



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA
DE SEGUROS

Enero de 2015

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y acogiendo los lineamientos establecidos en la guía metodológica denominada “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se elabora el presente documento que contiene los mecanismos generados al interior de Previsora Seguros en cada uno de los componentes que se explican a continuación:

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo: se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, alineándolos a las políticas antifraude existentes.
- Rendición de cuentas: describe la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía como un ejercicio permanente de comunicación que busca la transparencia de la gestión de la administración pública orientada al afianzamiento de la relación Estado – Ciudadano.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente describe las acciones tendientes a mejorar la satisfacción del consumidor financiero y el ciudadano, alineada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el manual interno del SAC.

Adicionalmente se incluye un capítulo que describe el proceso de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Nota. A través del oficio número 20135010142321 emitido el 23 de septiembre de 2013 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se informó la eliminación del trámite "Indemnización por daños sufridos como consecuencia de siniestros" del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, el cual era el único trámite registrado para la Compañía. Por esta razón, en el presente documento se suprime todo lo relacionado con el “Componente II. Estrategia Antitrámites”.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
TABLA DE CONTENIDO.....	2
COMPONENTE I. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	3
A. POLÍTICA ANTIFRAUDE EN PREVISORA SEGUROS	3
B. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	8
C. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
D. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
E. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	11
COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS	13
PLAN Y COMPONENTES	14
COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	17
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	21
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	22
ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	25

COMPONENTE I. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

A. POLÍTICA ANTIFRAUDE EN PREVISORA SEGUROS

Objetivo. La política antifraude se define en el marco del “Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano” en Previsora Seguros, el cual ha sido creado con la finalidad de fortalecer la cultura ética, propender por la transparencia, confiabilidad y exactitud de los reportes financieros y demás información de la aseguradora; cumplir con los lineamientos, procedimientos, planes, leyes y normas aplicables, salvaguardar los activos de la compañía y promover el uso razonable y eficiente de los recursos en cumplimiento de los objetivos corporativos.

Alcance. La política antifraude aplica a todos los colaboradores, clientes, proveedores, empleados de contratistas y terceros en general, en todas las zonas geográficas donde se ejecuten operaciones a nombre de Previsora.

Definiciones:

- Fraude: Actividad deshonestas u omisión intencional o negligente para engañar y generar una pérdida sobre la Compañía.
- Fraude interno: Realizado por parte de sus administradores y colaboradores.
- Fraude externo: Realizado por personas externas a Previsora, como proveedores, contratistas, clientes y terceros en general.
- Fraude mixto: Cometido con la participación de actores internos y externos.
- Corrupción: Actividad deshonestas en la cual un administrador, colaborador o contratista de la Compañía, actúa en contra de los intereses de la Compañía.
- Malversación de activos: Hurto o utilización indebida de los activos de la Compañía.
- Fraude contable: Alteración, distorsión o presentación falsa de las cuentas y registros.

- Soborno. Ofrecer, prometer o dar cualquier valor en dinero o especie con el fin de lograr un beneficio.
- Lavado de Dinero: Legitimar los ingresos provenientes de actividades ilegales
- Infracción de la propiedad intelectual: Copia y distribución ilegal de productos o información falsa (violación de marcas, patentes o derechos reservados).

Para Previsora, las acciones de fraude incluyen, entre otras:

- Cualquier acto, omisión o intención dolosa que busca un beneficio propio o de terceros (material o inmaterial).
- Dar o recibir pagos, sobornos, gratitudes o regalos a funcionarios del Gobierno o entes de control, o particulares como prestadores o proveedores, con el fin de obtener una contraprestación
- Participar de forma activa o pasiva, por acción u omisión, en la manipulación de procesos de contratación y negociaciones en general en las cuales la compañía actúe como proveedor o cliente (relaciones con el Estado o terceros en general).
- Falsificar, alterar o manipular documentos, información o reportes de uso interno o externo, a título personal o de la compañía.
- Usar indebidamente información interna o confidencial (propiedad intelectual, información privilegiada).
- Apropiar o utilizar indebidamente bienes de cualquier naturaleza de propiedad de Previsora o de terceros que estén bajo su custodia.
- Ejecutar o participar directa o indirectamente en actividades relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo.
- Realizar cualquier irregularidad similar relacionada con los hechos anteriormente descritos y los definidos en la ley y el Código de Ética y Buen Gobierno.

Declaración de la política

Previsora no tolera el fraude y toma todas las medidas necesarias para combatirlo; por ello, implementa mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas.

