

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2

Objetivo General

Prevenir, mitigar y combatir posibles actos de fraude y corrupción, manteniendo las buenas prácticas y principios de ética y buen gobierno, garantizando el cumplimiento de las normas y procesos, para asegurar la transparencia en la gestión de la Compañía y la prestación de los servicios al ciudadano.

Objetivos Específicos

1. Prevenir, identificar, analizar y controlar posibles actos de corrupción tanto internos como externos.
2. Facilitar el acceso de nuestros servicios a los clientes, aliados estratégicos y ciudadanos mediante la simplificación de los trámites.
3. Mediante un proceso permanente, explicar y dar conocer a los ciudadanos y grupos de interés los resultados de la gestión de la Compañía.
4. Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Compañía, mediante información completa, clara y oportuna.
5. Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Monitoreo

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Monitoreo	11.1 Primer monitoreo con corte a marzo 31/2021	Oficina de Estrategia y Desarrollo con cada uno de los responsables de las actividades de cada componente.	Del 1 al 30 de abril 2021
	1.2 Segundo monitoreo con corte a julio 31/2021		Del 1 al 31 de agosto 2021
	1.3 Tercer monitoreo con corte a octubre 31/2021		Del 1 al 30 de noviembre 2021

Seguimiento

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Seguimiento	1.1 Primer seguimiento con corte al 30 de abril/2021	Oficina de Control Interno	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo 2021
	1.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto/2021		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre 2021
	1.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31/2021		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2

Primer Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Política de Administración de Riesgos	1. 1 Revisar el Manual de Cumplimiento y los procedimientos asociados	Acta de reunión de la revisión o manual o procedimientos actualizados en caso que aplique.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	04/01/2021	30/06/2021
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 6 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción. Nota: En caso de realizar la revisión de más de los 6 procesos establecidos en el periodo del 03/05/2021 y el 31/08/2021, se tomarán como procesos o subprocesos que corresponden a la actividad 2.2. Es decir, adelantar el desarrollo de la actividad de revisión de los otros 6 procesos.	Mapa de riesgos de corrupción o correo electrónico en caso de no realizarse cambios.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	03/05/2021	31/08/2021
	2. 2 Realizar revisión con los dueños de otros 6 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción o correo electrónico en caso de no realizarse cambios.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	01/09/2021	31/12/2021
3. Consulta y divulgación	3. 1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de mensajes, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva (Un mensaje trimestral).	Comunicados remitidos a los colaboradores.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	31/03/2021	31/12/2021
4. Monitoreo y revisión	4. 1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	Correos solicitando la autoevaluación de controles	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	01/12/2021	31/12/2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2

Segundo Componente - Estrategia de Racionalización de Trámites

No.	Nombre del Trámite o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Reconocimiento y pago del subsidio por incapacidad temporal	Tecnológica	Construir un Estado de Cuenta para cada una de las empresas o empleadores con el fin de establecer el estado de las incapacidades radicadas en Positiva.	Actualmente se elabora a solicitud del cliente en excel y se envía por correo electrónico.	Desarrollar un software utilizando data que se registra en los aplicativos de la Compañía.	Conocer el estado de cuentas oportunamente.	Gerencia de indemnizaciones/OED/OTI/OGIR	15/02/2021	15/10/2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2

