

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.  
Vigencia: 2019



Fecha publicación: Mayo 10 de 2019

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 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril de 2019

Fecha de seguimiento: Mayo de 2019

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. 1 Revisión del Capítulo V "Esquema de fraude y corrupción" del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio.	Se evidenció en el extracto del acta No. 632 de la Junta Directiva celebrada el 27 de marzo de 2019, que se efectuó la revisión al Manual de Cumplimiento que contiene en los numerales 1.8 y 1.9. el esquema de fraude y corrupción.	100%	Sin observaciones.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 12 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción. Nota: En caso de realizar la revisión de más de los 12 procesos establecidos en el periodo del 01/05/2019 y el 31/08/2019, se tomarán como procesos o subprocesos que corresponden a la actividad 2.2, es decir es adelantar el desarrollo de la actividad de revisión de los otros 12 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/08/2019.	En proceso	Esta actividad comienza en el mes de mayo y finaliza en agosto de 2019.
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. 2 Realizar revisión con los dueños de 12 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/08/2019.	En proceso	Esta actividad comienza en el mes de septiembre y finaliza en diciembre de 2019. Nota: A la fecha de la revisión del mapa de riesgos de corrupción no se han implementado la totalidad de requisitos establecidos en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 de octubre de 2018, debido a que la Oficina de Gestión Integral de Riesgos solicitó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública el día 09 de noviembre 2018 plazo para realizar los respectivos ajustes los cuales se realizarán en el transcurso del año 2019.
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de mensajes, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva (2 mensajes al mes).	Se evidenció que en los meses febrero, marzo y abril del presente año, se enviaron entre 2 y 3 mensajes de correo electrónico a todos los colaboradores de la Compañía alusivos a temas que pretenden fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción, invitando a denunciar aquellos actos de fraude y/o corrupción.	27%	Esta actividad se realiza con periodicidad mensual y finaliza el 15 de diciembre de 2019.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 1 Rediseñar el formato de evaluación de riesgos de corrupción alineando a la Guía de riesgos de corrupción.	Se evidenció que el formato de evaluación de riesgos de corrupción que está usando la compañía está alineado con la guía de riesgos de corrupción 2018.	100%	Sin observaciones.
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. 2 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.	El plazo para ejecutar esta actividad iniciará en el mes de diciembre de 2019.	En proceso	Esta actividad comienza en el mes de diciembre 2019 y finaliza en enero de 2020.
Rendición de cuentas	Revisar la información cargada en el SUIT para identificar si el trámite y procedimiento sigue siendo vigente o requieren algún tipo de actualización bien sea tecnológica o administrativa.			Se recomienda que una vez se identifiquen los trámites a racionalizar, éstos deberán ser incluidos dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2019 en el componente racionalización de trámites.
Rendición de cuentas	1. 1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía, para la vigencia fiscal 2018	Se elaboró y publicó en la página web de la Compañía el Informe de Gestión y Sostenibilidad vigencia 2018.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	1.2 Defensor del ciudadano (Defensor del Cliente), analizar los informes, recomendaciones y propuestas sobre las quejas presentadas	En abril de 2018, se presentó en Comité de Presidencia el resultado del informe del Defensor del Cliente vigencia 2018.	100%	Sin observaciones
Rendición de cuentas	2.1 A través de los resultados de los diálogos con los grupos de interés, identificar las acciones de mejora que sirvan como insumo para la formulación del plan estratégico.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30/11/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Rendición de cuentas	3. 1 Dar continuidad a la campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30/11/2019.	En proceso	Se recomienda establecer un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades y ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Realizar diálogos con Grupos de Interés, para conocer la experiencia del servicio, expectativas, intereses y recomendaciones que nos permitan identificar mejoras en la prestación del servicio e implementar planes de mejoramiento en los procesos de alta sensibilidad para los clientes.	En el período febrero - abril de 2019, se realizaron 6 diálogos con los siguientes grupos de interés definidos: Riesgos Laborales e Intermediarios. Los Diálogos se socializaron al interior de la organización con las áreas involucradas.	67%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 2 Realizar diálogos con proveedores para revisar la alineación con la estrategia y cultura de la Compañía con el fin de identificar las oportunidades de mejora que permitan mejorar el servicio y el relacionamiento con el cliente.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 15/12/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.1 Formular y ejecutar el plan de formación anual para el Contact Center de información. (Atención Canal telefónico y Chat para clientes)	De acuerdo con el plan de capacitación para el Contact Center, se realizó capacitación sobre los siguientes temas: Recaudo y Cartera de Seguros de Vida, peticiones quejas y reclamos, gestor documental, promoción y prevención.	25%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. 2 Capacitar trimestralmente las áreas de la compañía que gestionan PQRD; (incluyendo a Codess y Gestar), donde requieran fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios.	En marzo de 2019, se brindó capacitación a personal de los proveedores Codess y Gestar.	25%	Sin observaciones