A partir de este lineamiento, en Previsora debemos propender por:

- Fortalecer nuestra cultura ética basada en el principio de “transparencia y de cero tolerancia” al fraude y en aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los colaboradores de la Entidad.
- Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención, detección y respuesta al fraude, manteniendo los canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asuntos en Previsora.
- Integrar y coordinar el conjunto de acciones necesarias para prevenir, detectar y dar respuesta a las posibles situaciones de fraude, como elemento fundamental y alineado con las demás políticas de Previsora.
- Actuar en todo momento bajo los lineamientos de la legislación vigente, de la normatividad interna de la Compañía y, en particular, de los lineamientos establecidos por el Código de Ética y Buen Gobierno.
- Identificar y ejecutar procedimientos para la prevención, detección y respuesta del riesgo de fraude en Previsora.
- Dar prioridad a las actividades de prevención, sin disminuir los esfuerzos en las actividades de detección y respuesta al fraude.
- Garantizar la evaluación de los presuntos indicios de fraude con confidencialidad, transparencia y objetividad.
- Gestionar oportunamente toda denuncia de acto fraudulento, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia.

- Aplicar las sanciones de acuerdo con las normas internas y dar traslado a las autoridades competentes cuando así se requiera.
- Comunicar permanentemente y a través de los canales adecuados cualquier indicio de acciones constitutivas de fraude del que tenga conocimiento y/o soporte.

Responsabilidades

- Todos los colaboradores de Previsora tienen la responsabilidad de la administración de los riesgos, así como la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación como parte integral del desarrollo de sus actividades diarias en busca del fortalecimiento de un adecuado ambiente de control en todas las operaciones de la compañía.
- Todos los líderes de proceso tienen la responsabilidad sobre la medición de los riesgos de fraude alineada con los criterios de probabilidad e impacto definidos dentro del Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO de Previsora y su adecuado monitoreo.
- La Secretaria General como responsable de Control Disciplinario coordina, realiza y documenta las investigaciones de fraude bajo los lineamientos establecidos por la Junta Directiva y/o Comité de Auditoría; la coordinación de estas actividades se puede realizar con otras áreas que puedan aportar a la investigación misma.
- La Secretaria General como responsable de Control Disciplinario procesa o refiere los resultados de la investigación a las instancias de ley apropiadas y/o entes reguladores para una investigación independiente.
- Los colaboradores que identifican posibles eventos de fraude deben:
 - Inmediatamente reportar al Comité de Ética o a la Secretaria General como responsable de Control Disciplinario.
 - Evitar contactar al posible implicado.

- Guardar la debida prudencia y permitir que la instancia correspondiente tramite la investigación.

Otras consideraciones

- a) Presunción de buena fe: se presume la buena fe tanto de la persona que presenta el caso de fraude como de la persona presuntamente implicada.
- b) Confidencialidad: todas las personas que participen en el estudio de los presuntos casos de fraude tienen la obligación de mantener la confidencialidad de toda la información recibida y la identidad de las personas que estos convoquen para llevar a cabo la investigación, así como de quienes hayan presentado cualquier denuncia.
- c) Los resultados de la investigación no se divulgan o discuten con nadie que no tenga legítima necesidad de saberlo.
- d) Régimen sancionatorio: todos los directivos y colaboradores de Previsora que incurran en conductas fraudulentas serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley o la normatividad aplicable.

Constituyen conductas fraudulentas:

- Actuar con malas intenciones frente a situaciones de riesgo y debilidades en el Sistema de Control Interno.
- Encubrir cualquier acto incorrecto.
- Realizar denuncias falsas o malintencionadas.
- Obstruir investigaciones u omitir de manera deliberada la implementación de los planes de acción que buscan mitigar un fraude.
- Cualquier investigación de fraude que determine responsabilidad comprobada, conlleva la terminación inmediata de la relación contractual con los implicados y será denunciada penalmente ante la autoridad competente.

Identificación del fraude

- Movimientos sospechosos o registros inadecuados en las cuentas contables
- Desaparición de activos

- Gastos sospechosos o inexplicables
- Comportamientos anormales de los administradores o colaboradores.
- Cambios drásticos en el nivel de vida de los administradores o colaboradores
- Negociaciones o contrataciones indebidas

B. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de Previsora, se efectuó el análisis al mapa de procesos en el que se visualizan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales contemplan todas las actividades desarrolladas para brindar a la ciudadanía una atención eficiente que les permita satisfacer sus necesidades.

C. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con la metodología definida para realizar la administración de riesgos operativos, la Gerencia de Riesgo realizó talleres con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la Estrategia para la Construcción del Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano en los que se revisaron los mapas de riesgos de los diferentes procesos, a fin de identificar los que se tipifican como riesgos de corrupción. Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción se hizo un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La definición de cada uno de los riesgos identificados, tiene en cuenta la consecuencia, el evento, la fuente y/o la causa que lo genera. Dentro de las causas se identifican las DEBILIDADES (como factores internos) y las AMENAZAS (como factores externos) que pueden incluir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad a los riesgos de corrupción.

D. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos, se establece la valoración de riesgo inherente para cada uno, tomando como referencia las escalas utilizadas dentro de la metodología para administrar riesgos operativos, así:

PROBABILIDAD

Probabilidad de ocurrencia	Descripción
Muy Alta	<ul style="list-style-type: none"> Se espera la ocurrencia del evento en una cantidad de 2 veces por cada 10 casos Casi con certeza se espera la ocurrencia del evento Nos ocurre con cierta periodicidad (1 vez cada mes)
Alta	<ul style="list-style-type: none"> El evento puede ocurrir 3 veces por cada 20 casos Significativa probabilidad de ocurrencia Se presenta con alguna frecuencia (1 vez cada bimestre)
Moderada	<ul style="list-style-type: none"> El evento puede ocurrir 1 vez por cada 10 casos Mediana probabilidad de ocurrencia Se presenta por lo menos una vez por semestre
Baja	<ul style="list-style-type: none"> El evento puede ocurrir 2 veces por cada 30 casos Baja probabilidad de ocurrencia Se ha presentado alguna vez en la Aseguradora ó en el sector
Muy Baja	<ul style="list-style-type: none"> El evento puede ocurrir 1 vez por cada 30 casos Muy baja probabilidad de ocurrencia Nunca ha ocurrido

IMPACTO

Nivel de impacto	Impacto cualitativo
Superior	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción de las operaciones de la aseguradora por más de 5 días. Intervención a La Previsora por parte de la Superintendencia financiera por incumplimientos legales y/o contractuales Impacto que genera una imagen negativa de la aseguradora en el mercado. Pérdida de información crítica de la aseguradora o de terceros que no se pueda recuperar. Declaratoria de caducidad de contratación con el Estado Incumplimiento de alguno de los numerales de SARLAFT Pérdida significativa de clientes. Demandas provenientes de actividades de La Previsora Afectación del patrimonio en caso de siniestro
Mayor	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción de las operaciones de la Compañía por 2 días. Sanciones económicas por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores. Observaciones por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores que generen un plan de acción a corto plazo. Impacto que afecte la imagen de la aseguradora en el mercado. Pérdida de información crítica de la aseguradora o de terceros que no se pueda recuperar fácilmente. Incremento en el número de reclamos formulados por los clientes. Pérdida de Clientes Alta rotación de Personal Disminución de liquidez de La Previsora Cumplimiento del presupuesto de utilidad operativa inferior al 65%

Nivel de impacto	Impacto cualitativo
Importante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrupción de las operaciones de la Compañía por 1 día. ▪ Reconstrucción de información crítica de La Previsora o de terceros ▪ Glosas por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores y de control que generen un plan de acción a corto plazo ▪ Reclamaciones de clientes que requieran de un plan de acción a corto plazo y podrían afectar la continuidad de la relación. ▪ Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en las labores de las áreas y/o en la respuesta a los entes reguladores. ▪ Reproceso de actividades y aumento de la carga operativa. ▪ Incumplimiento de un contrato ▪ Cumplimiento del presupuesto de utilidad operativa inferior al 75%
Menor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrupción de las operaciones de la Compañía por algunas horas. ▪ Existen reclamaciones por parte de los clientes pero no se afecta la continuidad de la relación. ▪ No afecta la oportunidad de la información de manera significativa, no altera el funcionamiento de las áreas receptoras y procesadoras de información. ▪ No generan sanciones económicas y/o administrativas ▪ Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en las labores de las áreas y/o en la respuesta a los organismos de administración y control ▪ Reproceso de actividades y aumento de la carga operativa ▪ Cumplimiento del presupuesto de utilidad operativa entre el 85% y el 95%
Inferior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay interrupción de las operaciones de la aseguradora. ▪ No genera sanciones económicas y/o administrativas. ▪ No afecta las relaciones con los clientes. ▪ No afecta la oportunidad de la información. ▪ Cumplimiento del presupuesto de utilidad operativa superior al 95%

Teniendo en cuenta que el documento Guía para la definición de las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establece que los riesgos de corrupción siempre serán de un único impacto y que en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios, se tomará como referencia para calificar los riesgos de corrupción, las siguientes escalas:

PROBABILIDAD

ESCALA	CRITERIOS
Alta	Casi con certeza se espera la probabilidad del evento.
Muy Alta	Significativa probabilidad de ocurrencia.

