nombre de los procesos según nuevo modelo operativo</i> : Gestión de planeación de necesidades, Gestión de contratación, Gestión logística, Gestión documental, Gestión de canales y Promoción y prevención).	100%	
	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción de 4 procesos.	Una vez efectuada la revisión de los riesgos de corrupción de los procesos de Abastecimiento, Servicios generales, Gestión de canales y Promoción y prevención (<i>Nombre de los procesos según nuevo modelo operativo</i> : Gestión de planeación de necesidades, Gestión de contratación, Gestión logística, Gestión documental, Gestión de canales y Promoción y prevención) estos fueron aprobados por los Vicepresidentes y Gerentes a cargo.	100%	

Seguimiento 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	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 correos electrónicos a los funcionarios de Positiva Compañía de Seguros, referentes al Esquema de Fraude y Corrupción de la entidad. • <i>Día internacional de la lucha contra la corrupción</i> : llamado a la reflexión sobre la importancia de la transparencia en el actuar como servidores públicos. • <i>Prevención contra el fraude y la corrupción</i> : actividades de control, reporte, cooperación y capacitación	100%	
	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.	La matriz de riesgos de corrupción con corte al 31 de diciembre de 2016 se encuentra publicada en la página web de la compañía. El Mapa de riesgos de corrupción definitivo se publicará una vez efectuado el proceso de autoevaluación de controles. Esta publicación se realizará antes del 31-01-2017.	50%	Actividad programada para terminar el 31 de enero de 2017.
	Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción mínimo en 13 procesos.	Se realizó el envío de correos electrónicos a los líderes de los macroprocesos de Gestión de abastecimiento y Gestión de activos y los procesos de Gestión de canales, Emisión, Administración de prestaciones periódicas, Prestaciones servicios de salud y gestión jurídica, para realizar autoevaluación de controles de corrupción, con plazo 6 de enero de 2017.	50%	Actividad programada para terminar el 31 de enero de 2017.
	Tercer seguimiento	Se realizó el tercer seguimiento con fecha de corte 31 de diciembre de 2016	100%	
Estrategia de Racionalización de Trámites	Desarrollar un módulo que permita la aplicación de novedades a partir del insumo de reclasificación de las empresas	Durante el periodo de septiembre a diciembre, se concluyó el desarrollo del módulo de recepción y aplicación de novedades de reclasificación de empresas, el cual se encuentra en producción y los usuarios de las empresas afiliadas pueden ingresar a través de la página web de Positiva o directamente a https://www.positivaenlinea.gov.co/ , donde podrán solicitar las novedades de reclasificación de empresas.	100%	
	Radicación de facturas de prestaciones asistenciales digitalizadas por página web los 7 días de la semana durante las 24 horas del día.	Por motivos a cambios y ajustes en la reglamentación de la DIAN Resolución 19 del 24 de febrero de 2016 se presentaron inconvenientes en aumentar el porcentaje de radicación de facturas vía web y electrónica según la mejora planteada, ya que a la fecha la DIAN no está habilitando a más Proveedores para facturar electrónicamente y esta implementando una prueba piloto y una nueva modalidad de Facturación electrónica.	NA	Se recomienda revisar el numeral 10 del capítulo III de la "guía para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano", donde se establece que después de publicado un plan se podrán realizar ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlas. Estos cambios motivados y justificados deben ser informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y a los ciudadanos; dejándose por escrito los ajustes y su posterior publicación en la página Web de la compañía.

