

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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 31/2023	Oficina de Estrategia y Desarrollo con cada uno de los responsables de las actividades de cada componente.	Del 1 al 30 de abril 2023
	1.2 Segundo monitoreo con corte a julio 31/2023		Del 1 al 31 de agosto 2023
	1.3 Tercer monitoreo con corte a octubre 31/2023		Del 1 al 30 de noviembre 2023

Seguimiento

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Seguimiento	1.1 Primer seguimiento con corte al 30 de abril/2023	Oficina de Control Interno	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo 2023
	1.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto/2023		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre 2023
	1.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31/2023		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero 2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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	lunes, 2 de enero de 2023	viernes, 28 de abril de 2023
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 12 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	martes, 4 de julio de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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	lunes, 2 de enero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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	viernes, 1 de diciembre de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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. 3) Desmaterialización del papel físico (Constancias de intervención, informes de Reclasificación, comunicados oficiales), a través del sistema de información.	Optimización de los tiempos de gestión de los trámites relacionados con la Reclasificación de Empresas.	Gerencia Administración del Riesgo.	lunes, 2 de enero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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 2022	Informe de Gestión y Sostenibilidad presentado y publicado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 2 de enero de 2023	martes, 30 de mayo de 2023
	1.2 Desarrollar dos laboratorios de simplicidad para evaluar la comunicación verbal y/o escrita producida hacia los clientes.	Informe resultado de los dos laboratorios y listado de asistencia.	Oficina de Estrategia y Desarrollo	miércoles, 1 de marzo de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023
	1.3 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Una campaña realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 3 de abril de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023
	1.4 Publicar en los medios de comunicación masiva y digital noticias sobre la gestión de la compañía.	Publicar 15 contenidos	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	lunes, 2 de febrero de 2023	viernes 15 de diciembre 2023
	1.5 Identificar y socializar los temas sobre de la gestión de la compañía para su divulgación en los distintos medios de comunicación interno.	Publicar 20 contenidos	Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 2 de febrero de 2023	viernes, 15 de diciembre de 2023
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	martes, 2 de mayo de 2023	viernes, 15 de diciembre de 2023
	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 Médica	lunes, 3 de abril de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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 informe con el resultado de los 70 diálogos con clientes e intermediarios	Gerencia de Experiencia del Cliente	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	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 9 reuniones de mesas sectoriales	Vicepresidencia Promoción y Prevención del Riesgo	miércoles, 1 de marzo de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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	viernes, 1 de diciembre de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	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	jueves, 2 de marzo de 2023	viernes, 15 de diciembre de 2023
4. Responsabilidad: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluar las acciones de la estrategia de rendición de cuentas 2023 con los dueños de cada una de las actividades.	Informe resultado de la evaluación	Oficina de Estrategia y Desarrollo	viernes, 1 de diciembre de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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 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.	Presentar un informe semestral, dos al año resultado de la actualización o no de los protocolos.	Vicepresidencia de Operaciones	miércoles, 1 de febrero de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023
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	miércoles, 1 de febrero de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023
	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	miércoles, 1 de febrero de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023
	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	miércoles, 1 de febrero de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023
3. Relacionamiento con el ciudadano	3.1 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 al Cliente	miércoles, 1 de marzo de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	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	miércoles, 1 de febrero de 2023	martes, 25 de abril de 2023
		II Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		lunes, 3 de abril de 2023	martes, 25 de julio de 2023
		III Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		lunes, 3 de julio de 2023	miércoles, 25 de octubre de 2023
		IV Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		lunes, 2 de octubre de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
3.3 Desarrollar a través de una plataforma tecnológica un modulo que brinde en forma sincrónica Asesoría y Asistencia Técnica en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a las empresas afiliadas en Riegos Laborales	Modulo para brindar asesoría y asistencia técnica en SST	Vicepresidencia Promoción y Prevención del Riesgo	lunes, 2 de enero de 2023	jueves, 31 de agosto de 2023	

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023						
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 Realizar seguimiento al estado de actualización de la matriz de estado de contenidos de la página web de Positiva, tres veces al año	Seguimiento al estado de actualización de la Matriz de contenidos de la página web	Número de seguimientos / 3 seguimientos programados	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	martes, 2 de mayo de 2023	martes, 31 de octubre de 2023
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 / 3	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 3 de abril de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	2. 2 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de los 19 procesos de apoyo de la Compañía	Informe resultado de la revisión y / o registro de activos de información actualizado y publicado de los procesos actualizados	Número de procesos actualizados/Número de procesos establecidos	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	lunes, 3 de abril de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	2. 3 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con modificaciones solicitadas.	Informe resultado de la revisión y/o actualización de los 19 procesos del registro de activos de información	Número de actualizaciones realizadas / Una actualización programada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	martes, 4 de julio de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	Esquema actualizado	Número de actualizaciones realizadas / Una actualización programada	Oficina de Tecnologías de la Información / Oficina de Estrategia y Desarrollo	viernes, 1 de septiembre de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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	miércoles, 1 de febrero de 2023	jueves, 30 de noviembre de 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

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 Realizar socialización o capacitación sobre conflictos de intereses.	Secretaría General y Jurídica	Documentos soporte de socialización o capacitación realizada.	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	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.	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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.	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
	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	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023
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	miércoles, 1 de febrero de 2023	viernes, 29 de diciembre de 2023