IMPACTO

ESCALA	CRITERIOS
Alto	<ul style="list-style-type: none">• Impacto que afecte la imagen de la aseguradora en el mercado• Pérdida de clientes• Pérdida de información crítica de la aseguradora o de terceros, que no se pueda recuperar fácilmente.• Incremento en el número de reclamos formulados por los clientes.

Con base en lo anterior, el mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno serán monitoreados. Para el cumplimiento de este Plan se fortalecerá el Sistema de Gestión Integral para generar además de la cultura de la calidad una cultura de transparencia y buen gobierno.

E. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción, se han asociado los controles para su mitigación, bajo los criterios de preventivos, los cuales disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y de correctivos que buscan combatir o eliminar las causas que le generarían en caso de su materialización.

De acuerdo con lo exigido por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Compañía ha implementado la metodología exigida para la identificación, valoración, análisis, políticas, seguimiento y mapa de riesgos de corrupción.

A la fecha la Compañía ha identificado riesgos de corrupción para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo así:

Misionales

- Expedición inadecuada por presiones de terceros o personales
- Inadecuado análisis en la definición de siniestros por presiones de terceros o personales
- Pagos a reaseguradores inexistentes
- Inversiones por fuera de los cupos establecidos por la Junta Directiva o sin autorización

Apoyo

- Pagos a proveedores duplicados o inexistentes
- Apropiación temporal o definitiva de recursos
- Sobre o subestimación de las cifras financieras para beneficios personales o de la Compañía

Estratégicos

- Presentación de resultados sin soportes que los respalden.

Para la gestión de los anteriores riesgos, la Entidad ha establecido los controles preventivos, detectivos, de segregación de funciones y automáticos, así como ha documentado y divulgado manuales de normas y políticas que orientan las actividades a desarrollar e informan a los colaboradores sobre las actividades permitidas para el ejercicio de sus funciones. Adicionalmente, la Compañía cuenta con un Código de Ética que contribuye a fortalecer la cultura al interior de la Compañía en lo relacionado con el manejo y prevención del fraude.

Como resultado de las medidas implementadas, la Compañía presenta un perfil de riesgo que se ubica dentro del apetito de riesgos aceptado por la Entidad.

El seguimiento a los mapas de riesgo se realiza trimestralmente, mediante el envío de la información a los dueños del proceso para su revisión y actualización, en caso de ser pertinente.

COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

Previsora Seguros es una sociedad de economía mixta, sujeta al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La entidad tiene como función comercializar pólizas de seguros generales y responder por las indemnizaciones que estas generen. De estas funciones se desprende el fin principal de Previsora, el cual es generar valor a sus accionistas.

Las actividades que desarrolla la Compañía, si bien son susceptibles de ser informadas a la ciudadanía, siempre dentro de los límites que imponen sus propias estrategias comerciales y financieras.

Por ser una entidad financiera Previsora se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, aspecto que junto a la legislación vigente en el país sobre la materia hace que las decisiones que se toman en la Compañía se ajusten necesariamente a dichas disposiciones y a lo que en términos de mercados comerciales y financieros sea más conveniente.

La Rendición de Cuentas en Previsora Seguros se caracteriza por tener un muy fuerte componente de información, la Compañía hace público todos sus resultados siguiendo los requerimientos de los entes de control y Plan Nacional de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente para Previsora Seguros es un elemento fundamental porque se le pueden mostrar y garantizar a la ciudadanía el cumplimiento de la gestión con transparencia, eficiencia y eficacia.

El componente de diálogo cuenta con diferentes actividades a nivel interno y externo en donde se interactúa con los públicos de interés siempre dentro de los límites que imponen las características referenciadas previamente.

El componente de incentivos y sanciones se caracteriza por estar atado a las regulaciones a las cuales está sometida la Compañía, las cuales imponen multas y procesos disciplinarios ante el no cumplimiento de fechas y actividades obligatorias.

PLAN Y COMPONENTES

Este plan de rendición de cuentas de Previsora Seguros sigue la metodología planteada por el Departamento administrativo de la Función Pública y se realiza después de analizar las siguientes variables:

- Diagnóstico Proceso anterior
- Mapa de actores y caracterización de ciudadanos
- Necesidades de información
- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos
- Resultados acompañamiento DAFP - 2014

Información: En este componente la Compañía se encuentra realizando el Informe de Gestión 2014 para la publicación respectiva en la página web (www.previsora.gov.co) dentro de los tiempos estipulados del 2015.

