

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2017

Fecha publicación: 13 septiembre 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 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 31 agosto 2017				
Fecha de seguimiento: 13 Septiembre de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.4 Realizar revisión periódica con los dueños de 4 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	Se evidenciaron correos electrónicos por medio de los cuales se efectuó la revisión y aprobación de riesgos, valoración y controles de corrupción de los procesos de Gestión de Activos, Gestión de Canales, Gestión de Producción (Emisión) y Gestión Jurídica por parte de los Gerentes y Vicepresidentes a cargo. Por medio de consulta a la página web de la Compañía se evidenció publicación del mapa de riesgos de corrupción con corte al 31 de agosto de 2017.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.5 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos.			
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.6 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 4 procesos.			
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.7 Realizar revisión periódica con los dueños de 3 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	.8 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 3 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.9 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 3 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	Se evidenció mensaje sobre las medidas del gobierno para combatir la corrupción, asociadas al esquema de prevención de fraude y corrupción, publicado en pantalla de las instalaciones de la Compañía para lectura de los colaboradores, así como correo electrónico remitido el 27 de junio de 2017 a través del medio de difusión "Comunicándonos".	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.2 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	Se evidenciaron mensajes sobre casos de corrupción y mecanismos de denuncia (línea ética y correo electrónico) publicados en pantalla de las instalaciones de la Compañía para lectura de los colaboradores.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.3 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.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-01-2018.	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	4.1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-01-2018.	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	5.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto	Se realizó seguimiento corte a 31 de agosto de 2017	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	5.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31			
Estrategia de Racionalización de Trámites	Desarrollar e implementar el modulo de gestión de autorizaciones para producto de Póliza de Salud, Cirugía Positiva en la herramienta de gestión Positiva Cuida	Se realiza reunión con el proveedor para el levantamiento del Módulo Salud – Accidentes personales generación Positiva (APGP) modificaciones y se definen las reglas de negocio.	15%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 15-12-2017.
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, fue finalizado.	La funcionalidad en SIARP para el pago de incapacidades temporales que radiquen empresas reguladas por la circular 002 de 2012 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, fue finalizado.	100%	
Estrategia de Racionalización de Trámites	Automatizar la auditoria de incapacidades temporales: Parametrizar el software de radicación de incapacidades con el fin de eliminar los rechazos de las incapacidades temporales y parametrizar en el software una fase de auditoria administrativa previa a la auditoria medica que permita definir causales de objeción o devolución con causal informada para las incapacidades que no pueden ser decididas de fondo, posterior a la auditoria administrativa las incapacidades que cumplan los requisitos de la auditoria administrativa pasaran para ser auditados por médicos que realizan la pertinencia medica.	La automatización de la auditoria de incapacidades temporales fue finalizada, permitiendo notificar al solicitante de la incapacidad la objeción o devolución del trámite.	100%	
Estrategia de Racionalización de Trámites	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.	Los ajustes al portal web se encuentran listos. Se espera para el mes de septiembre publicar los certificados.	90%	La actividad no fue cumplida a 31 de julio de 2017. Se recomienda realizar las acciones necesarias para efectos de su cumplimiento.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Actualizar en la Pagina Web el nombre del Servicio según la Normativa vigente "Asesoría en Seguridad y Salud en el Trabajo SST" e incluir la dirección URL o el link para acceder al Formulario de Estándares Mínimos en SST. Con esta mejora, las empresas podrán diligenciar e imprimir en línea el nivel de desarrollo o cumplimiento del SST	Se actualizó el nombre del Trámite en la página web, el Software Alista incluye el diseño del Formulario de Estándares Mínimos en SST en línea, actualmente se encuentra en la fase de estabilización y ajustes previa entrada en producción con acceso a las empresas	85%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-09-2017.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Implementar una herramienta tecnológica en cinco puntos Cali, Medellín, Bogotá, Ubaté y Apartado (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 trámite de solicitud de prestaciones asistenciales, 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 trámite de manera fácil y efectiva en los puntos de atención.	Se colocaron en funcionamiento los quioscos en los lugares definidos por la compañía	100%	