Seguimiento 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>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</p>	<p>Durante el periodo de septiembre a diciembre, se llevaron a cabo gestiones para la implementación de funcionalidades de servicio para clientes del segmento platino a través de soluciones móviles, el cual le permitirá entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultar de la red de IPS a través del sistemas de georreferenciación. - Notificación de eventos a pólizas de tomadores. - Generación de verificación de afiliación de clientes. - Georreferenciación de información de puntos de atención a nivel nacional, para consulta de los clientes. - Consulta de estado de solicitudes de incapacidades radicadas por la empresa cliente <p>Para llevar a cabo esta gestión, se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma de mesas de trabajo con los actores del proceso 2. Selecciona el proveedor que estará a cargo del proyecto. 3. Reuniones de relevamiento con las todos los actores del proceso 4. Aclaraciones sobre las fases de desarrollos del aplicativo 5. Modificación de tiempos en el cronograma. 6. Especificaciones de caso de uso: <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Iniciar sesión, 6.2 solicitar consulta especializada, 6.3 Consultar solitudes de servicios 6.4 consulta citas de rehabilitación. <p>Igualmente, una vez concluido el proyecto, se llevo a cabo la presentación ante la Presidencia de la compañía sobre la implementación realizada.</p>	100%	
Estrategia de Racionalización de Trámites	<p>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.</p>	<p>Durante el periodo de septiembre a diciembre, se adelantaron gestiones para facilitar a través de soluciones informáticas para consulta de todo tipo de cliente en los puntos de atención (Ubate, Apartado, Barranquilla, Tuluá y Cúcuta), a través de medios tecnológicos Quioscos, servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de autorizaciones. - Solicitud, confirmación y cancelación de citas. - Consulta de red y directorio de IPS. - Consulta y seguimiento a solicitudes. - Consulta de puntos de atención. - Beneficios, portafolio de servicios, selección de publicidad, videos y campañas. - Encuestas de satisfacción del servicio. - Buzón de sugerencias. - Actualización de datos de los afiliados. <p>Para llevar a cabo esta gestión, se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se elabora el cronograma de mesas de trabajo con los actores del proceso 2. Se selecciona el proveedor que estará a cargo del proyecto. 3. Se realizan las cuatro reuniones de relevamiento con las todos los actores del proceso 4. Se realizan aclaraciones sobre las fases de desarrollos del aplicativo 5. Se modifican tiempos en el cronograma. 6. Se realizó especificaciones de caso de uso: <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Iniciar sesión. 6.2 Solicitar consulta especializada. 6.3 Consultar solitudes de servicios. 6.4 Consulta citas de rehabilitación. <p>Esta actividad continua en el Plan Anticorrupción del año 2017.</p>	60%	Actividad programada para terminar el 31 de marzo de 2017.

Seguimiento 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Estrategia de Racionalización de Trámites	<p>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.</p>	<p>Durante el periodo de septiembre a diciembre, se desarrollaron actividades para la implementación de soluciones tecnológicas móviles, que le permitan a los clientes del segmento Platino, llevar a cabo gestiones de consulta a solicitudes de calificación, prestaciones asistenciales y seguimiento a casos entre otros.</p> <p>Para alcanzar el objetivo se desarrollaron actividades en conjunto con los proveedores de las soluciones móviles, como de las plataformas propias de la compañía:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de especificación de requerimientos Modulo empleador junto con el proveedor 2. Documento de relevamiento del modulo empleador junto con el proveedor. 3. Presentación del diseño del prototipo del Modulo Empleador 4. Consulta Jurídica sobre la información que se presentara en las vistas del modulo 5. Pruebas del modulo en preproducción 6. Pruebas en el modulo entregado en producción por el Proveedor 7. Entrega formal del modulo Empleador para uso. 8. Entrega oficial de usuarios de administrador de la herramienta con la que los administradores comerciales lo cuales podrán realizar la activación de usuarios de cada una de las empresas y ejecutivos de cuenta asignados. 	100%	
	<p>Automatizar el pago de incapacidades para empresas reguladas por la circular 002 del Ministerio de hacienda y Crédito Público.</p> <p>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.</p>	<p>Durante el periodo de septiembre a diciembre, se han realizado dos reuniones de entendimiento y se documentaron los casos de uso, sobre los cuales se realizarán los ajustes y desarrollos pertinentes. Esta estrategia requiere ajustes y desarrollos en los aplicativos de la Compañía para realizar el reconocimiento y pago de las Incapacidades Temporales, que están contemplados en los cronogramas incluidos en el plan de acción para atender las ordenes administrativas de la Superintendencia Financiera.</p>	20%	Actividad programada para terminar el 30 de abril de 2017.
	<p>Automatizar la auditoria de incapacidades temporales:</p> <p>Disminuir el tiempo en la decisión de las incapacidades temporales que radiquen empresas o usuarios afiliados.</p>	<p>Durante el periodo de septiembre a diciembre, se adelantaron actividades de ajustes y desarrollos en los aplicativos de la Compañía para realizar el reconocimiento y pago de las Incapacidades Temporales, que están contemplados en los cronogramas incluidos en el plan de acción para atender las ordenes administrativas de la Superintendencia Financiera.</p>	10%	Actividad programada para terminar el 30 de abril de 2017.
	<p>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.</p>	<p>En el periodo de septiembre a diciembre de 2016, se desarrollaron actividades tendientes a generar la funcionalidad para que los clientes y usuarios de la compañía, puedan descargar los certificados de impuestos, el cual comprende que a través de la página web de la compañía se deje un link de fácil acceso para su consulta y trámite.</p> <p>Esta gestión se encuentra a cargo del proveedor BEXT tecnologías y la oficina de tecnología de la información de Positiva.</p> <p>El desarrollo y puesta en marcha de la funcionalidad estará disponible al público para el primer trimestre de año 2017, posterior a las respectivas pruebas de funcionalidad y efectividad de los resultados y validación de la información piloto.</p>	85%	Actividad programada para terminar el 01 de marzo de 2017.

