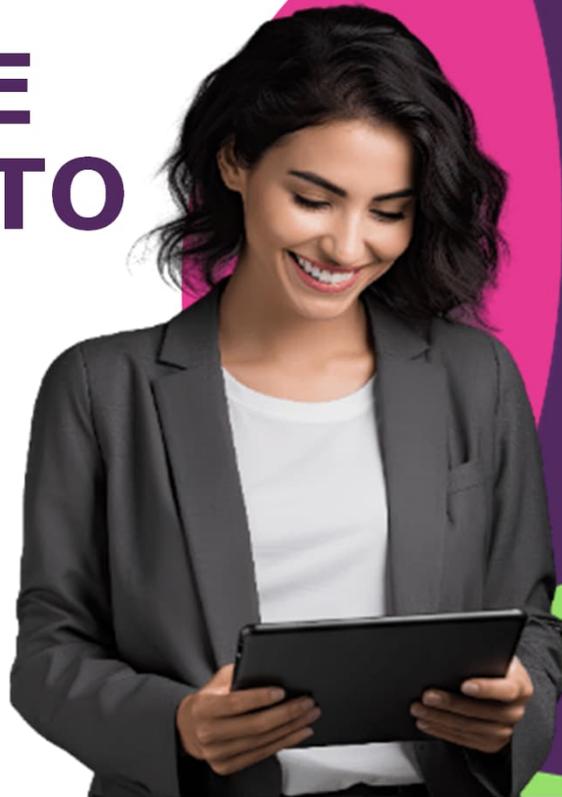


# INFORME DE SEGUIMIENTO

PAAC I CUATRIMESTRE 2024

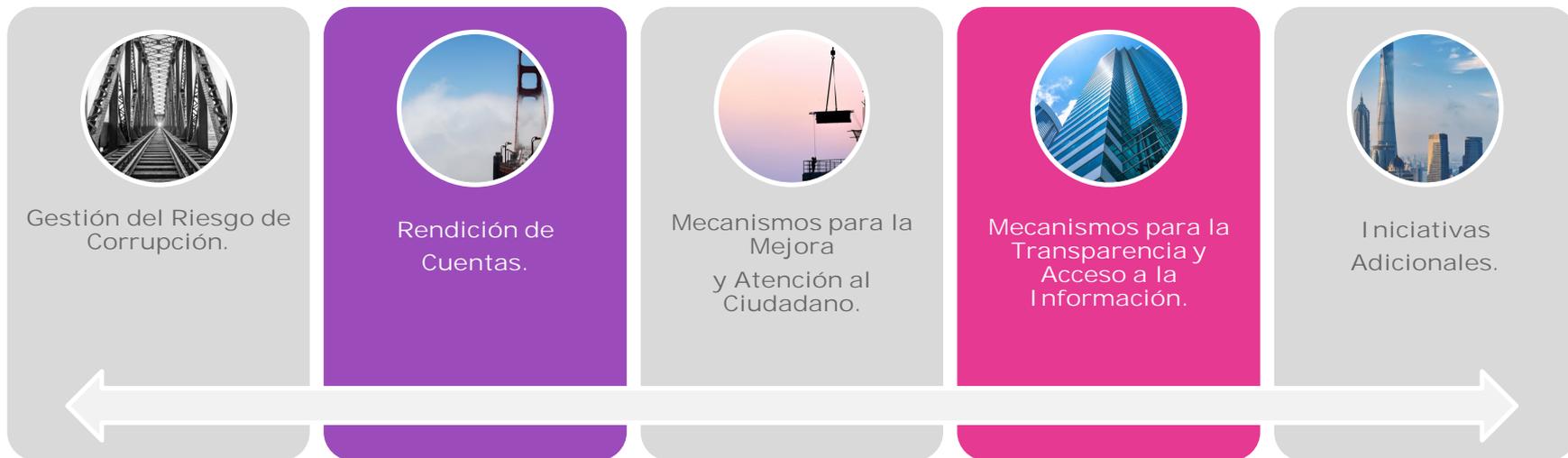
Oficina de Control Interno  
Mayo, 2024



# PAAC I Cuatrimestre 2024

Alcance: El alcance de la revisión y seguimiento realizado por la OCI comprende las 25 actividades definidas por la Entidad para el cumplimiento del PAAC, las cuales se ejecutarán durante la vigencia 2024, y sobre las cuales la Oficina reportará, en el presente informe, el seguimiento para el primer cuatrimestre del año 2024, en el cual se tenía programada la finalización de 2 actividades, con un cumplimiento del 100%.