La Gerencia de Comunicaciones en el 2015 entregará unos plegables sobre resultados y cifras en las ferias ciudadanas en las que participará la Compañía.

Adicionalmente se les enviarán a los consumidores financieros correos electrónicos masivos del CRM con información de los aspectos relevantes de la Compañía.

Elemento	Acciones	Observaciones
Información	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas en la página web.	La Gerencia de Comunicaciones realiza el diseño completo del Informe de Gestión
	Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas en la página web	Informe semestral de la Compañía, es suministrado por las áreas y se compila
	Publicar el tercer informe periódico de rendición de cuentas en la página web	Informe de rendición de cuentas, es suministrado por las áreas y se compila

Elemento	Acciones	Observaciones
Información	Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2015 a través de los medios de comunicación establecidos.	Se creará una revista virtual en el cual se mantendrán informados a los funcionarios a nivel nacional.
	Divulgar los resultados de la Compañía a través de los medios de comunicación establecidos, Trimestre I.	Por medio de la recolección de información y la creación de la revista virtual se comunicarán los resultados trimestralmente a los funcionarios.
	Divulgar los resultados de la Compañía a través de los medios de comunicación establecidos, Trimestre II.	Por medio de la recolección de información y la creación de la revista virtual se comunicarán los resultados trimestralmente a los funcionarios.
	Divulgar los resultados de la Compañía a través de los medios de comunicación establecidos, Trimestre III.	Por medio de la recolección de información y la creación de la revista virtual se comunicarán los resultados trimestralmente a los funcionarios.

Elemento	Acciones	Observaciones
Información	Comunicar internamente la gestión de la entidad en las ferias de servicio al ciudadano	Por medio de los canales formales de comunicación se divulgará la participación de la Compañía en las Feria Ciudadanas.
	Entregar plegables informativos sobre rendición de cuentas a las personas que participen en las ferias ciudadanas en el primer semestre	Se coordina con la Gerencia de servicio para enviar impreso sobre los temas más importantes que quiera comunicar la Compañía.
	Entregar plegables informativos sobre rendición de cuentas a las personas que participen en las ferias ciudadanas en el segundo semestre	Se coordina con la Gerencia de servicio para enviar impreso sobre los temas más importantes que quiera comunicar la Compañía.

Diálogo: En este componente se coordinarán 4 presentaciones lideradas por el Doctor Camilo Meza, Vicepresidente Administrativo y Financiero, donde se les explican a los funcionarios los resultados financieros y logros de la Compañía.

El objetivo de esta actividad es mantener informados a los funcionarios y así mismo obtener un buen desempeño y un buen cumplimiento en los resultados.

Adicionalmente, con los diferentes cambios que se le realizan a la página web lo que se quiere lograr es posicionar y facilitar el acceso a la sección rendición de cuentas, la cual se encuentra en el buzón de contáctenos para que la ciudadanía pueda realizar preguntas sobre la gestión de previsoras seguros.

Se diseñará un espacio para que la Compañía realice una Audiencia Pública presencial, diferente a la Audiencia Pública que realiza el Ministerio de Hacienda. Adicionalmente se realizará un diseño innovador en el banner de la página invitando a la ciudadanía a que ingresen.

Elemento	Acciones	Fechas	Observaciones
Diálogo	Presentación de resultados trimestrales a los funcionarios Vice. Administrativa y Financiera	Marzo, junio, septiembre, diciembre	La Gerencia de Comunicaciones realizará la coordinación de las presentaciones con la Gerencia Contable y Tributaria.

Incentivos o sanciones: Como se mencionó anteriormente, el componente de incentivos y sanciones se caracteriza por estar atado a las regulaciones a las cuales está sometida la Compañía, las cuales imponen multas y procesos disciplinarios ante el no cumplimiento de fechas y actividades obligatorias. Las áreas de la Compañía cuentan con cronogramas de envío y publicación de la información solicitada, cronogramas que se cumplen estrictamente.

Evaluación y monitoreo: Se realizará un seguimiento del cumplimiento de las actividades que se ajustan a la metodología propuesta por el DAFP.

