



# SEGUIMIENTO PAAC - I CUATRIMESTRE 2023

Mayo 2023



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

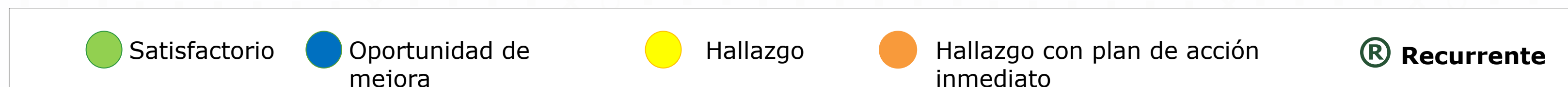
WWW.PREVISORA.GOV.CO

# Seguimiento PAAC I Cuatrimestre 2023

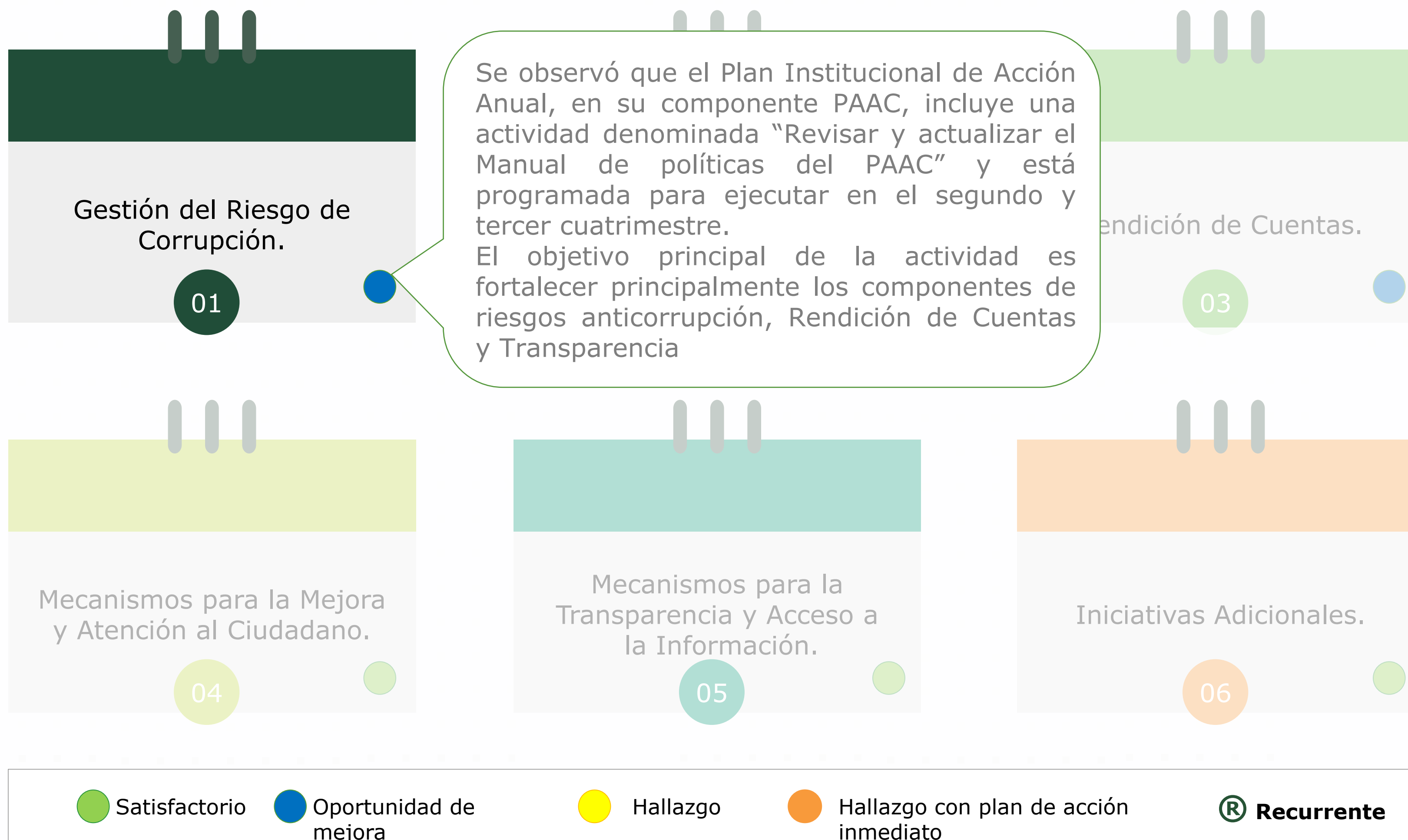
A continuación, se detallan los componentes evaluados en el seguimiento del PAAC:



