

# SEGUIMIENTO PAAC - III CUATRIMESTRE 2022

Enero 2023

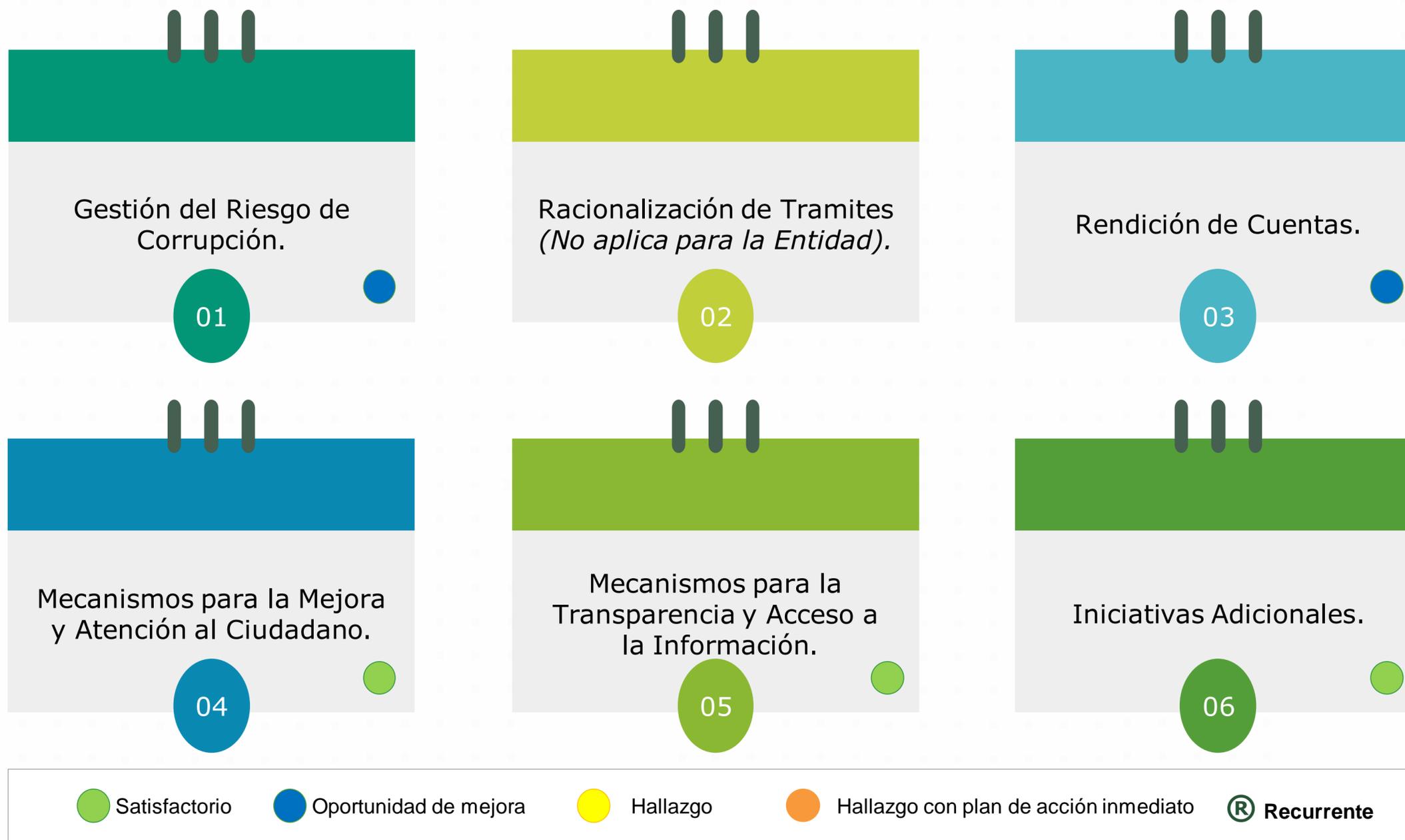


[in](#) PREVISORA SEGUROS S.A. [f](#) PREVISORA.SEGUROS [@](#) PREVISORASEGUROS [@](#) SomosPREVISORA

WWW.PREVISORA.GOV.CO

# Seguimiento PAAC III Cuatrimestre 2022

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



# Seguimiento PAAC III Cuatrimestre 2022

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



Según los compromisos y el porcentaje de avance establecidos para la programación y entrega de cada actividad, se evidenció que para los componentes Gestión del Riesgo de Corrupción y Rendición de Cuentas, no se completaron dos actividades programadas para el III cuatrimestre del año 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, estas actividades se encuentran ya incluidas en el Plan Anticorrupción 2023, el cual se publicará el 30 de enero de conformidad con lo establecido en la Ley 1712.

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

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 31 de diciembre 2022

## 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. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con los cambios en los procesos.	1/01/2022	Se observó cumplimiento de la actividad, a través de la actualización y publicación en la página web del Mapa de Riesgos de Corrupción, versión 2022.
			2. Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia.	1/01/2022	Se observó cumplimiento de la actividad, mediante la gestión de veinticinco (25) casos gestionados en el tercer cuatrimestre del año. Cabe resaltar que, con el fin de guardar la confidencialidad de estos casos se omite la entrega detallada de información sobre estos.
		• 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.	3. Revisar y actualizar el Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	1/01/2022	Se observó que, la Entidad no completó la actualización de todos los componentes correspondientes al "Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano". Las actividades fueron incluidas en el Plan Anticorrupción 2023.

