

Informe auditoría Plan anticorrupción y atención al ciudadano



PREVISORA
SEGUROS

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcance – Primer cuatrimestre 2017



Componentes

#	#	#	#	#
01 Mapa de riesgos de corrupción	02 Monitoreo y Revisión	03 Rendición de cuentas	04 Atención al Ciudadano	05 Transparencia y acceso a la información
				
Política de admón. de riesgos (Ene 2017) ●		Publicación informe de rendición de cuentas. (Feb a Mar 2017) ●		
	Gestión del 100% de casos de denuncias. (Mar a Jun 2017) ● Validación de la efectividad de controles (Fraude y corrupción). (abr a agos 2017) ● Análisis de datos para identificación de fraudes – pago de siniestros. (mar a jul 2017). ●	Divulgación bimestral de los resultados de la Compañía/17. (Mar a Jun 2017). ● Reunión de resultados y temas de interés a funcionarios. (Mar a Jun 2017). ● Reunión mensual, 5 funcionarios con el presidente. (Mar a Jun 2017). ●	Encuestas de servicio (nivel de satisfacción de los usuarios). (Mar a Jun 2017). ● Implementar incentivos excelencia en atención al cliente. (Mar a Jun 2017). ● Seguimiento PQR y Reporte trimestral SFC. (Abr a Jul 2017). ●	Campañas internas (Modificaciones ley de transparencia). (Mar a Jun 2017). ● Actualización información obligatoria ley de transparencia. (Mar a Jun 2017). ● Actualización permanente pagina web. (Mar a Jun 2017). ●



Cumplido / con avance



En proceso con oportunidad de mejora



Riesgo de incumplimiento

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcance – Primer cuatrimestre 2017



Componentes

	#	#	#	#	#
	01	02	03	04	05
	Mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo y Revisión	Rendición de cuentas	Atención al Ciudadano	Transparencia y acceso a la información
Terminadas	Política de admón. de riesgos (Ene 2017) ●		Publicación informe de rendición de cuentas. (Feb a Mar 2017) ●		
En ejecución		Gestión del 100% de casos de denuncias. (Mar a Jun 2017). ● Validación de la efectividad de controles (Fraude y corrupción). (abr a agos 2017) ● Análisis de datos para identificación de fraudes – pago de siniestros. (mar a jul 2017). ●	Divulgación bimestral de los resultados de la Compañía/17. (Mar a Jun 2017). ● Reunión de resultados y temas de interés a funcionarios. (Mar a Jun 2017). ● Reunión mensual, 5 funcionarios con el presidente. (Mar a Jun 2017). ●	Implementar incentivos excelencia en atención al cliente. (Mar a Jun 2017). ● Seguimiento PQR y Reporte trimestral SFC. (Abr a Jul 2017). ●	No se evidenció la publicación para el segundo bimestre de 2017. ● Actualización información obligatoria ley de transparencia. (Mar a Jun 2017). ● Actualización permanente pagina web. (Mar a Jun 2017). ●
	● Cumplido/ con avance ● En proceso con oportunidad de mejora ● Riesgo de incumplimiento				

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcance – Primer cuatrimestre 2017



Componentes

	#	#	#	#	#
	01	02	03	04	05
	Mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo y Revisión	Rendición de cuentas	Atención al Ciudadano	Transparencia y acceso a la información
Terminadas	Política de admón. de riesgos (Ene 2017) ●		Publicación informe de rendición de cuentas. (Feb a Mar 2017) ●		
En ejecución		Gestión del 100% de casos de denuncias. (Mar a Jun 2017). ● Validación de la efectividad de controles (Fraude y corrupción). (abr a agos 2017) ● Análisis de datos para identificación de fraudes – pago de siniestros. (mar a jul 2017). ●	Divulgación bimestral de los resultados de la Compañía/17. (Mar a Jun 2017). ● Reunión de resultados y temas de interés a funcionarios. (Mar a Jun 2017). ● Reunión mensual, 5 funcionarios con el presidente. (Mar a Jun 2017). ●	Encuestas de servicio (nivel de satisfacción de los usuarios). ● Imp... ● Seguimiento PQR y Reporte trimestral SFC. (Abr a Jul 2017). ●	Campañas internas (Modificaciones ley de ... 2017). ● Actualización permanente pagina web. (Mar a Jun 2017). ●
	● Cumplido/ con avance ● En proceso con oportunidad de mejora ● Riesgo de incumplimiento				

No se evidenció la presentación de resultados y temas de interés a funcionarios por parte de la Alta Dirección.

