



Informe de **seguimiento** al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC Diciembre 2019

Diciembre 2019



PREVISORA
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

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

Seguimiento PAAC Diciembre 2019

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: 01/01/2019 Final: 31/01/2019	Verificado cumplimiento abril 2019.	
	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: 01/06/2019 Final: 30/09/2019	Verificado cumplimiento a octubre 2019	
	Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la página de Previsora.	Inicio: 01/09/2019 Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019	
	Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año	Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año	Inicio: 01/10/2019 Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I	Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I	Inicio: 01/03/2019 Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre II	Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre II	Inicio: 01/09/2019 Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		Seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Inicio: 01/10/2019 Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019

Seguimiento PAAC Diciembre 2019

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 2018 en la página web.	Fecha inicio: 01/02/2019 Fecha Final: 31/03/2019	Verificado cumplimiento abril 2019.
		1.2. Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas corte a junio 2019 en la página web.	Fecha inicio: 01/08/2019 Fecha Final: 30/09/2019	Verificado cumplimiento a septiembre 2019
		1.3. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2019	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		1.4. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2019	Fecha inicio: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
	Subcomponente 2 Diálogo	2.1. Promover el uso del Buzón abierto Previsora	Fecha inicio: 01/02/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		2.2. Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		2.3. Diseñar cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), , que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
	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 - 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: 01/06/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		3.2. Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		3.3. Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019

Seguimiento PAAC Diciembre 2019

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: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		4.2. Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios - Semestre II	Fecha inicio: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		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: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		4.4. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	Fecha inicio: 01/07/2019 Fecha Final: 30/09/2019	Verificado cumplimiento a septiembre 2019
		4.5. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la superintendencia - I Semestre	Fecha inicio: 01/04/2019 Fecha Final: 31/07/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		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: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado Cumplimiento a diciembre 2019
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: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		1.2. Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Fecha inicio: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		1.3. Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019
		1.4. Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia	Fecha inicio: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019

Seguimiento PAAC Diciembre 2019

Componente 5:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1 Diseñar un plan de comunicación para la divulgación de los activos de información	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		3.2 Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Fecha inicio: 01/03/2019 Fecha Final: 30/06/2019	Verificado cumplimiento agosto 2019.
		3.3 Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Fecha inicio: 01/09/2019 Fecha Final: 31/12/2019	Verificado cumplimiento a diciembre 2019



PREVISORA
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

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