## 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. Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2022 por vicepresidencias.	1/02/2022	Se observó cumplimiento de la actividad, mediante la divulgación de los resultados de la Compañía a través de diferentes publicaciones realizadas por parte de las diferentes Vicepresidencias a través de la página web de la Entidad, así como el envío de comunicaciones internas.
			2. Resultados de alianzas comerciales estatales.	1/02/2022	Se observó que, la Entidad realizó alianzas comerciales y varios acercamientos estatales con: "Federación Colombiana de Municipios", "Colombia Compra Eficiente" y "Unidad Nacional para la Gestión de Desastres", durante el tercer cuatrimestre del año; sin embargo, no se llevó a cabo las actividades de capacitación que se tenían contempladas y tampoco los resultados en conjunto. Por lo que, la actividad se retomará en el PAAC 2023 a través de la ejecución de la estrategia de alianzas comerciales, a cargo de la Subgerencia en lugar de la Oficina de Mercadeo.

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 31 de diciembre 2022

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.	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.	1/02/2022	Actividad cumplida.
			4. Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2021 en la página web.	2/02/2022	Actividad cumplida.
			5. Promover el uso del Buzón abierto Previsora.	1/04/2022	Se verificó el cumplimiento de la actividad, a través de una comunicación enviada a todos los colaboradores, por medio de un correo electrónico institucional, que fomenta el uso del "Buzón Abierto ¿quieres saber algo?".
			6. Carta del Presidente.	1/06/2022	Actividad cumplida.
			7. Diseñar una encuesta de satisfacción sobre la comunicación de resultados al interior de la compañía.	1/06/2022	Se evidenció el efectivo diseño de dos encuestas en el segundo semestre del año 2022 con las siguientes denominaciones y resultados: - Efectividad de la comunicación: 94%. - Satisfacción de los canales de comunicación: 88%.
			8. Publicar los resultados más importantes del primer semestre.	1/08/2022	Actividad cumplida.
			9. 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>▪ Temáticas 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>	1/09/2022	Se observó cumplimiento de la actividad, a través del informe anual sobre el proceso y las actividades correspondientes a rendición de cuentas realizadas en el año 2022.

