

Informe auditoría Plan anticorrupción y atención al ciudadano



PREVISORA
SEGUROS

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Contexto



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Componente I. Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Política de administración de riesgos	Revisión y actualización de políticas.	31/03/2016	
Constitución del mapa de riesgos de corrupción y divulgación	Actualización del mapa de riesgos de corrupción con las modificaciones en la metodología.	31/12/2016	
Monitoreo y revisión	Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia.	31/12/2016	
	Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia y reportar al Comité de Ética los resultados.	31/12/2016	
	Realizar plan de capacitación para los colaboradores.	31/12/2016	
	Definición de indicadores de fraude y corrupción.	31/12/2016	

Componente II. Estrategia de racionalización de trámites

Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Expedición de pólizas de seguros	Optimización del proceso de suscripción de negocios y emisión de pólizas, enfocado a los negocios sin delegación de las Sucursales.	31/12/2016	

 Cumplido  En proceso  Vencido

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Gestión de riesgo de corrupción

Metodología identificación y medición de riesgos de corrupción

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.2, no se evidenció la aplicación de la metodología definida en la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”.

Se observó que en el acta de Junta Directiva 1061 del 28 abril de 2016 se presentó el programa antifraude teniendo como referentes normativos la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, no obstante, con el Decreto 124 de 2016 antes citado, se divulgó como metodología para la construcción de riesgos de corrupción la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”.

PAAC
2016

Estrategia de
racionalización de trámites

Atención al ciudadano

Rendición de cuentas

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Componente III. Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas en la página web. El primer informe corresponde al informe de gestión de la Compañía.	30/06/2016	
	Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas en la página web (información suministrada por las diferentes áreas).	31/12/2016	
	Divulgar los resultados de la compañía en el año 2016 a través de los medios de comunicación establecidos, a lo largo del año.	31/12/2016	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Presentación de resultados y temas de interés a los funcionarios por parte de la alta dirección.	31/12/2016	

Componente IV. Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Fortalecimiento de los canales de atención	Optimizar los protocolos de atención a través del contact center.	31/12/2016	
Talento Humano	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.	31/12/2016	
	Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente.	31/12/2016	
Normativo y procedimental	Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la Superfinanciera.	31/12/2016	
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.	31/12/2016	

 Cumplido
  En proceso
  Vencido

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Gestión de riesgo de corrupción



Rendición de cuentas

No se evidenció la publicación en la página web del segundo informe de rendición de cuentas de 2016, de acuerdo con lo establecido en plan anticorrupción y atención al ciudadano, cuya fecha de corte correspondía al 31 de diciembre de 2016.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Componente V. Transparencia y acceso de la información

Subcomponente	Actividad programada	Fecha	Cumplimiento
Lineamientos de transparencia activa (*)	Campaña informativa sobre los tres componentes de la estrategia de gobierno en línea a los funcionarios de la Compañía.	31/12/2016	
	Capacitación de la estrategia de gobierno en línea a los funcionarios de las oficinas de la ciudad de Bogotá.	31/12/2016	
	Actualizar permanente las licitaciones públicas que desarrolle la Compañía en la pagina web.	31/12/2016	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	Diseñar un plan de comunicación para la divulgación de información de los inventarios de activos a los funcionarios de la Compañía.	31/12/2016	
	Actualizar permanente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web.	31/12/2016	

