

# Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 31 de agosto



**PREVISORA**  
SEGUROS

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Componente I. Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción



Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Política de Administración de Riesgos	Revisión y actualización de políticas.	31/03/2016	
Constitución del Mapa de Riesgos de Corrupción y divulgación	Actualización del mapa de riesgos de corrupción con las modificaciones en la metodología.	31/12/2016	
Monitoreo y revisión	Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia.	31/12/2016	
	Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia y Reportar al Comité de Ética los resultados.	31/12/2016	
	Realizar plan de capacitación para los colaboradores.	31/12/2016	
	Definición de indicadores de fraude y corrupción.	31/12/2016	

## Componente II. Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción



Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Expedición de Pólizas de Seguros	Optimización del proceso de suscripción de negocios y emisión de pólizas, enfocado a los negocios sin delegación de las Sucursales	31/12/2016	



# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Componente III. Rendición de cuentas



Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas en la página web. El primer informe corresponde al informe de gestión de la Compañía.	30/06/2016	
	Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas en la página web.	31/12/2016	
	Divulgar los resultados de la compañía en el año 2016 a través de los medios de comunicación establecidos, a lo largo del año.	31/12/2016	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Presentación de resultados y temas de interés a los funcionarios por parte de la alta dirección.	31/12/2016	

## Componente IV Atención al ciudadano



Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Fortalecimiento de los canales de atención	Optimizar los protocolos de atención a través del contact center.	31/12/2016	
Talento Humano	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.	31/12/2016	
	Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente.	31/12/2016	
Normativo y procedimental	Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la Superfinanciera.	31/12/2016	
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.	31/12/2016	

	Cumplido		Con fecha posterior al corte de evaluación		Vencido
---	----------	---	--	---	---------

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Componente IV Transparencia y Acceso de la información

Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Lineamientos de Transparencia Activa	Campaña de informativa sobre los tres componentes de la estrategia de gobierno el línea a los funcionarios de la Compañía.	31/12/2016	
	Capacitación de la estrategia de gobierno el línea a los funcionarios de las oficinas de la ciudad de Bogotá.	31/12/2016	
	Actualizar permanente las licitaciones públicas que desarrolle la Compañía en la pagina web.	31/12/2016	
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Diseñar un plan de comunicación para la divulgación de información de los inventarios de activos a los funcionarios de la Compañía.	31/12/2016	
	Actualizar permanente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web.	31/12/2016	



Cumplido



Con fecha posterior al corte de evaluación



Vencido