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 31 de diciembre 2022

## 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 Innovación y Procesos.</li> </ul>	1. Realizar seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PAAC en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	30/03/2022	Se evidenció la presentación del Comité de Gestión y Desempeño correspondiente al mes de Diciembre, el cual hace mención del seguimiento al PAAC en cada uno de sus componentes; así mismo, se compartieron algunos lineamientos para la construcción del 2023.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Servicio.</li> <li>Secretaría General.</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>	2. Incorporación Lenguaje Claro en la Compañía.	1/04/2022	Se evidenció la ejecución de la campaña de "sensibilización Lenguaje Claro", con el fin de realizar capacitaciones y cursos en donde se pueda inculcar a los colaboradores la importancia del lenguaje y la comunicación clara de los mensajes dirigidos a los clientes y quienes los rodean.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Innovación y Procesos.</li> <li>Subgerencia de Mejoramiento de Procesos.</li> </ul>	3. Socialización y articulación de la Matriz de partes interesadas de Previsora con el Sistema de Gestión Integral.	31/03/2022	Se evidenció la pieza de socialización de la matriz de partes interesadas Q3, a través de "Buena nota", canal disponible por la organización.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Talento Humano.</li> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	4. Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente.	1/01/2022	Actividad cumplida.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	5. Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la Superintendencia Financiera de Colombia e implementación del proyecto de Smart Supervisión de la SFC.	1/01/2022	Se evidenció la presentación de proyectos PMO al 30 de noviembre de 2022, en donde se detallan los avances y las próximas actividades en el proyecto Smart Supervisión-Educación Financiera (etapa Inicio/Planeación).
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Talento Humano.</li> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	6. 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.	1/09/2022	Se evidenció el reporte consolidado de cursos normativos (SAC) realizados y pendientes con corte al 28 de diciembre de 2022; así mismo, se evidenció las notificaciones, envíos y recordatorios realizados a través de mailing.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	7. Encuestas de satisfacción Clientes y usuarios finales.	1/01/2022	Se evidenció la "Encuesta de satisfacción cliente final corporativo" con corte a noviembre de 2022, en el cual se detalla, mediante la herramienta Power BI, un resultado de satisfacción del 89,12%.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	8. Encuestas de satisfacción intermediarios (Agentes y Agencias).	1/01/2022	Se evidenció la "Encuesta de satisfacción aliado estratégico" con corte al tercer trimestre de 2022, en la cual se especifica, mediante la herramienta Power BI, sus respectivos resultados.

# Anexo 1 - Avance del PAAC al 31 de diciembre 2022

## 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría General.</li> <li>Gerencia de Servicio.</li> </ul>	1. Traducción de respuestas a clientes de PQRS a lenguaje claro.	1/02/2022	Se evidenció que, durante el tercer cuatrimestre del año, no se recibieron solicitudes de aclaraciones y/o respuestas a clientes de PQR's.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Innovación y Procesos.</li> </ul>	2. Asegurar la realización de Auditorías al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre).	1/02/2022	Se observó la comunicación de apertura de la auditoría del Plan Anticorrupción y Atención al Cliente (PAAC) correspondiente al tercer cuatrimestre, enviada por parte de la Oficina de Control Interno.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Innovación y Procesos.</li> </ul>	3. Asegurar la presentación de los resultados de la Auditoría del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre).	1/02/2022	Se evidenció la presentación de los resultados de la revisión del PAAC correspondiente al II cuatrimestre por parte de la Oficina de Control Interno, en el Comité de Auditoría del mes de septiembre de 2022.

## Componente

### Iniciativas Adicionales

06

Componente	Política MIPG	Área Responsable	Actividad	Fecha de inicio	Cumplimiento
Iniciativas Adicionales	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Control Interno Disciplinario.</li> </ul>	1. Capacitación sobre temas relacionados con derecho disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	31/01/2022	Se observó, el acta de sesión N°7, la cual corresponde a la séptima capacitación sobre temas relacionados con derecho disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la cual asistió dos funcionarios de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Talento Humano.</li> </ul>	2. Alcanzar el nivel de apropiación de los valores de Previsora.	1/01/2022	Se evidenció el archivo en el que se llevan a cabo las actividades de apropiación de los valores corporativos y en el cual se aplica la encuesta del segundo semestre con un resultado de apropiación interno del 99.6%



**PREVISORA**  
SEGUROS

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

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