

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

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. A través de un proceso permanente de rendición de cuentas, 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 31/2022	Oficina de Estrategia y Desarrollo con cada uno de los responsables de las actividades de cada componente.	Del 1 al 30 de abril 2022
	1.2 Segundo monitoreo con corte a julio 31/2022		Del 1 al 31 de agosto 2022
	1.3 Tercer monitoreo con corte a octubre 31/2022		Del 1 al 30 de noviembre 2022

Seguimiento

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Seguimiento	1.1 Primer seguimiento con corte al 30 de abril/2022	Oficina de Control Interno	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo 2022
	1.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto/2022		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre 2022
	1.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31/2022		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

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

Subcomponente/ Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
1. Política de Administración de Riesgos	1. 1 Revisar la metodología de riesgos de corrupción.	Acta de Reunión o Manual actualizado en caso que aplique.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	martes, 1 de febrero de 2022	miércoles, 31 de agosto de 2022
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 02/05/2022 y el 31/08/2022, 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	lunes, 2 de mayo de 2022	miércoles, 31 de agosto de 2022
	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	jueves, 1 de septiembre de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
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	jueves, 31 de marzo de 2022	viernes, 30 de diciembre de 2022
4. Monitoreo y revisión	4. 1 Enviar la 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	jueves, 1 de diciembre de 2022	viernes, 30 de diciembre de 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

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	Trámite 388 - Reclasificación de la clase de riesgo laboral de las empresas afiliadas.	Tecnológica	Implementar una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de reclasificación de empresas de manera eficiente.	Los requerimientos de los clientes se gestionan por lotes, a través de órdenes de servicios y manuales. Existe poca trazabilidad de los requerimientos de los clientes.	1) Establecer un canal único para la recepción de los trámites relacionados con la Reclasificación de Empresas. 2) Sistematizar la gestión del proceso de punta a punta a través del sistema de información Alissta@ SUM. 3) Desmaterialización del papel físico (Constancias de intervención, informes de Reclasificación, comunicados oficiales), a través del sistema de información Alissta@ SUM	Optimización de los tiempos de gestión de los trámites relacionados con la Reclasificación de Empresas.	Gerencia Administración del Riesgo.	lunes, 14 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

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 2021	Informe de Gestión y Sostenibilidad presentado y publicado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 3 de enero de 2022	martes, 31 de mayo de 2022
	1.2 Desarrollar cinco laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	5 laboratorios realizados	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 24 de enero de 2022	viernes, 29 de julio de 2022
	1.3 Realizar una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil.	1 Capacitación realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo / Gerencia de Talento Humano	lunes, 2 de mayo de 2022	martes, 30 de agosto de 2022
	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Una campaña realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 2 de mayo de 2022	martes, 30 de agosto de 2022
	1.5 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad, a través de los medios de comunicación masiva y digital.	Publicar 10 contenidos	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	jueves, 20 de enero de 2022	miércoles, 21 de diciembre de 2022
	1.6 Identificar y socializar los temas de la gestión para su divulgación en los distintos medios de comunicación interno.	Publicar 20 contenidos	Oficina de Estrategia y Desarrollo / Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	jueves, 20 de enero de 2022	miércoles, 21 de diciembre de 2022
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1 Audiencia realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	miércoles, 1 de junio de 2022	viernes, 16 de diciembre de 2022
	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 (Uno en el primer semestre y otro en el segundo semestre): Proveedores de la red asistencial.	Gerencia Médica / Oficina de Estrategia y Desarrollo / Gerencia de Abastecimiento Estratégico	viernes, 1 de abril de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

Tercer Componente - Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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 60 diálogos con grupos de interés: Clientes e intermediarios	Gerencia de Experiencia del Cliente	lunes, 17 de enero de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
	2.4 Participar en las mesas sectoriales donde se discuten temas relacionados con la prevención y la promoción de la salud de los trabajadores.	Participar en 10 reuniones de mesas sectoriales	Vicepresidencia Promoción y Prevención del Riesgo	martes, 1 de febrero de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
3. Responsabilidad: 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	martes, 1 de marzo de 2022	sábado, 30 de abril de 2022
	3.2 Realizar una campaña de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	Campaña realizada que contenga los siguiente: a) Conceptos básicos, b) Resultados de la gestión u c) Invitación Audiencia Pública	Oficina de Estrategia y Desarrollo /Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	martes, 1 de marzo de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
4. Responsabilidad: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2022, con los dueños de cada una de las actividades.	Informe resultado de la evaluación	Oficina de Estrategia y Desarrollo	martes, 1 de noviembre de 2022	viernes, 30 de diciembre de 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