A continuación, se detallan los componentes evaluados:

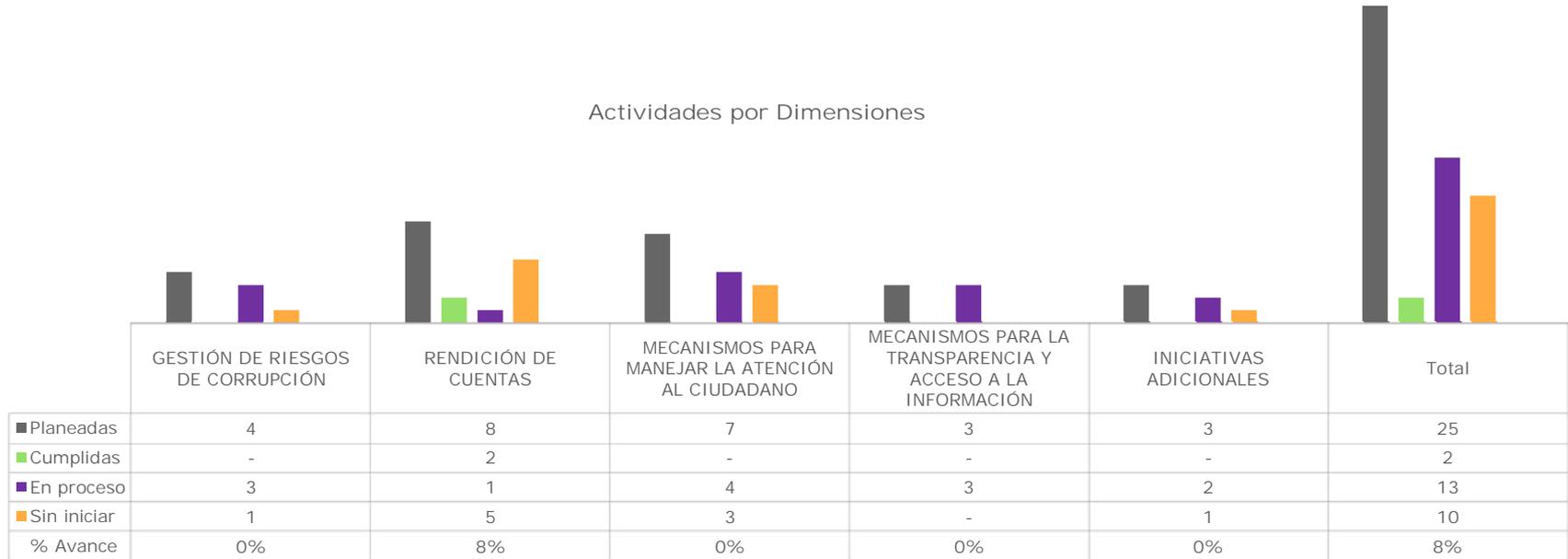


 Cumple  Cumple con oportunidad de mejora  No cumple  En proceso  Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024

A continuación, se detallan las 25 actividades planeadas y ejecutadas en las 5 dimensiones aplicables a la Entidad, para el I cuatrimestre del 2024:

Actividades por Dimensiones



# PAAC I Cuatrimestre 2024



Gestión del Riesgo de Corrupción.