Rendición de cuentas	2.1 Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con corte a Junio 30 de 2017	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-09-2017.	En proceso	La rendición de cuentas se llevó a cabo el 1 de septiembre de 2017
Rendición de cuentas	2.2 Elaborar Informe de Gestión de la Compañía	Se elaboró el Informe de Gestión con corte al 30 de junio de 2017, para ser presentado en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; se encuentra publicado en la pagina Web de la Compañía.	100%	

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	2.3 Corrección de estilo y diagramación del informe de Gestión para la Rendición de Cuentas.	Se realizó la corrección de estilo y diagramación del Informe de Gestión para la Rendición de Cuentas al corte de 30 de junio de 2017.	100%	
Rendición de cuentas	2.4 Publicar y socializar Informe de Gestión.	Se publicó y socializó el Informe de Gestión en agosto de 2017, se encuentra publicado en el siguiente link de la página Web de Positiva, así: https://www.positiva.gov.co/positiva/Rendicion-Cuentas/Audencia/Paginas/Audencia-Publica-2017.aspx .	100%	
Rendición de cuentas	2.5 Identificar asuntos de interés resultado de los diálogos, como insumo para el análisis estratégico de la Compañía	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Rendición de cuentas	3.2 Ejecutar la campaña de motivación.	Se ejecutó la campaña a través de la Intranet, Carteleras Virtuales y Yammer	100%	
Rendición de cuentas	4.1 Realizar dos reuniones para evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y definir acciones de mejora.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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: Clientes ARL, cliente de Vida, 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. Estos Diálogos con grupos de interés son socializados con la alta dirección.	En los meses de mayo, julio y agosto de 2017, se realizaron diálogos con los grupos de interés de: Migración Colombia, Universidad de Antioquia, Itau Corredores, Defensoría del pueblo y JLT Corredores de Seguros, por parte de la Gerencia de Servicio al Cliente. La Gerencia de Contratación realizó diálogo en el mes de julio con el proveedor Oigame Ltda., cuyo enfoque fue el fortalecimiento del Servicio al cliente	65%	La actividad fue cumplida parcialmente, la Gerencia de Servicio al Cliente evidencia 5 actos que se realizaron con los grupos de diálogo, pero solo se evidenció listado de asistencia de 3 grupos i) Defensoría del Pueblo, ii) Itau y iii) JLT Corredores; se recomienda realizar las acciones necesarias para efectos de su cumplimiento en su totalidad
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.1 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. Para el 2017 el DNP tiene proyectadas, seis (6) ferias a lo largo del año, las cuales se encuentran en estudio para que en enero, sean aprobadas por el director del DNP. Las fechas y lugares pueden ser modificadas de acuerdo a las condiciones y características que se observen en cada lugar.	Positiva participó activamente en las Ferias de Servicio al Ciudadano programada por el Departamento Nacional de Planeación en el mes de julio de 2017, en el Municipio de Santa Rosa de Cabal – Risaralda	67%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 16-11-2017.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.2 Programa de Capacitación y actualización continua Contact Center	Se realizó capacitación al Contact Center Américas con respecto a la importancia de conocer el marco legal para poder atender y asesorar adecuadamente al ciudadano, Políticas de Afiliaciones y Novedades de ARL, aplicativos disponibles, Sistema de Nómina de Pensionados y Procesos de POR, por parte de las siguientes áreas: i) Gerencia de Afiliaciones y Novedades ii) Gerencia de Pensionados iii) Grupo de Atención Integral y de Servicio al Ciudadano POR iv) Vicepresidencia de Promoción y Prevención.	50%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes ARL, y producto VIDA, a través de talleres presenciales.	Para el mes de Julio de 2017 se realizaron 16 Talleres de Educación Financiera a nivel nacional, con una participación de 296 ciudadanos.	50%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
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 Aliados Estratégicos de cara al cliente, para desarrollar mayores competencias en actitud y disposición de servicio hacia el cliente en cumplimiento de la promesa de valor.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-11-2017.	En proceso	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.1 Mensualmente se dará a conocer la información pormenorizada de las PQRD que ingresan a la compañía.	Mensualmente se envía a toda las Vicepresidencias, Gerencias y Sucursales el comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición; con el fin de que las áreas analicen e implementen si es el caso, planes de acción, para mitigar la radicación de quejas y reclamos en estos procesos.	67%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5.1 Medir la satisfacción de los clientes con los procesos de mayor interacción de Riesgos Laborales y Tomadores de Pólizas de Accidentes Personales. Los resultados de la medición permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos, las personas y los canales de atención.	En los meses de abril y julio, se realizaron la primera y segunda medición de satisfacción de clientes, con énfasis en cinco (5) procesos, considerados de alta sensibilidad para los clientes- como son: Afiliación y Novedades, Plan de Trabajo P+P, Prestaciones Asistenciales, Prestaciones Económicas e Indemnizaciones AP; los resultados de la medición permitieron identificar oportunidades de mejora.	