Elemento	Fechas	Observaciones
Evaluación de cada acción	2-Dec	
Evaluación estrategia en conjunto	9-Dec	
Informe de Rendición de Cuentas	16-Dec	

COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

1. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad

La Compañía tiene a disposición de los usuarios el portafolio de servicios que presta al ciudadano, publicados a través de los diferentes medios, como son página web, puntos de venta y sucursales a nivel nacional.

El portafolio de productos está dividido en cinco categorías:

- Seguros Reales o de daños
- Seguros Ramos Técnicos
- Seguros Patrimoniales
- Seguros de Personas
- Seguros Multirriesgo

2. Implementar y optimizar:

- a. Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

Los procedimientos internos se encuentran definidos, protocolizados y divulgados a través del manual de calidad – ISOLUCION, donde se tiene a disposición de toda la organización la información de normas, políticas y procesos actualizados para los trámites que se manejan en la Compañía.

- b. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

La Compañía tiene definido el manual de atención al consumidor financiero SAC, dando cumplimiento a la Ley 1328 de 2009. En este

documento se encuentran definidos todos los procedimientos para el debido trámite de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos; así como la consistencia de la información entregada a los consumidores.

Por otra parte, los temas referentes a denuncias se manejan directamente por las áreas jurídicas, control interno y/o secretaria general, este último cuando aplica para temas de procesos disciplinarios internos.

También se cuenta con una Política de Tratamiento de Información de datos personales la cual se encuentra publicada en nuestro portal web.

3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

La Gerencia de Servicio aplica encuestas a través del Contact Center:

- Satisfacción Cliente Final
- Satisfacción Aliados Estratégicos
- Cliente Interno
- Encuesta Talleres
- Asistencia Vehicular
- Asistencia Domiciliaria

Adicionalmente se implementará un estudio periódico comparativo del servicio y atención al ciudadano por parte de Previsora Seguros, frente a las demás compañías del sector asegurador.

4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

La Compañía tiene a disposición del ciudadano, a través de la página web, el acceso al correo electrónico contactenos@previsora.gov.co, y de todos los medios definidos para rendir cuentas, los mecanismos establecidos para que los ciudadanos presenten sus necesidades, expectativas e intereses sobre los servicios que presta la aseguradora.

Adicionalmente, a través de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano la cuales hacen parte del sistema de atención al ciudadano que lidera Planeación Nacional, la Compañía recopila la información

sobre las expectativas y recomendaciones de los participantes, obteniendo datos a nivel nacional.

Lo anterior, es analizado al interior de la Compañía y sirve de base para la mejora de los servicios actuales y para un mejoramiento continuo en satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

5. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre:

a. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:

La Compañía definió y publicó a través de la página web el documento: "Carta de trato digno a los usuarios" donde se encuentran contemplados los derechos de los usuarios y los medios para garantizar el cumplimiento de los mismos.

b. Descripción de los procedimientos y servicios de la entidad:

En la página web de Previsora Seguros (www.previsora.gov.co) se encuentra disponible, en el menú de trámites y servicios de la Compañía, toda la información al respecto.

La información disponible al Ciudadanos se encuentra en la parte de portafolio de productos donde permite consultar los documentos exigidos para el pago de la indemnización de cada ramo al momento del siniestro.

c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio:

Los tiempos establecidos para la entrega de cada trámite o servicio que realiza la Compañía están establecidos en el Código de Comercio.

d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

Esta información se encuentra igualmente disponible en la "Carta de trato digno a los usuarios" antes mencionada.

e. Horarios y puntos de atención.

Los horarios y puntos de atención se encuentran publicados en la página web de la Compañía, también se puede se puede consultar por medio de nuestras líneas de atención al cliente, así como en las diferentes oficinas y puntos de venta de la Aseguradora.

- f. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

La Compañía tiene a disposición de los ciudadanos y consumidores financieros los siguientes medios de radicación de peticiones, quejas y reclamos:

1. Superintendencia Financiera de Colombia,
2. Defensor del Consumidor Financiero
3. Contact Center Previsora Seguros

A nivel Nacional 01 8000 910 554

En Bogotá, al teléfono 348 7555

Gratuitamente desde cualquier operador celular al **#345** opción 3

4. Directas:

En cada una de las sucursales a nivel nacional.

5. Pagina Web

www.previsora.gov.co

6. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

La Compañía viene trabajando en un Plan de Acción Corporativo buscando estar aún más de cara al cliente, en este orden de ideas, es importante indicar que en la mayoría de las sucursales se cuenta con espacios diseñados para atender a población en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores, dentro de ellos se

contemplan las rampas, puerta de acceso amplias y sin molinetes, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere servicios de nuestras ventanillas.