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	martes, 15 de febrero de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
	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 primer semestre y segundo semestre resultado de la actualización o no, de los protocolos.	Vicepresidencia de Operaciones	martes, 1 de febrero de 2022	miércoles, 30 de noviembre de 2022
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)	Dos informes primer semestre y segundo semestre resultado de la actualización o no, de los protocolos.	Vicepresidencia de Operaciones	jueves, 3 de febrero de 2022	miércoles, 30 de noviembre de 2022
	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	jueves, 3 de febrero de 2022	miércoles, 30 de noviembre de 2022
	2.3 Incluir en la reinducción dirigida a los servidores, aspectos sobre atención al ciudadano.	Realizar una reinducción presentando un documento con el tema tratado	Gerencia de Talento Humano	martes, 1 de febrero de 2022	viernes, 15 de abril de 2022
3. Relacionamiento con el ciudadano	3.1 Documentar, con base a la caracterización realizada en el 2021 a los clientes de Seguros de Vida – AP/VG, las características cuantitativas y cualitativas de estos clientes tal y como lo sugiere el Departamento de la Función Pública.	Documento pedagógico sobre Caracterización de Clientes de Seguros de Vida AP / VG	Gerencia de Experiencia al Cliente	martes, 1 de febrero de 2022	miércoles, 30 de noviembre de 2022
	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	lunes, 17 de enero de 2022	viernes, 29 de abril de 2022
		II Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		viernes, 1 de julio de 2022	viernes, 29 de julio de 2022
		III Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		lunes, 3 de octubre de 2022	lunes, 31 de octubre de 2022
IV Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.	jueves, 1 de diciembre de 2022	viernes, 30 de diciembre de 2022			

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

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	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	viernes, 15 de abril de 2022	sábado, 29 de octubre de 2022
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	martes, 1 de marzo de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
	2. 2 Automatización para la gestión de activos de información.	Módulo de Gestión de Activos implementado	N/A	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	sábado, 1 de enero de 2022	lunes, 31 de octubre de 2022
	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	Actualizaciones realizadas	N/A	Gerencia Jurídica, Oficina de Gestión Integral de Riesgos y Oficina de Estrategia y Desarrollo	viernes, 1 de julio de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
	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 / Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 1 de septiembre de 2022	jueves, 15 de diciembre de 2022
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 publicadas / 10	Vicepresidencia de Operaciones	martes, 1 de marzo de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022_V3

Sexto Componente - Iniciativas Adicionales - Estrategia Conflicto de Intereses

Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Meta / Producto	Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Sensibilización y Capacitación	1.1 Socializar el procedimiento o documentos internos sobre conflicto de intereses.	Gerencia de Talento Humano/Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones/Oficina de Estrategia y Desarrollo	Presentación realizada y/o correos electrónicos enviados y/o piezas de comunicación socializadas.	viernes, 1 de abril de 2022	jueves, 30 de junio de 2022
	1.2 Realizar una capacitación sobre conflictos de intereses,	Gerencia de Talento Humano	Capacitación realizada	martes, 1 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
2. Realización del curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	2.1 Solicitar a los servidores que ingresan a la entidad, realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública.	Gerencia de Talento Humano	Correos electrónicos y/o documentos enviados	martes, 1 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
	2.2 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios con Personas Naturales que no hayan realizado el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, para que den cumplimiento a lo establecido en la Ley 2016 de 2020.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico	Enviar la circular a los supervisores contratos, por una única vez.	martes, 1 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
3. Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses Ley 2013 de 2019	3.1 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios con Personas Naturales, para que se les solicite a los contratistas a su cargo y que estén obligados por la Ley 2013 de 2019 para que publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses, y a su vez la hagan llegar a la Gerencia de Abastecimiento.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico	Enviar la circular a los supervisores contratos, por una única vez.	martes, 1 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
	3.2 Solicitar a los servidores públicos de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019, para que publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por la Función Pública.	Gerencia de Talento Humano	Correos electrónicos u oficios enviados	martes, 1 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
4. Registro de conflictos de intereses	4.1 Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite	Secretaría General y Jurídica	Informe de seguimiento	martes, 1 de febrero de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022