



Informe de **seguimiento** al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC abril 2020

Mayo 2020



PREVISORA
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

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

Seguimiento PAAC abril 2020

Contexto

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción		
7 actividades	Responsable Gerencia de Riesgos	Fecha programada 01/01/2020 al 31/01/2020
●		

Componente 4: Mecanismos para la atención del ciudadano		
6 actividades	Responsable Gerencia de Servicio	Fecha programada 01/02/2020 al 10/01/2021
●		



Componente 3: Rendición de Cuentas		
11 actividades	Responsable de publicar en la web y otros medios Jefatura de Mercadeo y Publicidad Alejandra Escobar	Fecha programada 01/02/2020 al 31/03/2020
●		

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información		
5 actividades	Responsable Dueños de la información a publicar con el liderazgo Alejandra Escobar	Fecha programada 01/03/2020 al 31/12/2020
●		

(Ley de transparencia 1712 – Decreto 103 de 2015)

● Satisfactorio

● Oportunidad de mejora

● Oportunidad de mejora con plan de acción inmediato

Seguimiento PAAC abril 2020

Contexto

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción		
7 actividades	Responsable Gerencia de Riesgos	Fecha programada 01/01/2020 al 31/01/2020

Componente 3: Rendición de Cuentas		
11 actividades	Responsable de publicar en la web y otros medios Jefatura de Mercadeo y Publicidad Alejandra Escobar	Fecha programada 01/02/2020 al 31/03/2020

Componente 4: Mecanismos para la atención del ciudadano		
6 actividades	Responsable Gerencia de Servicio	Fecha

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información		
5 actividades	Responsable Dueños de la información a publicar con el liderazgo Alejandra Escobar	Fecha programada 01/03/2020 al 31/12/2020



De una muestra de 11 documentos, en 5 no se evidenció actualizada la información.

- Satisfactorio
- Oportunidad de mejora
- Oportunidad de mejora con plan de acción inmediato

Seguimiento PAAC abril 2020

Componente 1:	Subcomponente	Actividades	Fecha programada	Seguimiento Oficina de Control Interno	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisar y actualizar Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Inicio: 01/01/2020 Final: 31/01/2020	Verificado cumplimiento abril 2020	
	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los cambios en los procesos.	Inicio: 01/06/2020 Final: 30/09/2020		
	Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la página de Previsora.	Inicio: 01/09/2020 Final: 31/12/2020		
	Subcomponente 4 Monitoreo y revisión		Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año	Inicio: 01/10/2020 Final: 31/12/2020	
			Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I	Inicio: 01/03/2020 Final: 30/06/2020	
			Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre II	Inicio: 01/09/2020 Final: 31/12/2020	
			Seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Inicio: 01/10/2020 Final: 31/12/2020	

Seguimiento PAAC abril 2020

Componente 3:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1 Información	1.1. Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2019 en la página web.	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 31/03/2020	Verificado cumplimiento abril 2020
		1.2. Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas corte a junio 2020 en la página web.	Fecha inicio: 01/08/2020 Fecha Final: 30/09/2020	
		1.3. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2020	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	
		1.4. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2020	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		1.5. Publicar la carta del presidente	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		1.6. Reuniones de Rendición de Cuentas	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
	Subcomponente 2 Diálogo	2.1. Promover el uso del Buzón abierto Previsora	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		2.2. Reuniones de Rendición de Cuentas	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
	Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1. Diseñar formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: - Actividades realizadas - Grupos de valor involucrados - Tems 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	Fecha inicio: 01/11/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		3.2. Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	
		3.3. Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	

Seguimiento PAAC abril 2020

Componente 4:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 4	4.1. Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios - Semestre I	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 30/06/2020	
		4.2. Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios - Semestre II	Fecha inicio: 01/07/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		4.3. 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	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		4.4. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 30/01/2020	
		4.5. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la superintendencia - I Semestre	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		4.6. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral al corte a septiembre a la superintendencia. - II Semestre	Fecha inicio: 01/01/2020 Fecha Final: 10/01/2021	
Componente 5:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 1	1.1. Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	
		1.2. Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		1.3. Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia	Fecha inicio: 01/06/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Con enfoque en la prevención, se realizaron recomendaciones para mantener actualizada la información.
	Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1. Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	
		3.3. Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	