



ACTA DE CIERRE AUDITORÍA VIRTUAL

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- PAAC al 31 de agosto 2020



[in](#) PREVISORA SEGUROS S.A. [f](#) PREVISORA.SEGUROS [@](#) PREVISORASEGUROS [@](#) SomosPREVISORA

WWW.PREVISORA.GOV.CO

Seguimiento PAAC agosto 2020

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción		
7 actividades	Responsable Gerencia de Riesgos	Fecha programada 01/01/2020 al 31/12/2020



Componente 4: Mecanismos para la atención del ciudadano		
6 actividades	Responsable Gerencia de Servicio	Fecha programada 02/01/2020 al 31/01/2021



Componente 3: Rendición de Cuentas		
11 actividades	Responsable de publicar en la web y otros medios Jefatura de Mercadeo y Publicidad Alejandra Escobar	Fecha programada 01/02/2020 al 31/12/2020



Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información		
5 actividades	Responsable Dueños de la información a publicar con el liderazgo Alejandra Escobar	Fecha programada 01/03/2020 al 31/12/2020



(Ley de transparencia 1712 – Decreto 103 de 2015)
Resolución 3564 de 2015, Directiva PGN 26 2020



Satisfactorio



Oportunidad de mejora



Oportunidad de mejora con plan de acción inmediato

Seguimiento PAAC agosto 2020

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción		
7 actividades	Responsable Gerencia de Riesgos	Fecha programada 01/01/2020 al 31/12/2020

Componente 3: Rendición de Cuentas		
11 actividades	Responsable de publicar en la web y otros medios Jefatura de Mercadeo y Publicidad Alejandra Escobar	Fecha programada 01/02/2020 al 31/12/2020

Componente 4: Mecanismos para la atención del ciudadano		
6 actividades	Responsable Gerencia de Servicio	Fecha programada 02/01/2020 al 31/01/2020

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información		
es	Responsable Dueños de la información a publicar con el liderazgo Alejandra Escobar	Fecha programada 01/03/2020 al 31/12/2020

Para 2 actividades descritas en el PAAC 2020, No se evidencia la información base de su medición, ni documentada la descripción y frecuencia, entre otros atributos contemplados en la metodología para la formulación de indicadores publicada en isolución.

De una muestra de 10 subcomponentes, se verificaron 22 documentos, de los cuales en 2 no se evidenció su publicación en la página web.

Observamos que si bien la acción de mejora propuesta según el [seguimiento a abril 30](#) de 2020 tiene como fecha de cierre noviembre 2020, evidenciamos riesgo de incumplimiento normativo, dado que a agosto 30 de 2020 la información continua desactualizada

encia1712 – Decreto 103 de 2015)
2015, Directiva PGN 26 2020

Seguimiento PAAC agosto 2020

Componente 1:	Subcomponente	Actividades	Fecha programada	Seguimiento Oficina de Control Interno	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisar y actualizar Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Inicio: 01/01/2020 Final: 31/01/2020	Verificado cumplimiento abril 2020	
	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los cambios en los procesos.	Inicio: 01/06/2020 Final: 30/09/2020		
	Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la página de Previsora.	Inicio: 01/09/2020 Final: 31/12/2020		
	Subcomponente 4 Monitoreo y revisión		Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año	Inicio: 01/10/2020 Final: 31/12/2020	
			Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I	Inicio: 01/03/2020 Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020
			Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre II	Inicio: 01/09/2020 Final: 31/12/2020	
			Seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.	Inicio: 01/10/2020 Final: 31/12/2020	

Seguimiento PAAC agosto 2020



Componente 3:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1 Información	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2019 en la página web.	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 31/03/2020	Verificado cumplimiento abril 2020
		Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas corte a junio 2020 en la página web.	Fecha inicio: 01/08/2020 Fecha Final: 30/09/2020	
		Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2020	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020
		Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2020	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		Publicar la carta del presidente	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		Reuniones de Rendición de Cuentas	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
	Subcomponente 2 Diálogo	Promover el uso del Buzón abierto Previsora	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
	Reuniones de Rendición de Cuentas	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 31/12/2020		
	Subcomponente 3 Responsabilidad	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 - Temáticas 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	Fecha inicio: 01/11/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
	Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020	
	Divulgar los Casos de éxito	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020		

Seguimiento PAAC agosto 2020

Componente 4:	Subcomponente	Actividades	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 4	4.1. Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios - Semestre I	Fecha inicio: 01/02/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Verificado cumplimiento agosto 2020
		4.2. Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios - Semestre II	Fecha inicio: 01/07/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		4.3. 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	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		4.4. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 30/01/2020	
		4.5. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la superintendencia - I Semestre	Fecha inicio: 02/01/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		4.6. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral al corte a septiembre a la superintendencia. - II Semestre	Fecha inicio: 01/01/2020 Fecha Final: 10/01/2021	

Seguimiento PAAC agosto 2020



Componente 5:	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Fecha programado	Seguimiento Oficina de Control Interno
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 1	Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Dar a conocer los cambios que presente la respectiva Ley	(# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Con enfoque en la prevención, se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición de los indicadores.
		Campañas internas de información sobre los componentes de ley de transparencia	Dar a conocer los cambios que presente la respectiva Ley	(# campañas realizadas / # cambios realizados)x100	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	
		Velar por la actualización de la información obligatoria de la ley de transparencia	Mantener actualizada la información de la respectiva Ley	(# información solicitada / # publicación realizada)x100	Fecha inicio: 01/06/2020 Fecha Final: 31/12/2020	Con enfoque en la prevención, se presentaron observaciones para mitigar el riesgo de incumplimiento normativo, en la actualización de la información en la página web.
	Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente	(publicación realizada / cambios presentados) x100	Fecha inicio: 01/03/2020 Fecha Final: 30/06/2020	Con enfoque en la prevención, se realizaron recomendaciones en cuanto a la medición de los indicadores.
		Actualizar permanentemente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web	Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente	(publicación realizada / cambios presentados) x100	Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha Final: 31/12/2020	