

Un futuro seguro, es tu mejor presente.



No prometemos, aseguramos

# Seguimiento PAAC III Cuatrimestre 2023

**Oficina de Control Interno**

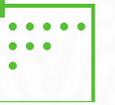
Enero / 2024



# Seguimiento PAAC III

## Cuatrimestre 2023

Un futuro seguro, es tu mejor presente.



A continuación, se detallan los componentes evaluados en el seguimiento del PAAC:



El **alcance** de la revisión y seguimiento realizado por la OCI comprende las actividades del PAAC, cuya fecha de cumplimiento estaba comprendida entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2023. Para dicho periodo se programó el inicio y culminación de **dieciséis (16)** actividades, de las cuales se finalizaron las **dieciséis (16)** a 31 de diciembre de 2023.

● Satisfactorio ● Oportunidad de mejora ● Hallazgo ● Hallazgo con plan de acción inmediato ® Recurrente

# Seguimiento PAAC Cuatrimestre III del 2023

Un futuro seguro, es tu mejor presente.



**Componente**

**Gestión del Riesgo de Corrupción**

**01**

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	Gerencia de Riesgos	1. Realizar la revisión de 5 procesos misionales donde se tengan identificados riesgos de corrupción, con el fin de realizar la actualización de los mismos.	1/01/2023	15/12/2023	Se observó cumplimiento de la actividad, a través de la definición de un cronograma para la definición de riesgos de fraude para 5 procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratar bienes y servicios</li> <li>- Suscribir pólizas de negocios</li> <li>- Gestionar siniestros automóbiles</li> <li>- Gestionar siniestros ramos generales, patrimoniales y vida</li> <li>- Gestionar siniestros SOAT y AP</li> </ul> * Se solicitó la publicación en la página Web de la Compañía, del documento que contiene los riesgos de todos los procesos, de acuerdo con las actualizaciones realizadas.
	Gerencia de Riesgos	2. Fortalecer la cultura de gestión de riesgos de corrupción en la Compañía a través del envío de manera cuatrimestral de comunicados alusivos al tema.	1/01/2023	15/12/2023	Se observó cumplimiento de la actividad, entregando contenidos de campañas de sensibilización a la Oficina de Mercadeo para la divulgación en diferentes canales de comunicación que maneja la compañía.
	Gerencia de Riesgos	3. Gestionar los casos reportados Mediante los canales de denuncia	1/01/2023	15/12/2023	Durante los tres cuatrimestres 2023 se recibieron 19 casos, de los cuales 2 están en investigación y 9 están en proceso de análisis, realizando gestión de investigación, análisis y cierre correspondiente.
	Gerencia de Innovación y Procesos, Gerencia de Riesgos, Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Servicio, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina Mercadeo y Publicidad, Secretaría General.	4. Revisar y actualizar el Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, fortaleciendo principalmente los componentes de riesgos anticorrupción, Rendición de Cuentas y Transparencia	1/01/2023	31/12/2023	Diferentes áreas de la entidad revisaron y fortalecieron el contenido del Manual del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC vigente, presentando la propuesta de actualización PAAC al Comité de Presidencia en el mes de diciembre 2023, con el compromiso de los integrantes del comité de remitir comentarios adicionales hasta el 5 de enero 2024.



## Componente

### Rendición de Cuentas

03

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
3. Rendición de Cuentas	Oficina de Mercadeo y Publicidad.	5. Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2022 en la página web.	1/02/2023	3/04/2023	Se evidenció el cumplimiento con la publicación correspondiente del informe de gestión 2022 en la página web de la Compañía <a href="https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/INFO_RME-DE-GESTION-2022-FINAL-1v3.pdf">https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/INFO_RME-DE-GESTION-2022-FINAL-1v3.pdf</a>
		6. Publicar los resultados más importantes del primer semestre	17/07/2023	31/08/2023	Actividad cumplida, con la publicación de los Resultados del I Semestre 2023.
		7. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2023 por vicepresidencias	1/02/2023	31/12/2023	Se observó cumplimiento, a través de la publicación de los avances y resultados de la compañía como proyecto de rediseño institucional, competencias de liderazgo, compra de Soat de manera segura, feria cultura resiliente, Gestión de Riesgos, Tips Jurídicos, primer seguro paramétrico agrícola y otros.
		8. Carta del Presidente	1/07/2023	31/08/2023	Actividad cumplida, identificando mensaje del Presidente mediante comunicado tipo brochure donde se resumen los aspectos relevantes en cuanto a cifras de crecimiento, siniestralidad y utilidades de la Aseguradora, resultados del Primer Semestre 2023
		9. Promover el uso del Buzón abierto Previsora	2/02/2023	31/12/2023	Se observó cumplimiento en los cuatrimestres evaluados del año 2023, evidenciando soportes de correo enviado a los colaboradores del Buzón Abierto. Así como anexos de publicaciones que incentivan el uso del Buzón Abierto Previsora a los funcionarios.

