

# Acta de Cierre

## Seguimiento al PAAC 2015

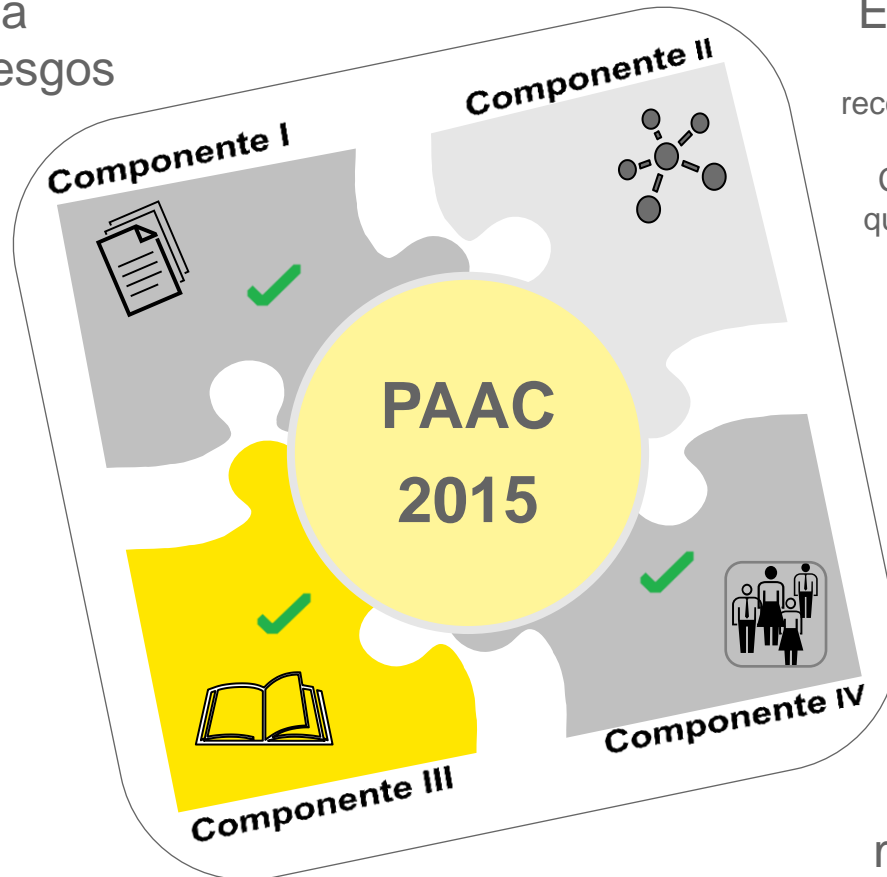
15 Febrero de 2016



# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Contexto

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo



## Estrategia Antitrámites

De acuerdo con la información recopilada, este componente no es aplicable a la Previsora S.A. Compañía de Seguros, debido a que no cuenta con ningún trámite inscrito ante el SUIT por exoneración del DAFP en septiembre de 2013.

Rendición de Cuentas

Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Evaluación

### Componente I. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo



Existe una metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	✓
Existen mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	✓
Existe una Política antifraude	✓
Existen Mecanismos, sistemas y controles que permiten la prevención, detección y respuesta para combatir el fraude	✓
Se identificarán Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo	✓
Se realizarán talleres por la Gerencia de Riesgo con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la Estrategia para la Construcción del PAAC	✓
Se realizará la Calificación y probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	✓
Se relacionarán controles preventivos asociados a los riesgos de corrupción identificados	✓
Existe un código de Ética que contribuye a fortalecer al cultura al interior de la Compañía en lo relacionado con el manejo y prevención de fraude	✓
Se realizará seguimiento trimestral a los mapas de riesgo mediante el envío de la información a los dueños del proceso para su revisión y actualización, en caso de ser pertinente	✓



Satisfactorio



Oportunidad de mejora



Oportunidad de mejora con  
plan de acción inmediato

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Evaluación

### Componente III. Rendición de Cuentas



Se realizará la publicación del Informe de gestión en la página web (www.previsora.gov.co)	Pendiente
Se realizará la entrega por parte de la Gerencia de Comunicaciones plegables sobre resultados y cifras en las ferias ciudadanas	✓
Se enviarán correos electrónicos a los consumidores financieros con los aspectos relevantes de la Compañía en el 2015	✓
Se realizará la publicación periódico de rendición de cuentas en la página web	✓
Se realizará la emisión de la Revista virtual en la cual se mantienen informados a los funcionarios a nivel nacional de los resultados de la Compañía	✓
La Compañía participará en Ferias Ciudadanas y entrega de plegables informativos a los participantes de las ferias por parte de la Gerencia de Servicio	✓
Se realizará la rendición de cuentas a los funcionarios a través de la presentación de resultados.	✓
Se realizará la evaluación de cada acción de los planes de Rendición de cuentas	✓
Se realizo la evaluación estratégica en conjunto de Rendición de cuentas (09/12/2015)	No aplicable*
Se realizo la emisión del Informe de Rendición de cuentas (16/12/2015)	No aplicable*

\* Según Ley Estatutaria 1757 de 6 Julio de 2015, Título IV - Capítulo I - Artículo 50 – Parágrafo. La compañía quedo exceptuada de rendición de cuentas

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Evaluación

### Componente IV. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El portafolio de servicios de la Compañía se encontrará publicado a través de la página web.	✓
En el aplicativo ISOLucion se tendrá a disposición de toda la Compañía la información de normas, políticas y procesos.	✓
La Compañía definirá el manual de atención al consumidor financiero SAC	✓
Existe la política de tratamiento de Información de datos personales publicada en la pagina web	✓
La Gerencia de Servicio aplicará encuestas a través del Contact Center	✓
Se realizará un estudio periódico comparativo del servicio y atención al ciudadano por parte de la Compañía frente a las demás compañías del sector.	✓
Se encontrará información disponible que permita consultar los documentos para el pago de indemnización de cada ramo al momento del siniestro en la página web	✓
La "Carta de trato digno a los usuarios" se encontrará disponible en la página web para los ciudadanos	✓
Los horarios y puntos de atención se encontrarán publicados en la página web	✓
Se realizarán adecuaciones físicas en las oficina de atención al cliente para atender a la población en situación de discapacidad	✓
Se identificarán las rutas de evacuación y se tienen los controles internos para asegurar los sistemas de detección de incendio en casa matriz y extintores a nivel nacional	✓
Existe reconocimientos a los funcionarios de la Compañía que se involucren en las actividades propuestas en los temas de formación	✓
La Gerencia de Servicio desarrollará capacitaciones enfocadas en servicio al ciudadano	✓

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## Recomendaciones

### Componente III Rendición de Cuentas

- ▶ Completar las actividades de rendición de cuentas con corte 31 de diciembre 2015.
  - ▶ Publicación del Informe de gestión 2015, en la página web ([www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co))

Responsable: Alejandra Escobar

Fecha de implementación: 31 Mayo de 2016

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

*Firma*

---

-----  
**Alejandra Escobar**  
Gerencia de Comunicaciones