4 Actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
GERENCIA DE RIESGOS	Realizar la revisión de 5 procesos misionales donde se tengan identificados riesgos de corrupción, con el fin de realizar la actualización de los mismos.	1/01/2024	15/12/2024	<p>Se observó cumplimiento de la actividad, a través de la definición de un cronograma para la gestión de riesgos de fraude en 5 procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la operación y los servicios de T.I.</li> <li>• Gestionar tesorería</li> <li>• Gestionar cartera</li> <li>• Administrar novedades</li> <li>• Gestionar actividades comerciales con Aliados</li> </ul>
GERENCIA DE RIESGOS	Fortalecer la cultura de gestión de riesgos de corrupción en la Compañía a través del envío de manera cuatrimestral de comunicados alusivos al tema.	1/01/2024	15/12/2024	<p>Se observó cumplimiento de la actividad, bajo los contenidos de campañas de sensibilización divulgados por la Oficina de Mercadeo en diferentes canales de comunicación de la Entidad (Correos Electrónicos y pagina Web).</p>
GERENCIA DE RIESGOS	Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia	1/01/2024	15/12/2024	<p>Durante enero y abril de 2024 recibieron 9 casos, de los cuales 1 está en investigación interna, 5 en investigación, análisis y cierre correspondiente, 2 cerrados y 1 en proceso disciplinario.</p>
GERENCIA DE INNOVACIÓN Y PROCESOS	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	1/01/2024	15/12/2024	<p>No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo y tercer cuatrimestre de 2024.</p>

● Cumple  
 ● Cumple con oportunidad de mejora  
 ● No cumple  
 ● En proceso  
 ● Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas corte a diciembre 2023 en la página web.	1/02/2024	3/04/2024	Se evidenció el cumplimiento con la publicación correspondiente del informe de gestión 2023 en la página web de la Compañía, ver informe en la siguiente ruta: <a href="https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/informe-de-gestion-2023-marzo-1">https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/informe-de-gestion-2023-marzo-1</a>
	Publicar los resultados más importantes del primer semestre	15/07/2024	31/07/2024	No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo cuatrimestre de 2024.
	Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2023 por vicepresidencias	1/01/2024	15/12/2024	Esta actividad está definida para ser ejecutada durante el año 2024, así mismo, se observó cumplimiento, a través de la publicación de los avances y resultados de la compañía en redes sociales y comunicaciones internas.
	Carta del Presidente	1/07/2024	31/08/2024	No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo cuatrimestre de 2024.
	Promover el uso del Buzón abierto Previsora	1/06/2024	30/06/2024	No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo cuatrimestre de 2024.



Rendición de Cuentas.

8 Actividades

● Cumple  
 ● Cumple con oportunidad de mejora  
 ● No cumple  
 ● En proceso  
 ● Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024



Rendición de Cuentas.

8 Actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD	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 prioritizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	1/02/2024	31/03/2024	<p>Se observó cumplimiento de la actividad, con la definición del cronograma de actividades de Rendición de Cuentas a ejecutar durante los meses de abril y diciembre de 2024:</p> <p>Temas considerados:                      -Publicar el Informe de Gestión 2023                      -Divulgar los resultados del primer semestre                      -Divulgar resultados por vicepresidencias                      -Resultados de alianzas comerciales estatales                      -Carta del presidente con resultados                      -Promover el uso del Buzón Abierto Previsora                      -Comité de Gestión 2024                      -Encuentros comerciales                      -Audiencia Pública</p>
	Diseñar una encuesta de satisfacción sobre la comunicación de resultados al interior de la compañía	15/06/2024	31/07/2024	<p>No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo cuatrimestre de 2024.</p>
	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	1/12/2024	31/12/2024	<p>No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo y tercer cuatrimestre de 2024.</p>

● Cumple  
 ● Cumple con oportunidad de mejora  
 ● No cumple  
 ● En proceso  
 ● Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024



Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano.

7 Actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
GERENCIA DE SERVICIO	Encuestas de satisfacción Clientes y usuarios finales	1/01/2024	30/01/2025	Se evidenció la "Encuesta de satisfacción cliente final corporativo", realizada en el mes de marzo de 2024, con un resultado de satisfacción en el indicador del 94,4,%. 
	Encuestas de satisfacción intermediarios (Agentes y Agencias)	1/04/2024	30/01/2025	Se evidenció la encuesta de satisfacción intermediarios, realizada en el primer trimestre del año 2024, en la que se encuestaron 340 intermediarios. 
	Capacitación sobre temas relacionados con atención al cliente, dirigido a los funcionarios de la compañía, acorde a los lineamientos del SAC y la Universidad Previsora	1/06/2024	30/01/2025	Se observó que la Entidad llevó a cabo capacitaciones sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el Impacto del Riesgo de Conducta. Además, se evidenció la participación de las gerencias en estas actividades. 
	Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente	1/01/2025	28/02/2025	No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo y tercer cuatrimestre de 2024. 
	Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR	1/03/2024	31/12/2024	Se observó la presentación realizada al Comité del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) el 28 de febrero de 2024, en la que se informó sobre el avance de los resultados de las encuestas de servicio correspondientes al cuarto trimestre de 2023. 
	Incorporación Lenguaje Claro en la Compañía	1/07/2024	15/12/2024	No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo cuatrimestre de 2024. 