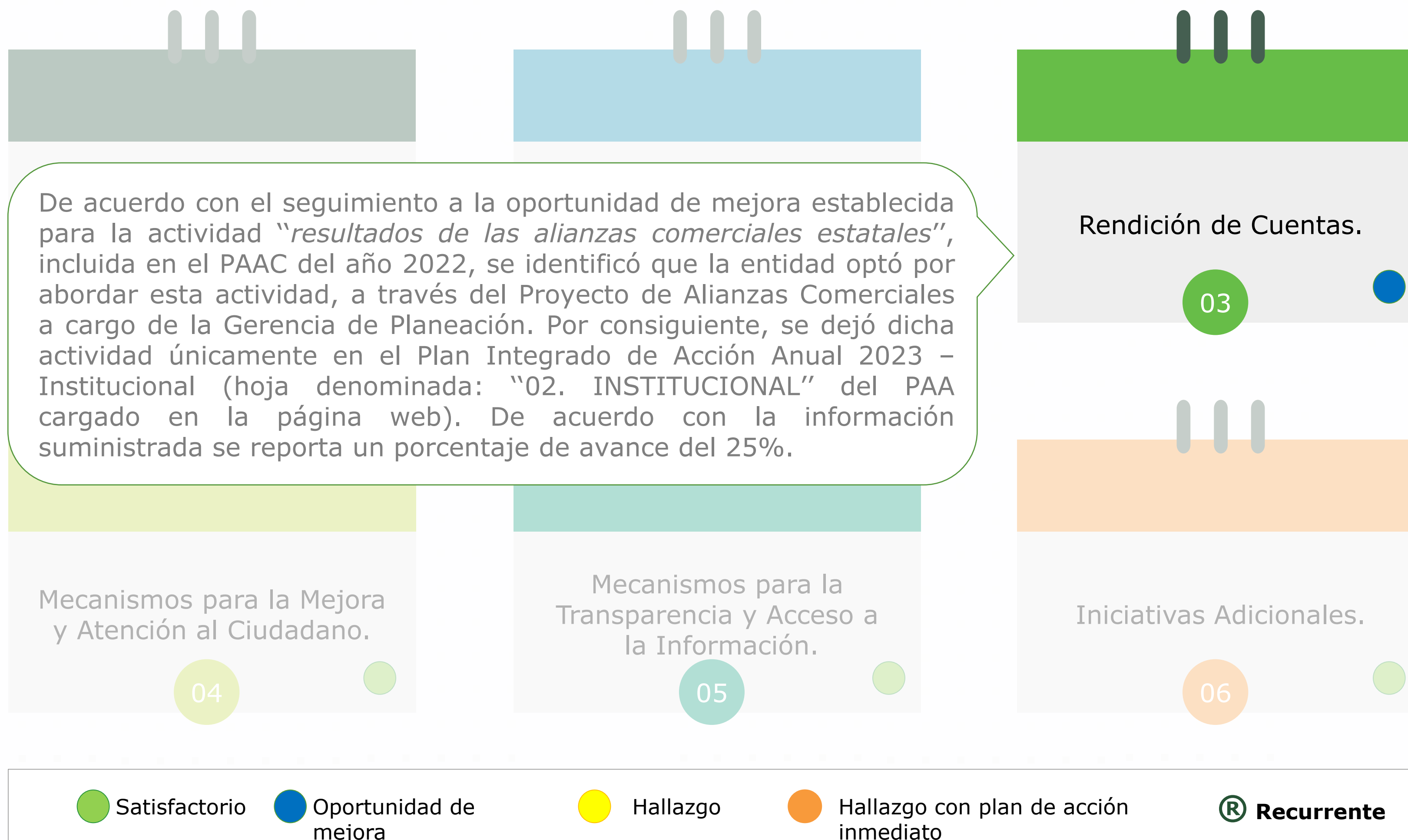
El **alcance** de la revisión y seguimiento realizado por la OCI comprende las actividades del PAAC, cuya fecha de cumplimiento estaba comprendida entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2023. Para dicho periodo se programaron y ejecutaron un total de **once (11)** actividades.