Se tiene plenamente identificado las rutas de evacuación, y se tienen los controles internos pertinentes para asegurar que los sistemas de detección de incendio en casa matriz y extintores a nivel nacional se encuentren debidamente señalizados y disponibles; adicionalmente para casa matriz, inicialmente se han dispuesto cintas antideslizantes en las escaleras.

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público a las diferentes instalaciones a nivel nacional con que cuenta la Compañía no es masiva, no se hace necesario realizar grandes ajustes para personas con problemas de: oído, visión, dificultades de lectura o comprensión, toda vez que el tipo de servicio que presta la aseguradora no se presentan estos casos con alta frecuencia. Sin embargo, en los eventos en que una persona con algún tipo de discapacidad antes mencionada, se le da una atención prioritaria y personalizada.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

1. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

Para el año 2014 se encuentran programadas las siguientes actividades:

- i. Periódicamente, cuando existen cambios y/o actualizaciones en la normatividad y procesos de atención al consumidor financiero y ciudadano, se realiza la actualización y divulgación del manual y curso virtual del SAC (Sistema de Atención al consumidor Financiero), el cual desde el año 2013 incluye el capítulo de Atención al ciudadano, buscando mejorar el conocimiento general de todos los funcionarios internos sobre la debida atención a nuestros usuarios.

- ii. La Gerencia de Servicio participa en los encuentros sectoriales de servicio al ciudadano, coordinados a través del Ministerio de Hacienda, para incentivar en los servidores públicos mejores relaciones entre el ciudadano y la Administración Pública y el fortalecimiento de la confianza de la sociedad civil en nuestras Entidades. También asiste a los talleres de servicio al ciudadano organizados por otras entidades gubernamentales, como el Departamento Nacional de Planeación. Los temas desarrollados en estos eventos se tienen contemplados durante la actualización del curso del SAC, con el fin de divulgarlos a todos los funcionarios de la organización.

2. Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

La Gerencia de Gestión Humana y Recursos Físicos, dentro de su plan de formación para el año 2014, tiene como propósito generar reconocimientos a los funcionarios de la organización que se involucren en las actividades propuestas en todos los temas de formación. Los reconocimientos estarán dados acorde al presupuesto asignado y serán definidos por la Subgerencia de Selección y Desarrollo y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, conforme se ejecuten las actividades de capacitación.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.

El ciudadano tiene a disposición diferentes medios que permiten su participación:

- A nivel Nacional 01 8000 910 554
- En Bogotá, al teléfono 348 7555
- Gratuitamente desde cualquier operador celular al **#345** opción 3
- Página web – correo electrónico (contactenos@previsora.gov.co)
- 26 sucursales a nivel nacional → información disponible en la página web de la Compañía.

- Puntos de venta a nivel nacional → información disponible en la página web de Compañía.
- Se pondrá a disposición un nuevo canal de comunicación a través de aplicación móvil.

Implementar protocolos de atención al ciudadano.

La Compañía tiene definidos e implementados los protocolos de atención al ciudadano, para la atención del Contact center.

Adicionalmente, se tienen definidos los protocolos para los funcionarios de la Compañía, que serán perfeccionados e implementados en el 2014.

2. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Entidad, no se hace necesario la implementación de un sistema de turnos para la atención en las sucursales y puntos de venta.

Sin embargo, en el Contact center, principal medio de contacto con el ciudadano, se tienen implementados los sistemas internos que permiten la asignación automática de agente, acorde al orden de ingreso de llamada.

3. Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.

La Compañía tiene implementada en su gran mayoría de sucursales espacios físicos adecuados para brindar una óptima atención al ciudadano, con la debida señalización y mecanismos de accesibilidad.

4. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

La Gerencia de Servicio y Gerencia de Comunicaciones validan la unificación de información entregada a través de canales web y contact center.

5. Fortalecer los mecanismos de mejora para la atención al ciudadano.

A través de la Gerencia de Servicio se desarrollarán capacitaciones enfocadas en servicio al ciudadano y/o con el apoyo de los programas del DNP (de acuerdo a cupos disponibles), para los funcionarios que están en la atención directa a los ciudadanos.

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La Compañía a través del Manual SAC, ha establecido el procedimiento para la debida atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el cual se establece el proceso de gestión en donde se especifica los medios con los que cuenta Previsora Seguros.

Se creó una aplicación de automatización del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en un sistema integral para el manejo de PQR'S, que permite mantener información consistente y confiable, asimismo el cliente o Consumidor Financiero puede acceder para consultar el historial de seguimiento de ver la trazabilidad de sus solicitudes en línea.

