



SEGUIMIENTO PAAC - III CUATRIMESTRE 2021

Diciembre 2021



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

WWW.PREVISORA.GOV.CO

Seguimiento PAAC III trimestre 2021



● Satisfactorio ● Oportunidad de mejora ● Hallazgo ● Hallazgo con plan de acción inmediato Ⓜ Recurrente

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 diciembre 2021

Componente	Política MIPG	Actividad	Área Responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Revisar y actualizar Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Meta: 1 Manual actualizado a 31 de mayo de 2021.	Gerencia de Innovación y Procesos	31/05/2021	Se evidenció actualizado y publicado en Isolucion al 27 de julio de 2021.
		Actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los cambios en los procesos.	Gerencia de Riesgos	31/12/2021	Se evidenció actualizado y publicado en la página Web de La Previsora S.A. al 21 de diciembre 2021
		Definición del programa de capacitación y divulgación sobre el manejo de la Línea Ética	Gerencia de Riesgos	30/06/2021	Se evidenció curso de "Capacitación Prevención del Fraude 2021" y su divulgación se incluyó en el curso virtual de Saro - Crece en el mes de septiembre de 2021.
		Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año. Garantizar la disponibilidad del canal de denuncia en un 95% a 30 de junio de 2021. Indicador: Informe de disponibilidad del Canal de Denuncia generado a 30 de junio de 2021.	Gerencia de Riesgos	30/06/2021	El link y los canales de denuncia: formulario web y correo electrónico se encuentran disponibles y funcionando desde el 27 de septiembre de 2021. https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia	Gerencia de Riesgos	31/12/2021	La Gerencia de riesgos gestiona al 100% los casos reportados, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia.
		Realizar 2 talleres virtuales con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la política y procedimiento para construir el Mapa de Riesgos de Corrupción. Indicador: número de talleres ejecutados a 31 de diciembre Meta: 2, 1 taller antes del 31 de agosto y el 2 antes del 31 de diciembre	Gerencia de Riesgos	31/12/2021	Primer taller realizado el 28 de septiembre de 2021, y el segundo taller el 12 de noviembre de 2021.

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 diciembre 2021

Componente	Política MIPG	Actividad	Área Responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Monitoreo actualización SIGEP y Reporte de Bienes y Rentas por parte de los funcionarios	Gerencia de Talento Humano	30/06/2021	Se evidenció actualización del 99,6% al 31 de diciembre de 2021.
Componente	Política MIPG	Actividad	Área responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 3: rendición de cuentas	8. Participación ciudadana en la Gestión pública	Realizar la consolidación, elaboración y publicación del Informe de con la información suministrada por las áreas. Metas: 2 informes publicados durante la vigencia. 1 Informe de rendición de cuentas publicado antes del 30 de abril con la gestión de 2020. 1 Informe de rendición de cuentas publicado antes del 30 de septiembre con la gestión del primer semestre de 2021.	Oficina de Mercadeo y Publicidad	30/09/2021	Se evidenció publicado en la página web de La previsora S.A. el Informe de rendición de cuentas 2020 e Informe del primer semestre de 2021.
		Se comunicarán los aspectos relevantes de la gestión de las diferentes áreas de la compañía por medio de los canales internos definidos. Indicador: Número de piezas de comunicación publicadas (Previnet y canales definidos por la Oficina) Meta: 2 informes de gestión publicados - 1 informe de gestión publicado antes del 30 de abril con corte a 31 de diciembre de 2020. - 1 informe de gestión publicado antes del 30 de septiembre con corte a 30 de junio de 2021.	Oficina de Mercadeo y Publicidad	31/06/2021	Se evidenció informe de gestión al 31 de diciembre de 2020, publicado en la página Web de la Compañía el 31 de marzo de 2021 Se evidenció informe de gestión al 30 de junio de 2021, publicado al 29 de septiembre de 2021

