

# Informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC Diciembre 2020

Diciembre 2020



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

WWW.PREVISORA.GOV.CO

# Seguimiento PAAC diciembre 2020

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción		
7 actividades	Responsable Gerencia de Riesgos	Fecha programada 01/01/2020 al 31/12/2020
●		
Componente 4: Mecanismos para la atención del ciudadano		
6 actividades	Responsable Gerencia de Servicio	Fecha programada 02/01/2020 al 31/01/2021
●		



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 31/12/2020
●		
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información		
6 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)  
Resolución 3564 de 2015, Directiva PGN 26 2020

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

# Seguimiento PAAC diciembre 2020

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción		
7 actividades	Responsable Gerencia de Riesgos	Fecha programada 01/01/2020 al 31/12/2020

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 31/12/2020

Componente 4: Mecanismos para la atención del ciudadano		
6 actividades	Responsable Gerencia de Servicio	Fecha programada 02/01/2020 al 31/01/2021

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



Para 3 indicadores, no se evidencia la información base de su medición, ni documentada la hoja de vida de los mismos.

Transparencia1712 – Decreto 103 de 2015) 2564 de 2015, Directiva PGN 26 2020

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

# Seguimiento PAAC diciembre 2020



Componente 1:	Subcomponente	Actividades	Fecha programada	Seguimiento Oficina de Control Interno
<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	<b>Subcomponente 1</b> 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
	<b>Subcomponente 2</b> 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	Cumplimiento diciembre 2020
	<b>Subcomponente 3</b> Consulta y divulgación	Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la página de Previsora.	Inicio: 01/09/2020 Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
	<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año	Inicio: 01/10/2020 Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I	Inicio: 01/03/2020 Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre II	Inicio: 01/09/2020 Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020.
		Seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Inicio: 01/10/2020 Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020.

# Seguimiento PAAC diciembre 2020



Componente 3:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Subcomponente 1</b> Información	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
		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	Cumplimiento diciembre 2020
		Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2020	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020
		Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2020	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
		Publicar la carta del presidente	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
		Reuniones de Rendición de Cuentas	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
	<b>Subcomponente 2</b> Diálogo	Promover el uso del Buzón abierto Previsora	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
		Reuniones de Rendición de Cuentas	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020
	<b>Subcomponente 3</b> Responsabilidad	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 - Temas 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	Cumplimiento diciembre 2020
		Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020
Divulgar los Casos de éxito		Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020	

# Seguimiento PAAC diciembre 2020



Componente 4:	Subcomponente	Actividades		Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
<b>MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Subcomponente 4</b>	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	Verificado cumplimiento agosto 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	Cumplimiento diciembre 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	Cumplimiento diciembre 2020
		4.4.	Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 30/01/2020	Cumplimiento diciembre 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	Cumplimiento diciembre 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	Cumplimiento diciembre 2020

# Seguimiento PAAC diciembre 2020

Componente 5:	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
<b>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Dar a conocer los cambios que la presente Ley	(# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Con enfoque en la prevención, se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición y hoja de vida de los indicadores.
		Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Dar a conocer los cambios que la presente Ley	(# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020. Se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición y hoja de vida de los indicadores.
		Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia	Mantener actualizada la información de la respectiva Ley	(# información solicitada / # publicación realizada)x100	Fecha inicio: 01/06/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020. Se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición y hoja de vida de los indicadores.
	<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente	(publicación realizada / cambios presentados) x100	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Con enfoque en la prevención. Se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición y hoja de vida de los indicadores.
		Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente	(publicación realizada / cambios presentados) x100	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020. Se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición y hoja de vida de los indicadores.
		Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente	(publicación realizada / cambios presentados) x100	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Cumplimiento diciembre 2020. Se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición y hoja de vida de los indicadores.



**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