Seguimiento 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	Realizar los diálogos con grupos de interés: Clientes 2 Vida 1 Intermediarios 2 Proveedores 2	<p>Durante los meses de septiembre a diciembre de 2016, se realizaron actividades tendientes a diálogos con grupos de interés, que tienen como objetivo principal construir relaciones gana – gana con nuestros stakeholders para identificar, conjuntamente, acciones que nos permitan mejorar los servicios que ofrecemos". Jornadas que se realizaron con los siguientes grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diálogo con empresa afiliada al Ramo ARL "Gobernación de Antioquia", en la ciudad de Medellín, el 09 de Septiembre de 2016 con el coordinador del SGSST y el equipo técnico que tienen el relacionamiento directo con Positiva. - Diálogo con entidad Tomadora de pólizas AP "Fundación de la Mujer", realizado en la ciudad de Bucaramanga el 14 de Octubre de 2016, con la participación del Director de seguros y su equipo. - Diálogo con los proveedores: Publica, Digitex, Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo, Droservicio, Gestar Innovación y Sistemas y Computadores el 28 de septiembre de 2016 en el auditorio de casa matriz, Bogotá. 	100%	
	Identificar los asuntos materiales como resultado de los diálogos, para tomar las opciones de mejora correspondientes	En la reunión para la Revisión Estratégica de la Compañía, realizada el 30 de noviembre de 2016, en el tema "Sostenibilidad", se trataron los asuntos materiales vs. asuntos identificados en los diálogos con los grupos de interés, el cual generó como resultados varias estrategias de mejora para futuros procesos de rendición de cuentas.	100%	
	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	El 21 de octubre se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en el auditorio segundo piso de la casa matriz. (Avda. Cra 45 # 94	100%	
	Capacitación mediante cursos virtuales vía web, acompañamiento en los diálogos con los grupos de interés y el reconocimiento de experiencias en el informe de gestión.	El reconocimiento de experiencias sobre el ejercicio de rendición de cuentas, junto con los resultados de las encuestas realizadas por la Oficina de Control Interno y la Oficina de Estrategia y Desarrollo, además de las narrativas, serán analizadas y tenidas en cuenta para el ejercicio de 2017.	100%	
	Elaborar informe de gestión de la compañía	Se elaboró el Informe de Gestión con corte al 31 de agosto de 2016, el cual fue presentado en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se encuentra publicado en la página web de la Compañía.	100%	
	Publicar y difundir el informe de gestión	El Informe de Gestión con corte a agosto 31 de 2016 se encuentra publicado en el siguiente link de la página web de Positiva, así: : https://www.positiva.gov.co/positiva/Rendicion-Cuentas/Audiencia/Audiencia/INFORME%20GESTION%20RENDICION%20CUENTAS%202016%20FINAL.pdf	100%	
	Encuesta sobre ejercicio de rendición de cuentas	Posterior al ejercicio de Rendición de Cuentas 2016, se realizó una encuesta con el fin de medir el grado de satisfacción y conocer la opinión para retroalimentar y formular las acciones que conlleven a su mejora en la estrategia de rendición del 2017.	100%	

Seguimiento 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>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.</p> <p>Los Grupos de interés definidos: Dos (2) Clientes ARL, Un (1) cliente de Vida, Dos (2) Intermediarios, pensionados ETB, Pensionados ARL, y proveedores.</p> <p>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.</p>	<p>Durante los meses de septiembre a diciembre de 2016, se realizaron actividades tendientes a diálogos con grupos de interés, que tienen como objetivo principal construir relaciones gana – gana con nuestros stakeholders para identificar, conjuntamente, acciones que nos permitan mejorar los servicios que ofrecemos”. Jornadas que se realizaron con los siguientes grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diálogo con empresa afiliada al Ramo ARL "Gobernación de Antioquia", en la ciudad de Medellín, el 09 de Septiembre de 2016 con el coordinador del SGSST y el equipo técnico que tienen el relacionamiento directo con Positiva. - Diálogo con entidad Tomadora de pólizas AP "Fundación de la Mujer", realizado en la ciudad de Bucaramanga el 14 de Octubre de 2016, con la participación del Director de seguros y su equipo. - Diálogo con los proveedores: Publica, Digitex, Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo, Droservicio, Gestar Innovación y Sistemas y Computadores el 28 de septiembre de 2016 en el auditorio de caza matriz, Bogotá. 	100%	
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<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 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP, donde se brindó información y orientación a los ciudadanos acerca de la afiliación en riesgos Laborales, y como acceder a los servicios de la compañía, en estos municipios. Las ferias se realizaron en los municipios y fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puerto Asís (Putumayo), septiembre 3 de 2016, - Santander de Quilichao (Cauca) , Octubre 8 de 2016. - Sincé (Sucre) , noviembre 26 de 2016 <p>Estas ferias, estuvieron apoyadas con la Participación activa del Director del DNP Dr. Simón Gaviria.</p>	100%	