# Seguimiento a las oportunidades de mejora - PAAC III del Cuatrimestre 2022



# Seguimiento a las oportunidades de mejora - PAAC III del Cuatrimestre 2022



# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

Componente

**Gestión del Riesgo de Corrupción**

01

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la 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	Se observó que el cronograma de actividades incluye una tarea donde se tiene contemplada la revisión de los cinco procesos misionales seleccionados, entre mayo y octubre de 2023. Durante el primer cuatrimestre se realizó la selección de los procesos, objeto de revisión.
			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	Como avance en el cumplimiento de la actividad, se observó una reunión sostenida entre la Gerencia de Riesgos y la Oficina de Publicidad y Mercadeo, el día jueves 20 de Abril de 2023, para la definición y elaboración de las piezas asociadas a la campaña sobre sensibilización y prevención de fraude, denominada: "Campaña Sensibilización Antifraude".
			3. Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia.	1/01/2023	Se observó un avance en el cumplimiento de la actividad, teniendo en cuenta que para los cuatro (4) casos reportados se realizó gestión durante el primer cuatrimestre del año y presentan el siguiente estado: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 casos cerrados.</li> <li>▪ 2 casos en investigación.</li> </ul> Es importante señalar que, con el objetivo de proteger la confidencialidad de estos casos, se omite la entrega detallada de su información.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Innovación y Procesos.</li> <li>• Gerencia de Riesgos.</li> <li>• Vicepresidencia Comercial.</li> <li>• Gerencia de Talento Humano.</li> <li>• Gerencia de Servicio.</li> <li>• Oficina de Control Interno Disciplinario.</li> <li>• Oficina Mercadeo y Publicidad.</li> <li>• Secretaría General.</li> </ul>	4. Revisar y actualizar el Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	1/05/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de la presente actividad en el II y III cuatrimestre del año.

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

III

**Componente**

**Rendición de Cuentas**

03

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
3. Rendición de Cuentas	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	Oficina de Mercadeo y Publicidad.	1. Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2022 en la página web.	1/02/2023	Se evidenció cumplimiento del 100% la actividad, teniendo en cuenta que se realizó la publicación del primer informe periódico de rendición de cuentas con corte a diciembre de 2022, en la ruta destinada en la página web de Previsora Seguros S.A. ( <a href="https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/informe-e-de-gestion-2022-final-1v3">https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/informe-e-de-gestion-2022-final-1v3</a> )
			2. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2023 por vicepresidencias.	1/02/2023	Se observó un avance en el cumplimiento de la actividad, mediante la divulgación de los resultados y temas de interés de la Compañía en lo corrido del año 2023, a través de las publicaciones realizadas por las diferentes Vicepresidencias (mailing).
			3. 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	Se evidenció cumplimiento del 100% la actividad, mediante el cronograma de actividades de Rendición de Cuentas definidas para el año 2023, con sus respectivas fechas y espacios de diálogo.
			4. Promover el uso del Buzón abierto Previsora	2/02/2023	Se observó un avance en el cumplimiento de la actividad, ya que se remitió comunicación el 13 de abril de 2023 a todos los colaboradores, a través del correo electrónico institucional de Comunicaciones corporativas, el cual promueve el uso del "Buzón Abierto ¿quiere saber algo?".
			5. Diseñar una encuesta de satisfacción sobre la comunicación de resultados al interior de la compañía.	1/06/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de estas actividades en el II y III cuatrimestre del año.
			6. Carta del presidente.	1/07/2023	

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

III

**Componente**

**Rendición de Cuentas**

03

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
3. Rendición de Cuentas	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	Oficina de Mercadeo y Publicidad.	7. Publicar los resultados más importantes del primer semestre.	17/07/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de la presente actividad en el II cuatrimestre del año.
			8. Diseñar formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades realizadas.</li> <li>▪ Grupos de valor involucrados.</li> <li>▪ Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas.</li> <li>▪ Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor.</li> <li>▪ Resultado de la participación.</li> </ul>	1/12/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de la presente actividad en el III cuatrimestre del año.

