



SEGUIMIENTO PAAC - II CUATRIMESTRE 2022

Septiembre 2022

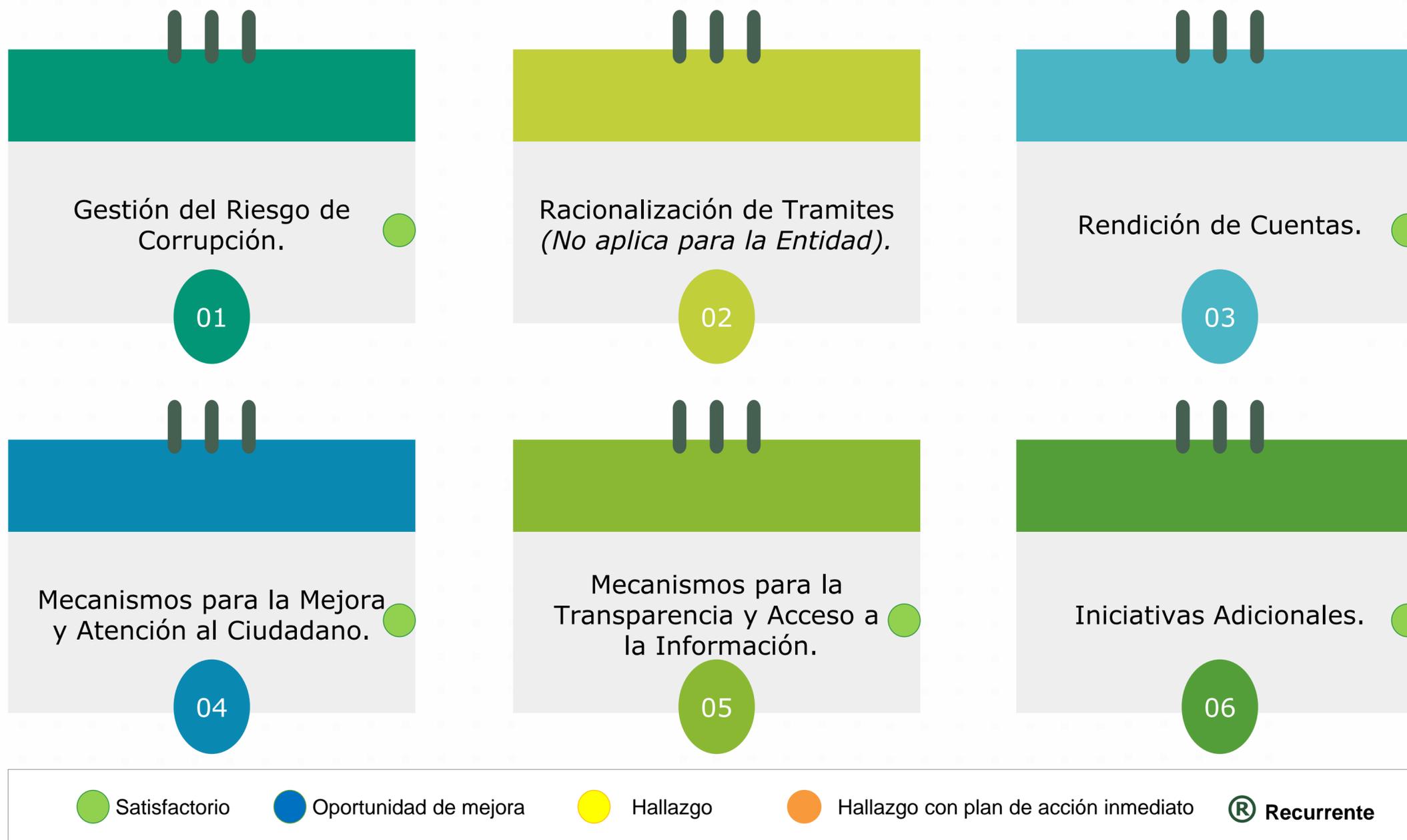


[in](#) PREVISORA SEGUROS S.A. [f](#) PREVISORA.SEGUROS [@](#) PREVISORASEGUROS [@](#) SomosPREVISORA

WWW.PREVISORA.GOV.CO

Seguimiento PAAC II Cuatrimestre 2022

A continuación, se detallan los componentes evaluados en el seguimiento del PAAC:



Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 de agosto 2022

Componente

Gestión del Riesgo de Corrupción

01

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	• Gerencia de Riesgos.	1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con los cambios en los procesos.	1/01/2022	Para el seguimiento al segundo cuatrimestre no observamos cambios, para el mapa de riesgo de la Entidad.
			2. Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia.	1/01/2022	Se observó cumplimiento a la gestión a 7 denuncias recibidas entre el 1 de mayo y el 30 de agosto, con el siguiente estado: <ul style="list-style-type: none"> 2 casos cerrados. 5 casos en investigación.
		• Gerencia de Innovación y Procesos. • Gerencia de Riesgos. • Vicepresidencia Comercial. • Gerencia de Talento Humano. • Gerencia de Servicio. • Oficina de Control Interno Disciplinario. • Oficina Mercadeo y Publicidad. • Secretaría General.	3. Revisar y actualizar el Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	1/01/2022	Se observó que, la Entidad ha realizado sesiones de trabajo para el entendimiento y fortalecimiento de las necesidades en la actualización del "Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".

Componente

Rendición de Cuentas

03

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
3. Rendición de Cuentas	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	•Oficina de Mercadeo y Publicidad.	1. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2022 por vicepresidencias.	1/02/2022	Se evidenció la divulgación de los resultados de la Compañía, por medio de diferentes publicaciones realizadas por parte de las diferentes Vicepresidencias mediante la página web de la Entidad, así como el envío de comunicaciones internas.
			2. Resultados de alianzas comerciales estatales.	1/02/2022	Se observó que la Aseguradora hizo alianza comercial con la "Unidad Nacional para la Gestión de Desastres", durante el Segundo Cuatrimestre del año.

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 de agosto 2022

Componente

Rendición de Cuentas

03

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
3. Rendición de Cuentas	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	•Oficina de Mercadeo y Publicidad.	3. Diseñar cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, webinars, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	1/02/2022	Se evidenció el "Cronograma Rendición De Cuentas 2022", en el cual que se definen los espacios de diálogo presenciales y virtuales para la rendición de cuentas que realizará la Entidad.
			4. Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2021 en la página web.	2/02/2022	Actividad cumplida.
			5. Promover el uso del Buzón abierto Previsora.	1/04/2022	Se evidenció la socialización del mecanismo "Buzón Abierto" mediante los instrumentos de comunicación interna dispuestos por la Aseguradora.
			6. Carta del Presidente.	1/06/2022	Se observó la publicación de la Carta del Presidente, comunicando los resultados más importantes del Primer Semestre del año, por medio de los canales dispuestos por la Entidad.
			7. Diseñar una encuesta de satisfacción sobre la comunicación de resultados al interior de la compañía.	1/06/2022	Se evidenció el efectivo diseño de la encuesta de satisfacción acerca de las comunicaciones internas para el primer semestre del año, obteniendo un resultado favorable del 98%.
			8. Publicar los resultados más importantes del primer semestre.	1/08/2022	Se observó la publicación de los resultados más importantes del primer semestre del año, por medio de los canales dispuestos por la Aseguradora.
			9. Diseñar formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades realizadas. ▪ Grupos de valor involucrados. ▪ Temáticas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas. ▪ Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. ▪ Resultado de la participación. 	1/09/2022	Se realizará seguimiento y validación de las actividades en el cuatrimestre correspondiente.

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 de agosto 2022

Componente

Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano.

