

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

Entidad: Previsora Seguros S.A Año: 2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Responsable	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción	1. Las políticas y procedimientos están definidas en el Manual Anticorrupción que se encuentra publicado en la página web, y se presentan semestralmente a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría en el informe de perfil de riesgo de la compañía los riesgos relacionados con fraude.	Renato Yesid Muñoz	1. Contemplar dentro del desarrollo de la implementación del modelo de prevención del fraude aspectos relevantes tales como: A. Definición de categorías de riesgos de fraude de modo que sea posible identificar los riesgos relacionados con corrupción. B. Determinación de indicadores o mecanismos de seguimiento que permitan realizar monitoreo a los riesgos de corrupción, de acuerdo con lo estipulado en el documento publicado.
Estrategia Anti trámites	No aplica este componente debido a que la entidad no cuenta con ningún trámite inscrito ante el SUIT.	N/A	La eliminación del trámite se encuentra soportada a través del memorando emitido por el DAFP con el número de radicado 20135010142321 del 23 de septiembre de 2013.
Estrategia de rendición de cuentas	1. Realización de publicación de los informes trimestrales de gestión de la compañía. 2. periódicamente se publican en la página web y en los canales internos un informe de resultados financieros. 3. En las ferias ciudadanas participaron con la entrega de plegables con información de balances, estadísticas e índices de la compañía. 4. Publicación en la página web de forma periódica de cifras de previsora en cifras. 5. Por medio de un news se publica internamente las ferias de servicio al ciudadano. 6. Por medio de publicaciones internas se comunica a los colaboradores la presentación de los Estados Financieros de forma trimestral.	Alejandra Escobar	En la página web se observaron las publicaciones de los informes de mayor interés para la compañía.

<p>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia de Servicio aplica encuestas en dos modalidades a través del Contact Center y evaluaciones referentes al servicio. Adicionalmente, se realiza la encuesta de satisfacción de Servicio Presencial. 2. La página Web está a disposición para que los ciudadanos presenten sus necesidades e intereses, se encuentra colgada la "carta de trato digno usuarios de previsor seguros" y los trámites y servicios de la aseguradora. 3. La compañía ha definido acciones al interior de la organización que soportan la atención al consumidor financiero. 4. Se dieron actividades de capacitación fortaleciendo el sentido de pertinencia del servicio. 5. Actualmente la compañía participa activamente en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. 6. Se tiene diseñado un plan para incentivar de manera semestral la debida atención al consumidor financiero. 	<p>Laura Santamaría</p>	<p>Dar continuidad a las actividades que se vienen desarrollando en procura de afianzar y fortalecer el servicio al cliente.</p>
<p>Seguimiento de la Estrategia</p>	<p>Jefe de Control Interno: Diego López Cortes Nombre: Diego López Cortes Firma:</p>		