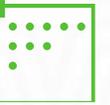


## Componente

### Rendición de Cuentas

03

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
3. Rendición de Cuentas	Oficina de Mercadeo y Publicidad.	10. Diseñar cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, webinars, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	1/02/2023	31/03/2023	Se observó cumplimiento de la actividad, con la definición en el primer cuatrimestre de 2023, de un cronograma de actividades de Rendición de Cuentas a ejecutar durante el año, donde se considera divulgación en la página Web de la compañía de informes de gestión y resultados de La Previsora S.A., divulgación de resultados por Vicepresidencias, resultados de alianzas comerciales estatales, y Carta del presidente.
		11. Diseñar una encuesta de satisfacción sobre la comunicación de resultados al interior de la compañía	1/06/2023	31/12/2023	Se evidenció la estructuración de una encuesta de efectividad de los canales de comunicación, así como resultados de la medición de indicadores asociados a la satisfacción sobre la comunicación de los resultados al interior de la compañía. Se observan seguimientos de la medición del indicador con calificación por encima frente a la meta definida del 80%
		12. Diseñar formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación	1/12/2023	31/12/2023	Se observó cumplimiento a la actividad, a través del diseño e implementación del Formato de reporte de actividades de rendición de cuentas, así como la presentación del documento "Informe de Actividades Rendición de Cuentas 2023. donde se describe la obligación que tienen las Entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances, resultados de la gestión, y cumplimiento de las metas misionales a través de espacios de divulgación con terceros o público en general.



## Componente

**Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano.**

04

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Gerencia de Servicio	13. Encuestas de satisfacción Clientes y usuarios finales	1/12/2023	<b>30/01/2024</b>	Seguimiento aplica para el I Cuatrimestre 2024.
	Gerencia de Servicio	14. Encuestas de satisfacción intermediarios (Agentes y Agencias)	1/04/2023	<b>30/01/2024</b>	Seguimiento aplica para el I Cuatrimestre 2024.
	Gerencia de Servicio / Gerencia de Talento Humano	15. 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	1/06/2023	31/12/2023	Actividad cumplida, a través de realización de acciones institucionales de capacitación normativa para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, así como participación de las gerencias involucradas en la identificación de los aspectos sobre los cuales se pueden fortalecer programas de capacitación.
	Gerencia de Servicio / Gerencia de Talento Humano	16. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	1/07/2023	31/12/2023	Se observó cumplimiento de la actividad, evidenciando que el 16 de mayo de 2023 se realizó la premiación como reconocimiento a la Excelencia en el Servicio, entre Sucursales y Casa Matriz. Adicionalmente, se evaluó el despliegue de esta actividad durante el segundo semestre, con el respaldo del Comité de Incentivos.

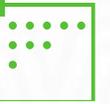


## Componente

Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano.

04

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Gerencia de Servicio	17. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR	1/03/2023	31/12/2023	Actividad cumplida, mediante presentación al comité del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC realizado el 15 de noviembre de 2023 el avance los resultados de las encuestas de servicio correspondiente al tercer trimestre de 2023.
	Gerencia de Servicio / Gerencia de Talento Humano / Oficina de mercadeo y publicidad / Gerencia de innovación y procesos / Gerencia jurídica / Todos los líderes de componentes	18. Incorporación Lenguaje Claro en la Compañía	01/07/2023	31/12/2023	Se evidenciaron tres capacitaciones el 21 y 24 de noviembre, y el 5 de diciembre de 2023. adjuntan grabación de una de las sesiones y asistencia.
	Gerencia de Innovación y Procesos	19. Realizar seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PAAC en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	01/01/2023	<b>30/01/2024</b>	Seguimiento aplica para el I Cuatrimestre 2024.