	<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>Durante los meses de septiembre a diciembre de 2016, se realizaron ciento sesenta y cuatro (164) talleres en temas de Finanzas personales, Riesgos y Seguros, Deberes y Derechos de los consumidores financieros, Funciones del Defensor del Consumidor.</p> <p>Se contó con la participación de cuatro mil setecientos setenta y tres (4.773) afiliados, tomadores de pólizas en diferentes ciudades y municipios tales como: Bogotá, Bucaramanga, Sincelejo, Tunja, Cali, Valledupar, Barranquilla, Cúcuta, Ibagué, Montería, Yopal, Medellín, Inírida, San Andrés, Villavicencio, Riohacha, Angelópolis, Girón, Duitama, Apartadó, Carepa, Málaga, Ocaña, Chigorodó, Turbo, Quibdó, Sabaneta, Maicao, Manaure, Uribí, Barbosa, Socorro, Barrancabermeja, Bello, Malambo, Mocoa, Puerto Asís, Orito, La Hormiga.</p>	100%	

Seguimiento 3 - Oficina de Control Interno - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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>El programa para fortalecer la cultura de servicio en Positiva, en el periodo de septiembre y diciembre de 2016, se desarrolló a través de una estrategia pedagógica y educativa, dirigida a funcionarios de Positiva, clientes de Positiva y a clientes afiliados a riesgos Laborales, mediante un sistema multimedial (Video Scribt), que permita a los grupos objetivos conocer de forma sencilla, clara y lúdica el servicio que ofrece Positiva en los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afiliación y Novedades, - Promoción y Prevención, - Prestaciones Asistenciales, - Prestaciones Económicas y - Seguro de Accidentes Personales (AP). 	100%	
	5.1 Medir la satisfacción de los clientes ARL y VIDA con los servicios prestados por Positiva. Los resultados de la medición permiten conocer las necesidades, expectativas y percepciones del servicio ofrecido para la implementación de planes de mejoramiento.	<p>La compañía durante el cuatro trimestre de año 2016, llevó a cabo la encuesta a los clientes, el cual buscaba identificar la insatisfacción del servicio en 5 proceso procesos, considerados sensibles para los clientes, obteniéndose resultados:</p> <p>Para la cuarta medición se aplicaron 301 encuestas, de las cuales 241 estuvieron destinadas al Ramo de Riesgos Laborales y 60 para Accidentes Personales, obteniéndose el siguiente resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 97% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con la calidad de las actividades del plan de trabajo de Promoción y Prevención. - El 93% de los encuestados se encontraron satisfechos con el servicio de Pago de Incapacidades Temporales. - El 92% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos con el servicio prestado para solicitar autorizaciones de servicios médicos. - El 90% de los encuestados se encontró altamente satisfechos con el servicio prestado por Afiliación y Novedades. - En cuanto a los tomadores de póliza de Accidentes Personales, se identificó un 68% de satisfacción con el servicio prestado por POSITIVA. 	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	2. Revisar y actualizar del Reglamento Interno del Derecho de Petición.	<p>El reglamento relativo a los derechos de petición, fue debidamente revisado y actualizado de acuerdo a la normatividad vigente ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, donde se evidencias ajustes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se modificó el artículo 4 sobre peticiones verbales, ajustándolo a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016. - Se modificó el artículo 5, en lo relativo a peticiones escritas, con el fin de regular lo relativo a los correos electrónicos de notificación y la obligación del funcionario radicador de verificar la visibilidad y legibilidad del documento. - Se modificó el artículo 8, en lo relativo a la notificación del desistimiento tácito. - Se modificó el artículo 12, en lo relativo a la falta de competencia, para incluir la obligación de informar de forma inmediata de la misma cuando se traten de derechos de petición verbales. - Se modificó el artículo 16, en lo relativo al término para dar respuesta de fondo a las solicitudes de pensión, reduciendo el término de 4 a 2 meses. - Se modificó el capítulo 4, sobre petición de información, con el fin de ajustar la misma a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014. - Se modificó el artículo 32, relativo al valor de las copias, con el fin de establecer que el mismo no será superior al 1% de un SMLMV. 	100%	
	1. Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información.	<p>Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016, no se presentaron solicitudes a la compañía, de acceso a la información por parte de clientes, usuarios, proveedores, aliados y público en general, teniendo en cuenta el marco de la ley 1712 de 2014, por lo tanto no se genera informe alguno para ser publicado y dado a conocer a la audiencia.</p>	100%	

