

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: La Previsora S.A Compañía de Seguros

Año: 2013

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades - Administración	Publicación	Actividades de seguimiento - Oficina Control Interno	Responsable	Observaciones
			Agosto 31 de 2013		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Se identificaron los riesgos de corrupción para cada proceso de la Compañía. 2. Se definió la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción. 3. Para los riesgos identificados, se estableció un control preventivo, detectivo, de segregación de funciones o automático.		1. Se Validó la metodología y se revisaron las actividades que se llevaron a cabo para la identificación, evaluación y control de los riesgos de corrupción. 2. Se identificó cual fue el protocolo de construcción y formalización del mapa de riesgos de corrupción	Inés Nieto Quintero	1. Presentar la política, procedimientos y los riesgos de fraude ante la Junta Directiva. 2. Diferenciar las categorías de riesgos de fraude de modo que sea posible identificar los riesgos relacionados con Corrupción y realizar la divulgación que corresponda al interior de la Compañía. 3. Determinar indicadores o mecanismos de seguimiento que permitan realizar seguimiento y monitoreo a los riesgos de corrupción, de acuerdo con lo estipulado en el documento publicado.
Estrategia Antitrámites.	1. Para iniciar el proceso de racionalización, se definieron criterios base tales como la revisión de los check list, la modificación del listado de documentos para atender reclamaciones, el análisis de los trámites de reclamos, la modificación de los procedimientos para desarrollo del trámite indemnizatorio y el proyecto siniestros de menor cuantía. 2. Se está realizando evaluación del proyecto denominado "Procedimiento Siniestros de Menor cuantía", el cual se viene trabajando en conjunto con La Gerencia de Indemnizaciones y la Gerencia de Operaciones, cuyo objetivo es la simplificación de las labores relacionadas con la atención de tramites de siniestros mediante la modificaciones de sus políticas. 3. Se realizó un plan de trabajo que contempla actividades entre Julio y Diciembre de 2013, el cual pretende actualizar la documentación mínima requerida para la atención de siniestros. 4. Se han venido ejecutando estrategias para la simplificación, digitalización y optimización de los procesos relacionados con el análisis y definición de siniestros (SOAT y ONBASE).	Abril de 2013	1. Se validó la metodología para la construcción de la estrategia 2. Se verificaron los mecanismos para la identificación, priorización y racionalización de trámites. 3. Se Identificaron los procedimientos para el seguimiento y control del plan de acción definido para la racionalización de trámites	Myriam Martínez	
Estrategia de rendición de cuentas	1. Se publicó en la página Web de la Compañía, el Informe de Gestión para la vigencia 2012. 2. Se determinó que se publicaría, trimestralmente, un informe de rendición de cuentas, en la página Web de Previsora, para que el ciudadano tenga acceso a esta información con mayor regularidad. 3. Se adecuó un buzón "Contáctenos" en la página Web, para las peticiones, quejas y reclamos del público.		1. Se identificaron los procedimientos definidos para que la Compañía informe a los ciudadanos, clientes, organismos de control y demás partes interesadas sobre los resultados de su gestión. 2. Se documentaron cuales son los mecanismos de ejecución y monitoreo definidos para la rendición de cuentas.	Margarita María Williams	1. Definir los incentivos a los funcionarios por el cumplimiento en las entregas en línea de tal forma que se refuercen los comportamientos hacia la rendición de cuentas, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la metodología del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el tercer componente.
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	1. Se observó que los servicios que presta la Compañía se encuentran publicados en la página Web, en los puntos de venta y sucursales para que el ciudadano esté siempre informado. 2. La Compañía cuenta con procedimientos internos que soportan la atención de trámites y servicios al ciudadano. 3. Se realizaron encuestas de satisfacción referentes a los servicios que presta la compañía.		1. Se validó la metodología para el fortalecimiento del servicio al ciudadano, los canales de atención y el afianzamiento de la cultura de servicio. 2. Se documentaron cuales son los mecanismos de monitoreo definidos para mejorar la atención al ciudadano	Laura Marcela Santamaría – Marcela Anzola	1. Definir las fechas de ejecución de las capacitaciones para los funcionarios con respecto a la sensibilización y trato a personas con discapacidad y los protocolos de atención al usuario. 2. Documentar la información general sobre los productos que se ofrecen a los clientes a nivel nacional a través de la pagina web. 3. Precisar los reconocimientos que se otorgarán a los funcionarios que están involucrados con las actividades de servicio al ciudadano.
Seguimiento de la Estrategia		Jefe de Control Interno Nombre: Diego López Cortes			