## Componente

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

05

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Gerencia de Innovación y Procesos.	20. Asegurar la realización de Auditorías al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre)	10/05/2023	30/01/2024	Seguimiento aplica para el I Cuatrimestre 2024.  En la Previsora, la Oficina de Control Interno se encarga de hacer seguimientos cuatrimestrales al avance y cumplimiento de las actividades que conforman el PAAC.
	Gerencia de Innovación y Procesos.	21. Asegurar la presentación de los resultados de la Auditoria del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre)	10/05/2023	30/01/2024	Los resultados de los seguimientos son validados con la Gerencia de Innovación y Procesos, y a los Comités de Presidencia y Auditoría. El resultado del III Cuatrimestre fue oficializado en el Comité de Auditoría del 18 de enero de 2024.
	Secretaría General	22. Reportar el cumplimiento por parte de La Previsora para la vigencia 2023 de los lineamientos del MINTIC Y DEL DAFP a la Procuraduría en el Reporte del índice de transparencia y acceso a la información según lo estipulado por el Anexo 2 sobre Estándares de publicación y divulgación de información de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. y/o la que la modifique o sustituya.	1/01/2023	31/12/2023	Se evidenció cumplimiento, de acuerdo a los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación (Matriz-ITA), se reportó el cumplimiento de la Matriz-ITA por parte de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en el cual se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100 sobre 100 puntos para la vigencia 2023, de acuerdo al reporte emitido por la Procuraduría. Se ha avanzado en los siguientes temas cumplidos a la fecha:  * Diligenciamiento del FURAG. * Diligenciamiento de la Matriz Ita.  Se avanzo al 100% en la revisión de la normatividad y la actualización del normograma.



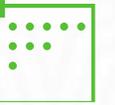
III

**Componente**

**Iniciativas Adicionales**

06

Componente	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Cumplimiento
6. Iniciativas Adicionales	Oficina de Control Interno Disciplinario	23. Capacitación sobre temas relacionados con derecho disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1/07/2023	31/12/2023	Durante el año 2023, se evidenció la asistencia a sesiones programadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en capacitaciones relacionadas con derecho disciplinario, por parte representantes de la Oficina de Control Interno Disciplinario, 2 en el primer cuatrimestre, 2 en el segundo y 1 en el tercer cuatrimestre.
	Oficina de Control Interno Disciplinario	24. Sensibilizaciones al personal de planta en temas de derecho disciplinario a través de publicación cuatrimestral en los diferentes canales de comunicación dispuestos en la compañía.	01/01/2023	31/12/2023	Durante el año 2023 se realizaron publicaciones mediante los canales de divulgación de la compañía sobre temas como: "Comunicaciones Corporativas", "Manifestaciones que Constituyen Acoso Laboral" el día 1 de marzo de 2023, "Acoso Sexual en el lugar de trabajo" el día 20 de junio de 2023, y "Como podemos evitar el acoso laboral" el día 6 de octubre de 2023
	Gerencia de Talento Humano	25. Alcanzar el nivel de apropiación de los valores de Previsora	1/07/2023	31/12/2023	Para el seguimiento de esta tarea la Entidad documentó la medición del indicador denominado "Indicador de Apropiación de Valores", cuya medición se ubicó en el 99,3%.  Es importante mencionar que, dentro de los valores que están incluidos en la encuesta están: Solidaridad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Honestidad, Resiliencia y Justicia.



## CONCLUSIÓN

Como resultado de los procedimientos de auditoría ejecutados para verificar los avances en el despliegue e implementación del PAAC, durante el tercer cuatrimestre del año 2023, se concluye que la Entidad programó el inicio de veinticinco (25) actividades durante el año 2023, de las cuales dieciséis (16) finalizaron durante el cuatrimestre evaluado soportando la ejecución de actividades planeadas.

**Hallazgos: 0**  
**Oportunidades de mejora: 0**  
**Planes de acción: 0**