En la página web www.previsora.gov.co se tiene a disposición de los Consumidores Financieros un link visible que facilita la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través de un formulario electrónico soportado en un aplicativo para la integración y organización de la información en el sistema, generando un número único de PQR'S consecutivo de acuerdo a la fecha de recepción. Adicionalmente, se tiene publicado el procedimiento para el trámite de PQR'S a través de los diferentes medios de recepción.

A. DEFINICIONES

- **Derecho De Petición:** La Constitución consagra en su artículo 23 el derecho fundamental, el cual otorga a todas las personas a presentar peticiones respetuosas, por motivo de interés general o particular y a obtener una solución.

La Compañía a través de la circular básica 09-362 establece el procedimiento que regula la atención de los derechos de petición.

- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Petición:** solicitud o requerimiento que puede hacer un consumidor financiero, con el fin de que se le brinde información relacionada con los productos y/o servicios de Previsora Seguros.

- **Queja:** Es la manifestación y/o denuncia verbal o escrita expresada por un consumidor financiero respecto de un producto y/o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Previsora Seguros y puesta en conocimiento de las instituciones o instancias competentes.
- **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio y/o producto de Previsora Seguros.
- **Sugerencias:** Es la propuesta, consejo o idea que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio y/o producto.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

B. GESTIÓN:

Previsora Seguros a través de la Gerencia de Servicio, lidera el procedimiento para la atención de las PQR'S (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), y tiene a disposición de los Consumidores Financieros diferentes medios de recepción, que permiten al cliente manifestar las oportunidades de mejora existentes.

C. MEDIOS DE RECEPCIÓN:

- 1. Superintendencia Financiera:** Las reclamaciones o quejas se pueden presentar en forma personal, escrita o a través de los medios disponibles por dicha entidad en el Sitio Web www.superfinanciera.gov.co o correo electrónico super@superfinanciera.gov.co
- 2. Defensor del Consumidor Financiero:** Es la persona natural o jurídica que, al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, con el propósito de que se protejan los derechos del cliente o usuario a través de la solución

justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

3. Contact Center: Medio por el cual se radican las PQR'S vía telefónica a través de las líneas de atención al cliente dispuesta por Previsora Seguros:

A nivel Nacional 01 8000 910 554

En Bogotá, al teléfono 348 7555

Gratuitamente desde cualquier operador celular al #345 opción 3

4. Directas : Son las PQR'S radicadas a través de comunicación directa o correo electrónico en las oficinas principales o en cualquiera de las sucursales de Previsora Seguros, las cuales son remitidas a la Gerencia de Servicio, para el trámite con las dependencias correspondiente.

Sucursales - A nivel nacional

5. Página web: Son las PQR'S recibidas a través de la página de la Compañía www.previsora.gov.co en el link Peticiones, Quejas y Reclamos.

Una vez el Consumidor Financiero registre la PQR'S, quedará automáticamente en el Software, y se procederá a su trámite.

La Compañía a través del Manual del SAC establece el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual da cumplimiento a lo ordenado en la normatividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

D. SEGUIMIENTO:

La Compañía cuenta con un medio, en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia, se encuentran sistematizadas a través de un Software, el cual ofrece efectividad para el trámite y seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

E. CONTROL:

Oficina de Control Disciplinario interno: La Compañía adelanta la función disciplinaria atendiendo lo establecido en la Ley 734 de 2002, que consagra la obligatoriedad de implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico del organismo o entidad pública, donde se asegure su autonomía e independencia de acuerdo con las recomendaciones que para el efecto señale el Departamento Administrativo de la Función Pública. La función sancionatoria se inicia por diferentes fuentes siendo una de ellas el incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y las quejas que interpongan contra los servidores públicos de la entidad, información que de acuerdo a los elementos probatorios que se aporten determinan si se inicia la acción disciplinaria de manera preliminar o se apertura investigación formal.

Oficina de Control Interno: Es la encargada de implementar y verificar todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoría en el cual se incluyen las actividades que permiten evaluar y presentar a la Administración los informes citados, para que los procesos sean confiables y se cumplan con las Leyes, normas, políticas y procedimientos de la Organización

F. VEEDURÍAS CIUDADANAS:

La Compañía tiene a través de los diferentes medios de contacto a nivel nacional, los mecanismos para recibir las observaciones que se llegarán a presentar por las veedurías, y se tramitarán de conformidad con la normatividad establecida. Igualmente, tienen acceso a la información para la vigilancia de su gestión, siempre que esta no constituya reserva judicial o legal.