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcance – Primer cuatrimestre 2017



Componentes

	#	#	#	#	#
	01	02	03	04	05
	Mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo y Revisión	Rendición de cuentas	Atención al Ciudadano	Transparencia y acceso a la información
Terminadas	Política de admón. de riesgos (Ene 2017) ●		Publicación informe de rendición de cuentas. (Feb a Mar 2017) ●		
En ejecución		Gestión del 100% de casos de denuncias. (Mar a Jun 2017). ● Validación de la efectividad de controles (Fraude y corrupción). (abr a agos 2017) ● Análisis de datos para identificación de fraudes – pago de siniestros. (mar a jul 2017). ●	Divulgación bimestral de los resultados de la Compañía/17. (Mar a Jun 2017). ● Reunión de resultados y temas de interés a funcionarios. (Mar a Jun 2017). ● Reunión mensual, 5 funcionarios con el presidente. (Mar a Jun 2017). ●	Encuestas de servicio (nivel de satisfacción de los usuarios). (Mar a Jun 2017). ● Implementar incentivos excelencia en atención al cliente. ● Seguimiento a... (Abr a J... 2017). ●	Campañas internas (Modificaciones ley de transparencia). (Mar a Jun 2017). ● Actualización información obligatoria ley de... (7). ●

No se evidenció la reunión mensual entre funcionarios y el presidente de la Compañía.

● Cumplido/ con avance ● En proceso con oportunidad de mejora ● Riesgo de incumplimiento

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcance – Primer cuatrimestre 2017



Componentes

	#	#	#	#	#
	01	02	03	04	05
	Mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo y Revisión	Rendición de cuentas	Atención al Ciudadano	Transparencia y acceso a la información
					
Terminadas	Política de admón. de riesgos (Ene 2017) ●		Publicación info rendición de cu (Feb a Mar 2017)	Se observa recurrencia en la quejas presentadas por los clientes. Oportunidad informada anteriormente en SAC II 2016.	
En ejecución		Gestión del 100% de casos de denuncias. (Mar a Jun 2017). ● Validación de la efectividad de controles (Fraude y corrupción). (abr a agos 2017) ● Análisis de datos para identificación de fraudes – pago de siniestros. (mar a jul 2017). ●	Divulgación bimestral de los resultados de la Compañía/17. (Mar a Jun 2017). ● Reunión de resultados y temas de interés a funcionarios. (Mar a Jun 2017). ● Reunión mensual, 5 funcionarios con el presidente. (Mar a Jun 2017). ●	Encuestas de servicio (nivel de satisfacción de los usuarios). (Mar a Jun 2017). ● Implementar incentivos excelencia en atención al cliente. (Mar a Jun 2017). ● Seguimiento PQR y Reporte trimestral SFC. (Abr a Jul 2017). ●	Campañas internas (Modificaciones ley de transparencia). (Mar a Jun 2017). ● Actualización información obligatoria ley de transparencia. (Mar a Jun 2017). ● Actualización permanente pagina web. (Mar a Jun 2017). ●
	● Cumplido/ con avance ● En proceso con oportunidad de mejora ● Riesgo de incumplimiento				

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcance – Primer cuatrimestre 2017



Componentes

#	#	#	#	#
01	02	03	04	05
Mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo y Revisión	Rendición de cuentas	Atención al Ciudadano	Transparencia y acceso a la información
Política de admón. de riesgos (Ene 2017) ●		Publ rend (Feb a)		
	Gestión del 100% de casos de denuncias. (Mar a Jun 2017) ● Validación de la efectividad de controles (Fraude y corrupción). (abr a agos 2017) ● Análisis de datos para identificación de fraudes – pago de siniestros. (mar a jul 2017). ●	Divul los r Com Reur tema funci Reur funci preside	Para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Art. 73 y Decretos 2641 de 2012, 124 de 2016, no se observó en la página web de la Compañía, la publicación de: <ul style="list-style-type: none"> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 el cual debió ser publicado a mas tardar 31 de enero 2017. Al 2 de mayo 2017 no se evidenció publicado el seguimiento al PAAC a 31 de diciembre de 2016. De acuerdo con el seguimiento realizado a la fecha no se ha formalizado el responsable de la administración de la pagina Web. Lo anterior con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia”, entre otros. 	rnas s ley de ● (Mar a Jun mación ● n 2017). ermant... ● (mar a Jun 2017).



Cumplido/ con avance



En proceso con oportunidad de mejora



Riesgo de incumplimiento



No prometemos,
aseguramos.