50%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 16-11-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 2 Mantener y actualizar mensualmente el directorio de funcionarios de Positiva, cuando se presente alguna novedad.	La revisión mensual de pertinencia de cambio de funcionarios. (Hasta agosto no aplica ningún cambio, por lo tanto no hay reporte). El insumo es el reporte mensual que envía Talento Humano, a las diferentes áreas de la compañía, sobre funcionarios que salieron durante el mes, así como los mismos activos.	67%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 3 Elaboración de una matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva.	Se elaboró la matriz inicial con base a la estructura actual del sitio web de la compañía, identificándose las secciones principales y secundarias del portal web con el fin de asignar las áreas responsables de cada sección y su correspondiente contenido de información.	50%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-09-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	1.4 Elaborar el plan de actualización de la página web de la Compañía.	El plan se elaboró y se encuentra en ejecución por medio de la campaña denominada: "En un dos por tres - Actualicemos la web"; el objetivo es velar por la calidad de la información en medios digitales y trabajar en el mejoramiento continuo de los servicios y la atención al ciudadano.	80%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	1.5 Actualización diseño página web actual	Se realizó el rediseño de la página web actual, actualmente se encuentra en la etapa de implementación por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, de los diseños realizados por la Gerencia de Mercadeo y comunicaciones. Adicionalmente, se desarrolló la guía de implementación de la nueva estructura de la página web.	90%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	1.6 Monitoreo y actualización de la divulgación de datos abiertos.	Se publicó en el portal de datos abiertos las estadísticas por número de casos mensuales en el ramo de riesgos laborales de Positiva Compañía de Seguros, se cuenta con el número de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, incapacidades permanentes parciales, muertos calificados por EL y por AT entre otras. https://www.datos.gov.co/browse?q=positiva&sortBy=relevance	70%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 7 Publicación mensual de información sobre contratación pública	De enero a agosto de 2017, la Gerencia de abastecimiento ha publicado 435 contratos, de un total de 435 suscritos.	100%	El porcentaje de cumplimiento del 100%, corresponde únicamente al periodo descrito, para la próxima evaluación, se validará los contratos que se publiquen y se calificaran al 100%

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1.8 Establecer una estrategia de divulgación de Gobierno en Línea al interior de la Compañía	La estrategia de divulgación de Gobierno en Línea al interior de la compañía, se dieron a través de tres campañas: i) Gestión Documental ii) Seguridad de la información y, iii) aplicativo SIMPLE, que integran todos los instrumentos de planeación, ejecución, seguimiento y control de la Compañía en una sola plataforma, para su apropiación y uso.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	2.1 Actualizar la política para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a la información en la Compañía.	Fue publicado el Manual Interno de Políticas y Procedimientos Para el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, código EST_2_2_MAO1.	80%	La actividad queda mal definida, el Manual Interno de Política y Procedimientos, contempla la política para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de información.
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualizar el registro de activos de información	Se llevó a cabo la actualización de activos de información de tres procesos.	21%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	3.2 Actualizar el esquema de publicación de información	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	3.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	4.1 Diagnóstico y planeación del nuevo portal web que permita la visualización para personas en situación de discapacidad	Se inició un Estudio de Mercado con el fin de decidir la plataforma, infraestructura y software de la nueva página web. Se tuvo contacto con proveedores especializados en portales, intranet y soluciones inteligentes, con el fin de manifestar la necesidad de la Compañía.	5%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	4.2 Definir y documentar una política de Criterio Diferencial de Accesibilidad para grupos étnicos y personas en situación de discapacidad.	En el Manual Interno de Políticas y Procedimientos Para el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, código EST_2_2_MAO1, se encuentra el numeral 6.1.1 criterio de accesibilidad.	90%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.
Transparencia y Acceso a la Información	5.1 Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información.	Se encuentra publicado el informe del mes de julio de 2017, en la página web.	50%	En la página web, se registran dos carpetas: 1- Costos para la solicitud de la información 2- Monitoreo de acceso de información. En ambas carpetas se registra el mismo monitoreo Se recomienda publicar el informe únicamente en la carpeta de monitoreo de acceso de información para efectos de su cumplimiento.
Iniciativas Adicionales	2. Continuar con la estrategia de reforzamiento y sensibilización de nuestros valores corporativos establecidos que son: Confianza, Responsabilidad, Cumplimiento y Honestidad.	En los procesos de inducción mensual y de reintroducción se realiza el reforzamiento de valores igualmente está contemplada en el Plan de Capacitación.	80%	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.