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 diciembre 2021

Componente	Política MIPG	Actividad	Área responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 3: rendición de cuentas	8. Participación ciudadana en la Gestión pública	Información. Publicar la Carta del Presidente cierre 2021	Oficina de Mercadeo y Publicidad	31/06/2021	Se evidenció publicación del comunicado del Presidente, el 6 de agosto de 2021.
		Diálogo y encuentros con los diferentes grupos de interés foco de la compañía, donde se expondrán los resultados de gestión de la vigencia.	Oficina de Mercadeo y Publicidad	30/04/2021	Se realizó el lanzamiento de plan de aliados del 16 al 18 de febrero de 2021. Se realizó la rendición de cuentas para los funcionarios de la compañía el día 01 de marzo de 2021. Se desarrollo el comité de gestión del 1 al 3 de marzo.
Componente	Política MIPG	Actividad	Área responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	8. Participación ciudadana en la Gestión pública	Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios (Cliente final)	Gerencia de Servicio	31/12/2021	Se evidenció encuesta del primer, segundo trimestre 2021 y a noviembre 2021.
		Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios (aliados)	Gerencia de Servicio	31/12/2021	Se evidenció la encuesta del año 2020, primer, segundo y tercer trimestre 2021.
		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	Gerencia de Talento Humano y Gerencia de Servicio	31/12/2021	Se evidenció capacitación en la plataforma Crece del SAC – Sistema de Atención al Consumidor Financiero y 10 cursos virtuales.
		Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	Gerencia de Talento Humano y Gerencia de Servicio	30/06/2021	Se evidenció socializado primer y segundo trimestre en el Comité SAC 1Q 2021, SAC 2Q 2021.
		Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la superintendencia	Gerencia de Servicio	31/10/2021	Se evidenció transmisión a la SFC del primer, segundo y tercer trimestre de 2021.

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 diciembre 2021

Componente	Política MIPG	Actividad	Área responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	8. Participación ciudadana en la Gestión pública	Realizar la actualización del Decálogo Del Cliente / Carta de Trato Digno en la página Web de la entidad.	Gerencia de Servicio	30/06/2021	Se evidenció actualizado el Decálogo del Cliente / Carta de Trato Digno en la página Web.
		Realizar seguimiento trimestral a la ejecución del PAAA en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Meta: 4 Actas generadas con corte 30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 30 de diciembre.	Gerencia de Innovación y Procesos	31/12/2021	Se evidenciaron actas de seguimientos realizados en el Comité de Gestión y desempeño en el mes de julio septiembre y noviembre de 2021.
		Actualización de la Matriz de partes interesadas de Previsora	Gerencia de Innovación y Procesos	30/06/2021	Se evidenció actualizada y publicada en la página web de la Compañía la Matriz de partes interesadas.
		Realizar talleres de capacitación (webinar) y socialización del Lenguaje Claro en la Previsora. Indicador: 1 Taller realizado y actualización de Cartilla	Gerencia de Servicio	30/06/2021	Se evidenció capacitación Webinar Lenguaje claro.
Componente	Política MIPG	Actividad	Área responsable	Fecha programada	Observaciones
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Gestionar el plan de capacitaciones del componente disciplinario y contratación, de acuerdo con la normatividad vigente	Oficina de Control Interno Disciplinario	31/10/2021	Se evidenció la realización de 7 sesiones del Modulo Actualización de Derecho Disciplinario en coordinación con la Subgerencia de Desarrollo de Talento Humano

Anexo 1 -Avance del PAAC a 31 diciembre 2021

Componente	Política MIPG	Actividad	Área responsable	Fecha programada	Observaciones
Iniciativas adicionales	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Realizar la actualización del Código de Integridad (Código de Ética y Conducta), tomando como referencia lo dispuesto por el DAFP.	Gerencia de Talento Humano	31/05/2021	Se evidenció Código de ética y Conducta actualizado con fecha de aprobación 3 de mayo 2021, Publicado en Isolución
		Cronograma de divulgación y apropiación del código de ética y conducta de la Previsora (Valores DAFT comportamientos asociados - Conflictos de Interés)	Gerencia de Talento Humano	31/12/2021	Se evidenció despliegue de los valores corporativos alineados con la política del DAFP, Informe e indicador de apropiación de valores junio - octubre 2021



PREVISORA
SEGUROS

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

WWW.PREVISORA.GOV.CO