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.3 Actualizar los protocolos trimestralmente o cada vez que se realice un cambio en los procesos o información de la compañía, en forma conjunta con las áreas dueñas del proceso de atención de los canales del Chat y Contact Center	Entre marzo y abril de 2019, se actualizaron los protocolos de atención de los canales Chat y Contact Center relacionados con: Afiliaciones y novedades, pensionados, PQR, recaudo y cartera, indemnizaciones, promoción y prevención, protocolos de la Gerencia Médica, vida y salud, reporte de accidente de trabajo, APP, proveedores y reembolsos trasladados no urgentes.	25%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.4 Establecer los criterios de accesibilidad aplicables al portal web www.positiva.gov.co, agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30/06/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.5 Realizar el levantamiento de requerimientos funcionales para diseñar una nueva plataforma del portal web para Positiva.	Se dio inicio al proceso precontractual para llevar a cabo la acción.	5%	Sin observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.6 Implementar el desarrollo y personalización de la nueva herramienta de portales.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 15/12/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.7 Elaborar una guía de implementación que contenga los lineamientos, especificaciones y recomendaciones aplicales al diseño y diagramación del nuevo portal web.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 15/12/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2.8 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	En el periodo comprendido entre enero y abril de 2019, Positiva Compañía de Seguros S.A. participó en la feria realizada en Aracataca (Magdalena).	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que no se cuenta con una programación anual. La Compañía participa cuando es invitada a éstos eventos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes RL y Productos VIDA	De enero a abril de 2019, se realizaron 6 talleres de Educación Financiera, con el apoyo de Fasecolda.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que los talleres se realizan con el apoyo de FASECOLDA o directamente por la Compañía a demanda.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.1 Actualizar la Política de Protección de Datos Personales, en la cual se determine el procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento y brindar capacitación a líderes de procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30/06/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad y publicar calendarios de actividades organizadas.	Se publicaron en la página web temas sobre medios de pago, facturación electrónica, conocer estado de afiliación, acceder a app conexión Positiva y traslado de punto de atención en Bogotá.	N/A	Se recomienda establecer un plan de trabajo para el desarrollo de la actividad.
Transparencia y Acceso a la Información	1.1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Se realizó la actualización trimestral de la Matriz de Estado de Contenidos de la página web	25%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	2.1 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información cuando sea solicitado por el dueño del proceso.	En el periodo febrero - abril de 2019, la Gerencia de Tesorería, con el apoyo de la Oficina de Gestión Integral del Riesgo efectuó revisión a la matriz de activos de información para la actualización.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2.2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada, de ser requerido por parte de los dueños de la información.	Al 30 de abril de 2019, no se han presentado modificaciones al Índice de Información Clasificada y Reservada.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2.3 Actualizar el esquema de publicación de información, de ser requerido por algún dueño de la información o de ser necesario por alguna modificación.	Al 30 de abril de 2019, no se ha presentado requerimiento para la modificación del Esquema de Publicación de Información.	N/A	No es posible medir en porcentaje el avance, en razón a que las actividades fueron planeadas a demanda.
Transparencia y Acceso a la Información	2.4 Implementar auditoría para tablas sensibles de los sistemas core del negocio por medio del software de seguridad cibernética Imperva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30/06/2019.	En proceso	Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para evitar el incumplimiento del plan dentro del plazo establecido.
Transparencia y Acceso a la Información	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	Se realizó la actualización de las Estadísticas de Riesgos Laborales, Puntos de Atención y Red Asistencial a Nivel Nacional.	25%	Sin observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	3.2 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información.	Al 30 de abril de 2019, se han publicado en la página web, los informes mensuales de solicitudes de acceso a la información.	33%	Sin observaciones
Iniciativas Adicionales	1.1 Diseñar y ejecutar un plan cuyo objetivo sea la revisión y actualización 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 actualizó y publicó en la intranet el Manual para la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT	60%	Se recomienda publicar en la intranet los procedimientos de la Asamblea, Junta Directiva, Comité de Auditoría.