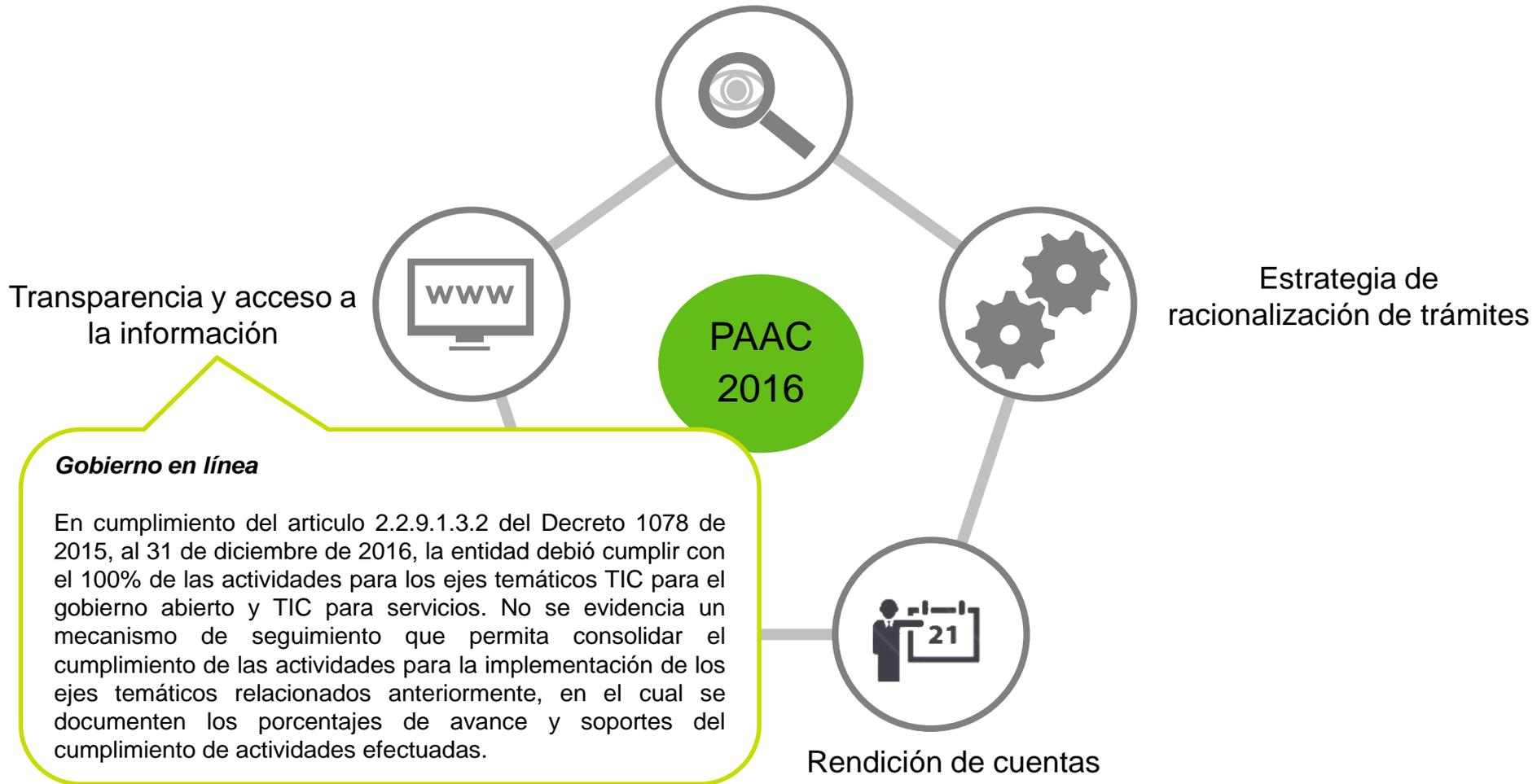
(*) Gobierno en línea	En cumplimiento del artículo 2.2.9.1.3.2 del Decreto 1078 de 2015, al 31 de diciembre de 2016, la entidad debió cumplir con el 100% de las actividades para los ejes temáticos TIC para el gobierno abierto y TIC para servicios. No se evidencia un mecanismo de seguimiento que permita consolidar el cumplimiento de las actividades para la implementación de los ejes temáticos relacionados anteriormente, en el cual se documenten los porcentajes de avance y soportes del cumplimiento de actividades efectuadas.	
-----------------------	--	---



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Gestión de riesgo de corrupción



Transparencia y acceso a la información

Gobierno en línea

En cumplimiento del artículo 2.2.9.1.3.2 del Decreto 1078 de 2015, al 31 de diciembre de 2016, la entidad debió cumplir con el 100% de las actividades para los ejes temáticos TIC para el gobierno abierto y TIC para servicios. No se evidencia un mecanismo de seguimiento que permita consolidar el cumplimiento de las actividades para la implementación de los ejes temáticos relacionados anteriormente, en el cual se documenten los porcentajes de avance y soportes del cumplimiento de actividades efectuadas.

Rendición de cuentas

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Resultados de la evaluación

Integridad del PAAC y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

En la verificación efectuada a la integridad de las actividades del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) y el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), para el 2017, se evidenció:

- No se encuentra incluida en el MIPG la actividad relacionada con la estrategia de racionalización de trámites.
- Las actividades del PAAC del componente de rendición de cuentas y del subcomponente 3 del componente de transparencia y acceso de la información, tienen fecha de inicio y finalización de 2016.
- Al 2 de marzo de 2017, no se observó la publicación del MIPG en la página web, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 2482 de 2012.

MIPG 2017

Gestión de riesgo de corrupción

Estrategia de racionalización de trámites



PAAC

Rendición de cuentas

Transparencia y acceso a la información

Atención al ciudadano

Componentes del PAAC incluidos en el MIPG



No prometemos,
aseguramos.