

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Septiembre 10 de 2018

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 agosto 2018				
Fecha de seguimiento: Septiembre 10 de 2018				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 2 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	Se observó aprobación en Comité de Presidencia a la solicitud realizada por el Jefe de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos para modificar el plan anual anticorrupción de tal forma que la revisión se realice para dos procesos o subprocesos (Acta 172 del 15-05-2018).		
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.3 Realizar revisión a la valoración del riesgo de Corrupción de 2 procesos.	De igual forma, se evidenciaron dos correos electrónicos de aprobación por parte de los líderes del subproceso Prestaciones de Servicios de Salud y Planeación del Modelo de Atención del siniestro, los cuales se encuentran asociados al proceso de Gestión de Siniestros. Dichos correos soportan la revisión de la valoración de los riesgos de corrupción relacionados en el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.	100%	Sin observación.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 4 Realizar revisión a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 2 procesos o subprocesos.			
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 5 Realizar revisión con los dueños de 4 procesos o subprocesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.			
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 6 Realizar revisión a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos o subprocesos.	Se evidenciaron correos electrónicos de aprobación por parte de los líderes del subproceso Gestión de Recobros, Gestión documental, Gestión Logística y Tesorería. Dichos correos soportan la revisión de la valoración de los riesgos de corrupción relacionados en el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.	100%	Sin observación.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 7 Realizar revisión a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 4 procesos o subprocesos.			
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 8 Realizar revisión con los dueños de 3 procesos o subprocesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.			
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 9 Realizar revisión a la valoración del riesgo de Corrupción de 3 procesos o subprocesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2018.	En proceso	Sin observación.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 10 Realizar revisión a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 3 procesos o subprocesos.			
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 el primer semestre, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	Se observó mensaje masivo enviado a los colaboradores de la compañía a través del boletín "Comunicándonos" del 18-06-2018, en donde se informa sobre percepciones y experiencias de la corrupción.	100%	Sin observación.
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 el segundo semestre, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2018.	En proceso	Sin observación.
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 31-01-2019; no obstante, se evidencia envío de 15 encuestas de autoevaluación para los diferentes procesos descritos en el mapa de riesgos de corrupción.	100%	Sin observación.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 3 Realizar prueba de recorrido a los controles de 2 procesos o subprocesos que tienen identificados riesgos de corrupción.	Se observó aprobación en Comité de Presidencia a la solicitud realizada por el Jefe de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos para modificar el plan anual anticorrupción de tal forma que la revisión se realice para dos procesos o subprocesos (Acta 172 del 15-05-2018). De igual forma se evidenció formato de prueba de recorrido de los controles de corrupción los subprocesos de Prestaciones de servicios de salud y Planeación del modelo de atención del siniestro.	100%	Sin observación.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 4 Realizar prueba de recorrido a los controles de 4 procesos o subprocesos que tienen identificados riesgos de corrupción.	Se evidenció formato de prueba de recorrido de los controles de corrupción los subprocesos de Gestión de canales, Gestión de Contratación, Planeación de Necesidades y Monitoreo de riesgos del portafolio.	100%	Sin observación.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 5 Realizar prueba de recorrido a los controles de 3 procesos o subprocesos que tienen identificados riesgos de corrupción.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2018.	En proceso	Sin observación.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Pólizas Implementar el módulo de gestión de autorizaciones para producto de Pólizas de Salud en la página web Positiva Cuida 2.0	En el período mayo a agosto de 2018, se realizaron seis mesas de trabajo para la implementación del módulo.	36%	Sin observación
Estrategia de Racionalización de Trámites	Ampliación servicio Página web Rediseño y actualización de la red asistencial, canales de gestión y consulta en la página web frente a la información relacionada con el modelo de atención de asistencia médica a los clientes en los ramos de Riesgos Laborales y pólizas de Accidentes Personales y Salud actualización.	Se elaboró la estructura del modelo de atención, canales y red asistencial por ramos. Se llevó a cabo una reunión para definir la fecha de publicación (entrada a producción) de los contenidos en la página web.	60%	Sin observación
Estrategia de Racionalización de Trámites	Guías Mediante la estructura de las tablas maestras se pretende realizar la actualización de las guías de atención médica relacionadas con grupos de diagnóstico que permitan una mayor automatización de autorizaciones de servicios. Grupos relacionados de diagnóstico a trabajar en este período. *Mano *Rodilla *Columna	Se realizó revisión de la Tabla Maestra de la Guía de mano y rodilla de acuerdo con la normatividad.	30%	Sin observación
Rendición de cuentas	2. 1 Identificar asuntos de interés resultado de los diálogos, como insumo para el Plan Estratégico.	El equipo de la Oficina de Estrategia y Desarrollo validó la información obtenida del análisis de los diálogos, y ajustó la matriz inicial.	60%	Sin observación
Rendición de cuentas	3. 1 Realizar una campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	A través de los diferentes canales de comunicación de la Compañía: Web, intranet, salvapantallas, cartelera virtuales y correo corporativo comunicándonos, se realizaron campañas de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	80%	Sin observación
Rendición de cuentas	4. 1 Realizar una reunión de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas y definir acciones de mejora.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2018	En proceso	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Dialogar con Grupos de Interés, que permita conocer la experiencia del servicio con Positiva, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio. Los Grupos de interés definidos son: Clientes RL, clientes seguros 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 el período mayo - agosto de 2018, se realizaron 3 diálogos con los siguientes grupos de interés definidos: Pensionados Riesgos Laborales, Pensionados ETB y Proveedores. El 26 de abril del año en curso se llevó 1 diálogo con cliente seguro de vida, el cual fue reportado en éste periodo de evaluación.	83%	Se recomienda reportar los avances de acuerdo con los periodos evaluados en cada seguimiento. De igual forma, socializar los diálogos con la Alta Dirección.