04

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Innovación y Procesos. 	1. Realizar seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PAAC en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	30/03/2022	La Entidad decidió que el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre se verá reflejado en el último cuatrimestre del año.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Servicio. Secretaría General. Gerencia de Talento Humano. Oficina de Mercadeo y Publicidad. Gerencia de Innovación y Procesos. Gerencia Jurídica. Todos los líderes de componentes. 	2. Incorporación Lenguaje Claro en la Compañía.	1/04/2022	La Entidad inició una campaña de sensibilización de Lenguaje Claro ejecutado a partir del segundo cuatrimestre del año.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Innovación y Procesos. Subgerencia de Mejoramiento de Procesos. 	3. Socialización y articulación de la Matriz de partes interesadas de Previsora con el Sistema de Gestión Integral.	31/03/2022	Se realizó seguimiento y validación de las actividades en el primer cuatrimestre del año.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Talento Humano. Gerencia de Servicio. 	4. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente.	1/01/2022	Se evidenció la determinación de incentivos para promover la excelencia en la atención al cliente. Seguimiento realizado por el Comité SAC (Sesión de Agosto de 2022).
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Servicio. 	5. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la Superintendencia Financiera de Colombia e implementación del proyecto de Smart Supervisión de la SFC.	1/01/2022	Se evidenció el cronograma cumplido del proyecto "Smart-Supervisión" con el fin de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia, el reporte de PQR's recibidas por la Aseguradora, los reportes se han realizado trimestralmente, para el periodo de seguimiento observamos el reporte a la SFC el 12/07/2022.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Talento Humano. Gerencia de Servicio. 	6. Capacitación sobre temas relacionados con atención al cliente dirigida a los funcionarios de la compañía, acorde a los lineamientos del SAC y la Universidad Previsora.	1/09/2022	Se realizará seguimiento y validación de las actividades en el cuatrimestre correspondiente.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Servicio. 	7. Encuestas de satisfacción Clientes y usuarios finales.	1/01/2022	Se observó la efectiva realización de la encuesta y sus respectivos resultados, cumpliendo con un 91,96% la meta (90%).
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Servicio. 	8. Encuestas de satisfacción intermediarios (Agentes y Agencias).	1/01/2022	Se observó la efectiva realización de la encuesta y sus respectivos resultados, cumpliendo con un 79,12% la meta (70%).

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 de agosto 2022

Componente

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

05

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría General. Gerencia de Servicio. 	1. Traducción de respuestas a clientes de PQRS a lenguaje claro.	1/02/2022	Se evidenció que, durante el segundo cuatrimestre del año, no se recibieron solicitudes de aclaración.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Innovación y Procesos. 	2. Asegurar la realización de Auditorías al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre).	1/02/2022	Se observó la comunicación de apertura de la revisión del PAAC, por parte de la Oficina de Control Interno del primer cuatrimestre del 29 de abril de 2022, en cumplimiento de la normatividad vigente, el resultado de esta evaluación se publicó en la página web de la entidad dentro de los 10 hábiles posteriores al cuatrimestre.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Innovación y Procesos. 	3. Asegurar la presentación de los resultados de la Auditoría del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre).	1/02/2022	Se evidenció la presentación de los resultados de la revisión del PAAC por parte de la Oficina de Control Interno, en el Comité de Auditoría del mes de mayo de 2022.

Componente

Iniciativas Adicionales

06

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
Iniciativas Adicionales	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Control Interno Disciplinario. 	1. Capacitación sobre temas relacionados con derecho disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	1/02/2022	Se observó, la asistencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario a 2 sesiones del Colectivo de Derecho Disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
		<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Talento Humano. 	2. Alcanzar el nivel de apropiación de los valores de Previsora.	1/03/2022	Observamos que la Entidad, realizó la medición del nivel de apropiación de los valores de la Aseguradora, obteniendo un indicador del 99,5%.



PREVISORA
SEGUROS

[in](#) PREVISORA SEGUROS S.A. [f](#) PREVISORA.SEGUROS [@](#) PREVISORASEGUROS [t](#) @SomosPREVISORA

W W W . P R E V I S O R A . G O V . C O