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

## Componente

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

04

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	Gerencia de Innovación y Procesos.	1. Realizar seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PAAC en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1/01/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de las actividades relacionadas en el II y III cuatrimestre del año.
		Gerencia de Servicio.	2. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR.	1/03/2023	
		Gerencia de Servicio.	3. Encuestas de satisfacción intermediarios (Agentes y Agencias).	1/04/2023	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Talento Humano.</li> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	4. 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	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Talento Humano.</li> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	5. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente.	1/07/2023	



# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

## Componente

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

04

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	8. Participación ciudadana en la Gestión pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Servicio.</li> <li>Gerencia de Talento Humano.</li> <li>Oficina de Mercadeo y Publicidad.</li> <li>Gerencia de Innovación y Procesos.</li> <li>Gerencia Jurídica.</li> <li>Todos los líderes de componentes.</li> </ul>	6. Incorporación Lenguaje Claro en la Compañía.	1/07/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de la presente actividad en el II y III cuatrimestre del año.
		Gerencia de Servicio.	7. Encuestas de satisfacción Clientes y usuarios finales.	1/12/2023	Se observó un avance en el cumplimiento de la actividad, toda vez que se realizó la "Encuesta de satisfacción cliente final corporativo" con corte a marzo de 2023, el resultado de satisfacción fue del 89,68%, validado en herramienta Power BI construida por la Gerencia de Servicio.

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

## Componente

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.**

05

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	Secretaría General.	1. 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	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de las actividades relacionadas en el II y III cuatrimestre del año.
		Gerencia de Innovación y Procesos.	2. Asegurar la realización de Auditorías al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre).	10/05/2023	
		Gerencia de Innovación y Procesos.	3. Asegurar la presentación de los resultados de la Auditoría del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre).	10/05/2023	

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 30 de abril de 2023

Componente

Iniciativas  
Adicionales

06

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
6. Iniciativas Adicionales	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	Oficina de Control Interno Disciplinario.	1. Capacitación sobre temas relacionados con derecho disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	1/01/2023	Se observó un avance en el cumplimiento de la actividad, mediante la presentación del acta de sesión N°1 del 09 de febrero del año 2023 y el acta de sesión N°2 del 29 de marzo de 2023, las cuales corresponden a dos capacitaciones sobre: "garantías integrales en el proceso disciplinario" y "geolocalización como evidencia digital en el proceso disciplinario", convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Asistió la Oficina de Control Interno Disciplinario conformada por: Ricardo Guzmán Arroyo – Jefe de Oficina y Sandra Viviana Díaz – Especialista de Secretaría General.
		Oficina de Control Interno Disciplinario.	2. Sensibilizaciones al personal de planta en temas de derecho disciplinario a través de publicación trimestral en los diferentes canales de comunicación dispuestos en la compañía.	1/01/2023	Se observó un avance en el cumplimiento de la actividad, mediante la publicación denominada "Manifestaciones que Constituyen Acoso Laboral", enviada a través del correo institucional de Comunicaciones Corporativas, a toda la Compañía, el día 01 de marzo de 2023.
		Gerencia de Talento Humano	3. Alcanzar el nivel de apropiación de los valores de Previsora	1/07/2023	De acuerdo con los porcentajes de avance establecidos en el cronograma de actividades del PAAC, se realizará seguimiento y validación de la presente actividad en el II y III cuatrimestre del año.



**PREVISORA**  
SEGUROS

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

[WWW.PREVISORA.GOV.CO](http://WWW.PREVISORA.GOV.CO)