Seguimiento 2 Oficina de Control Interno - Fecha de corte agosto 2018

Fecha de seguimiento: Septiembre 10 de 2018

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
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 realiza. Una vez sean aprobados por el director del DNP, las fechas y lugares definidas para el 2018 se notificará las fechas de los reportes.	En el período mayo - agosto de 2018, Positiva participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en San Vicente del Caguán - Caquetá.	100%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.2 Formular el plan de Formación anual para el Contact Center de información. (Atención Canal telefónico y del Chat para clientes)	Se han ejecutado las capacitaciones programadas de acuerdo con el cronograma a agosto de 2018.	60%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 3 Reenvió de respuestas de PQRD devueltas por falencias en los datos del remitente.	A partir del 1 de junio de 2018 se inició el seguimiento y monitoreo de las devoluciones de las respuestas enviadas a los peticionarios a través del Aplicativo PQRD.	40%	Se recomienda que en los informes de devolución de peticiones se precise si todas las peticiones fueron reenviadas y adjuntar la relación de la trazabilidad de de cada una en excel.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 4 Actualizar los protocolos trimestralmente o cada vez que se realice un cambio en los procesos o información de la compañía, de forma conjunta con las áreas dueñas del proceso se realizará la actualización de los protocolos de atención de los canales de Chat y Contact Center	Entre mayo y agosto de 2018, se actualizaron los protocolos de atención de los canales Contact Center, relacionados con: Afiliaciones y Novedades, Pensionados, PQR, Recaudo y Cartera, Indemnizaciones, PyP, Gerencia Médica, Vida y Salud, Reporte de Accidente de Trabajo y Reembolsos trasladados no urgentes.	60%	
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.	De mayo a agosto de 2018, se realizaron a nivel nacional 21 Capacitaciones (talleres y conferencias) del Programa de Educación Financiera.	50%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3. 2 Realizar capacitaciones a través del Programa Integral de Capacitación y Experiencia, que permita al personal de cara al cliente actualizarse en los diferentes procesos de la Compañía y fortalecer la Cultura del Servicio.	En el período mayo - agosto de 2018, se realizó una capacitación dirigida a personal de cara al cliente con una asistencia de 77 participantes.	50%	Sin observación
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.	Se realizó la segunda medición de satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva. Los resultados fueron socializados a los Gerentes y Líderes de Procesos.	50%	Sin observación
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5. 2 Definir indicador y la meta de la encuesta sobre la calidad de la atención para el Contact Center durante el primer trimestre, y a partir del segundo trimestre se hará seguimiento mensual al resultado del indicador.	Se viene haciendo seguimiento mensual al cumplimiento del indicador.	60%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	1. 1 Elaboración de una matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva.	Se elaboró la matriz de estado de contenidos de la página web de la compañía, con fecha de corte 30 de junio de 2018.	50%	
Transparencia y Acceso a la Información	1.3 Definición de la estructura del nuevo portal WEB.	Se adelantó la evaluación del portal, se realizó un taller de inmersión UX programada con las áreas funcionales de la compañía.	40%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Revisar y actualizar del Reglamento Interno del Derecho de Petición.	Mediante Resolución 683 del 27 de agosto de 2018, se actualizó el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición de la Compañía.	100%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Revisar el inventario del registro de activos de información	Se inició la revisión de los activos de información con las áreas: Gerencia de Talento Humano y Gerencia Médica, y con el proceso Gestión Tributaria.	50%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	3. 2 Revisión del Índice de Información Clasificada y Reservada	Se realizó una primera reunión de revisión del Índice de Información Clasificada y Reservada, entre la Oficina de Estrategia y Desarrollo y la Gerencia Jurídica.	20%	Para el periodo evaluado no presentó avance.
Transparencia y Acceso a la Información	3. 3 Actualizar el esquema de publicación de información, de ser requerido.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2018.	En proceso	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad programada en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	4. 1 Implementación del Centro de Relevé como sistema de comunicación bidireccional personas sordas y un oyente a través de una plataforma tecnológica - Fase I	En julio de 2018, se envió correo al Centro de Relevé, solicitando orientación sobre el procedimiento para la implementación y utilización para usuarios en situación de discapacidad, a través de la página de dicha Entidad.	10%	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad programada en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	4. 2 Adecuación sello de accesibilidad web, ConVerTIC - Fase I	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2018.	En proceso	Se recomienda realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad programada en el tiempo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	5.1 Elaborar y publicar un informe trimestral de solicitudes de información acceso a la información.	Se elaboró y publicó en la página web el informe de solicitudes de acceso a la información.	50%	Sin observación
Transparencia y Acceso a la Información	5. 2 Actualización trimestral de datos abiertos	Se realizó actualización de datos abiertos relacionados con: Estadísticas en Riesgos Laborales, Puntos de Atención a Nivel Nacional y Red Asistencial a Nivel Nacional.	67%	Se recomienda incluir el registro de Activos de Información en el portal de Datos Abiertos.
Iniciativas Adicionales	1. 1 Diseñar y ejecutar un plan cuyo objetivo sea la revisión de las prácticas de buen gobierno y el Código de Ética de la Compañía, armonizándolo con la iniciativa del Gobierno Nacional y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de construir sobre los principios de transparencia, respeto por los derechos humanos, sostenibilidad financiera, social y ambiental.	Se diseñó el plan de revisión de las prácticas de buen gobierno. Se revisaron los procedimientos de la Asamblea, Junta Directiva y Comité de Auditoría. Se formalizó el grupo de compliance	40%	Se recomienda publicar en la intranet los procedimientos de la Asamblea, Junta Directiva, Comité de Auditoría.