 Cumple 
  Cumple con oportunidad de mejora 
  No cumple 
  En proceso 
  Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
GERENCIA DE INNOVACIÓN Y PROCESOS	Realizar seguimiento cuatrimestral a la ejecución del PAAC en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	1/01/2024	15/12/2024	No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo y tercer cuatrimestre de 2024. <span style="float: right;">●</span>



Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano.

7 Actividades

● Cumple ● Cumple con oportunidad de mejora ● No cumple ● En proceso ● Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024



Mecanismos para la  
Transparencia y  
Acceso a la  
Información.

3 Actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO	
GERENCIA DE INNOVACIÓN Y PROCESOS	Asegurar la realización de Auditorías al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre)	1/01/2024	15/12/2024	Tras realizar las indagaciones pertinentes y revisar el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno (OCI), se ha constatado que se han programado tres auditorías para el año 2024, con el propósito de validar el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y Controles (PAAC). Además, se observó, que el primer informe del año, correspondiente al IV Cuatrimestre de 2023, fue presentado en enero de 2024..	●
	Asegurar la presentación de los resultados de la Auditoria del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (cuatrimestre)	1/01/2024	15/12/2024		●
SECRETARÍA GENERAL	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.	1/01/2024	15/12/2024	Se ha obtuvo el documento "Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2023", generado el 31/08/2023 por la Procuraduría General de la Nación, en el que se informó que la Entidad presentó un nivel de cumplimiento del 100% frente al índice de transparencia..".	●

● Cumple ● Cumple con oportunidad de mejora ● No cumple ● En proceso ● Sin iniciar

# PAAC I Cuatrimestre 2024



Iniciativas Adicionales.

3 Actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALIDACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Capacitación sobre temas relacionados con derecho disciplinario convocadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1/01/2024	15/12/2024	<p>Durante el año 2024, se evidenció la asistencia a sesiones programadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en capacitaciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>15 de febrero del año 2024: "Principios rectores en el Código General Disciplinario y su aplicación en un Estado Constitucional, Social y Democrático de Derecho".</li> <li>28 de febrero del año 2024: "Características y connotación de los elementos estructurales del pliego de cargos".</li> <li>14 de marzo del año 2024: Variación del Pliego de Cargos a solicitud del juzgador: ¿choque de trenes?",</li> <li>18 de abril del año 2024. "Acoso Laboral, Sexual y Falta Disciplinaria".</li> </ul>
	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.	1/01/2024	15/12/2024	<p>Se observó que la Entidad, realizó en el mes de marzo de 2024, sensibilización a los funcionarios en temas de relacionados con "CONOCE LOS EFECTOS NEGATIVOS QUE GENERA EL ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL EN EL LUGAR DE TRABAJO".</p>
	Alcanzar el nivel de apropiación de los valores de Previsora	1/01/2024	15/12/2024	<p>No Aplica seguimiento para este periodo, dado que las actividades se ejecutarán en el segundo y tercer cuatrimestre de 2024.</p>

● Cumple 
 ● Cumple con oportunidad de mejora 
 ● No cumple 
 ● En proceso 
 ● Sin iniciar



# PREVISORA SEGUROS

**#345**

CONTÁCTENOS  
desde su celular

Bogotá: (+57) 601 348 75 55  
PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Línea Nacional: 01 8000 91 0554

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)



PREVISORA.SEGUROS



PREVISORASEGUROS



PREVISORA SEGUROS S.A



PREVISORA SEGUROS



@SomosPREVISORA