Tercer Componente - Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía para la vigencia fiscal 2020.	Informe de Gestión y Sostenibilidad presentado y publicado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	04/01/2021	28/05/2021
	1.2 Producir una guía interna para el uso de lenguaje claro al interior de la Compañía.	Guía publicada en Simple	Oficina de Estrategia y Desarrollo	01/04/2021	30/07/2021
	1.3 Realizar una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil.	Capacitación realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo / Gerencia de Talento Humano	01/06/2021	15/12/2021
	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Campaña realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	02/08/2021	15/12/2021
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	01/06/2021	15/12/2021
	2.2 Realizar diálogos con Grupos de Interés: Proveedores (Red asistencial), para conocer la experiencia del servicio prestado a nuestros clientes, sus expectativas, intereses y así identificar oportunidades de mejora que permitan evolucionar en la eficiencia y efectividad en los servicios ofrecidos por la Compañía.	Realizar 2 Diálogos con Grupos de Interés: Proveedores de la red asistencial.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico	01/06/2021	15/12/2021
	2.3 Dialogar con los Grupos de Interés: Clientes e Intermediarios, con el fin de escuchar la voz del cliente, conocer su percepción y su experiencia con el servicio brindado por Positiva, para generar confianza, brindar soluciones inmediatas posibles durante el Diálogo; fortaleciendo la relación entre las partes, fomentar cercanía con la regiones en donde se encuentren los clientes e intermediarios, identificar las brechas de servicio que permitan generar acciones de mejora y propender por incrementar su satisfacción logrando su mantenimiento y fidelización.	Realizar 68 diálogos con grupos de interés: Clientes e intermediarios	Gerencia de Experiencia del Cliente	01/02/2021	15/12/2021
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Actualizar la estrategia de Rendición de Cuentas	Documento con la Estrategia de Rendición de Cuentas actualizado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	01/03/2021	30/04/2021
	3.2 Realizar tres campañas de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	Primera campaña: Conceptos básicos Segunda campaña: Resultados de la gestión Tercera campaña: Invitación Audiencia Pública	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	01/06/2021	15/12/2021
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2021, con los dueños de cada una de las actividades.	Informe resultado de la evaluación	Oficina de Estrategia y Desarrollo	01/11/2021	15/12/2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2					
Cuarto Componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Área Responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Fortalecimiento de los canales de atención	1.1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a los Clientes, Intermediarios, Grupos de Interés y Ciudadanos, con el objetivo de sensibilizar y motivar el conocimiento en temas financieros, de ahorro y de seguros para la toma de decisiones informadas, que permitan mejorar las conductas frente a los riesgos, promover la protección individual y familiar a través de los seguros y el buen uso de los productos.	Realizar capacitaciones del Programa de Educación Financiera	Gerencia de Experiencia del Cliente	01/03/2021	15/12/2021
	1.2 Actualizar los protocolos de atención al cliente cada vez que se realice un cambio en los procesos o información de la compañía, en forma conjunta con las áreas dueñas del proceso de atención de los canales del Chat y Contact Center.	Dos informes semestrales resultado de la actualización o no, de los protocolos.	Vicepresidencia de Operaciones	01/02/2021	30/11/2021
2. Talento Humano	2.1 Elaborar y ejecutar el plan de formación anual para el Contact Center de información. (Atención canal telefónico y chat para clientes)	Presentar un informe semestral, dos al año, sobre el cumplimiento del plan.	Vicepresidencia de Operaciones	03/02/2021	30/11/2021
	2.2 Realizar capacitaciones semestrales a las áreas de la compañía que gestionan PQRD, donde requieran el fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios o por solicitud del área.	Presentar un informe semestral, dos al año, sobre el cumplimiento del plan.	Vicepresidencia de Operaciones	03/02/2020	30/11/2021
3. Relacionamiento con el ciudadano	3.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad.	Publicación de noticias sobre la entidad en la página web de ocho notas como mínimo al año, cuyos temas tengan que ver con nuevos productos, rendición de cuentas y servicio al afiliado.	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	20/01/2021	21/12/2021
	3.2 Medir la satisfacción de los clientes con los procesos de mayor interacción de Riesgos Laborales y tomadores de Pólizas de Accidentes Personales. Los resultados de la medición permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos, las personas y los canales de atención.	I Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.	Gerencia de Experiencia del Cliente	01/04/2021	30/04/2021
		II Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		01/07/2021	31/07/2021
		III Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		01/10/2021	31/10/2021
IV Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		01/12/2021		31/12/2021	

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2

Quinto Componente -Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Indicadores	Área Responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1. 1 Actualizar tres veces al año la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Matriz de estado actualizada	Numero de actualizaciones / 3 actualizaciones programadas (marzo-junio-septiembre)	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	15/04/2021	29/10/2021
2. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2. 1 Actualizar los datos abiertos de la red Asistencial y Estadísticas de Riesgos Laborales.	Conjunto de datos abiertos actualizados	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 4	Oficina de Estrategia y Desarrollo	1/03/2021	30/11/2021
	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	Módulo de Gestión de Activos implementado	N/A	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	1/02/2021	15/12/2021
	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	Actualizaciones realizadas	N/A	Gerencia Jurídica y Oficina de Estrategia y Desarrollo	1/02/2021	30/11/2021
	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	Esquema actualizado	Número de actualizaciones realizadas / Una actualización programada	Gerencia Jurídica, Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, Oficina de Tecnologías de la Información y Oficina de Estrategia y Desarrollo	1/09/2021	15/12/2021
3. Monitoreo de Acceso a la información Pública	3. 1 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	10 Informes publicados	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 10	Vicepresidencia de Operaciones	1/03/2021	31/12/2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021_V2					
Sexto Componente - Iniciativas Adicionales - Estrategia Conflicto de Intereses					
Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Meta / Producto	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Comité de Gestión y Desempeño	1.1. Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actas del Comité Institucional de Gestión y desempeño	01/02/2021	31/12/2021
2. Procesos y procedimientos	2.1 Formalizar y publicar en SIMPLE el procedimiento y políticas internas para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011., que incluya el canal de comunicación definido y la dependencia que orientará a las áreas y contratistas sobre el tema.	Secretaría General y Jurídica/Oficina de Gestión Integral de Riesgos	Documentos publicados en Simple	01/02/2021	30/09/2021
3. Sensibilización y capacitación	3.1 Realizar un plan de medios para sensibilizar a los funcionarios de la Compañía sobre las políticas, canales y procedimientos concernientes al código de Integridad y conflicto de intereses.	Oficina de Estrategia y Desarrollo Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	Plan de medios implementado	01/02/2021	31/12/2021
	3.2 Implementar acciones de capacitación sobre la gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.	Gerencia de Talento Humano	Plan de capacitación ejecutado	01/02/2021	31/12/2021
4. Realización del curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	4.1 Instruir a los servidores de la entidad que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Gerencia de Talento Humano	Correos electrónicos y/o documentos enviados	01/02/2021	31/12/2021
	4.2 Instruir a los contratistas de la entidad que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por la Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico	Circular enviada a cada contratista	01/02/2021	31/12/2021
5. Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses Ley 2013 de 2019	5.1 Verificar que los servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico (Contratistas) Gerencia de Talento Humano (Empleados)	Constancia reporte SIGEP	01/02/2021	31/12/2021
6. Registro de conflictos de intereses	6.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	Secretaría General y Jurídica	Documento de seguimiento de registro de conflicto de interés	01/02/2021	31/12/2021