

Anteproyecto - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

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 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Monitoreo	11.1 Primer monitoreo con corte a marzo 30/2021	Oficina de Estrategia y Desarrollo con cada uno de los responsables del 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

Anteproyecto - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

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 el Manual de Cumplimiento y los procedimientos asociados	Acta de reunión de la revisión	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	lunes, enero 04, 2021	miércoles, junio 30, 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 de evidencia de cambios	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	lunes, mayo 03, 2021	martes, agosto 31, 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 de evidencia de cambios	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	miércoles, septiembre 01, 2021	viernes, diciembre 31, 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	miércoles, marzo 31, 2021	viernes, diciembre 31, 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	miércoles, diciembre 01, 2021	sábado, enero 29, 2022

Anteproyecto - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

Tercer Componente - Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada	
				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 2019	Informe de Gestión presentado y publicado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 04 de enero de 2021	viernes, 30 de abril de 2021
	1.2 Producir una guía interna para el uso de lengua claro al interior de la Compañía.	Una guía publicada en Simple	Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 01 de abril de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 2021
	1.3 Realizar una capacitación para los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje en forma clara y efectiva.	Capacitación realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 01 de abril de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 2021
	1.4 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Campaña realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 01 de abril de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 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	martes, 01 de junio de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 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	lunes, 01 de marzo de 2021	viernes, 30 de abril de 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 Segundo: Campaña con resultados primer semestre Tercera campaña: Invitación audiencia publica	Oficina de Estrategia y Desarrollo	martes, 01 de junio de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 2021
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar una evaluación a la estrategia de rendición de cuentas 2020	Formular planes de mejora	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 01 de noviembre de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 2021

Anteproyecto - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

Cuarto Componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Área Responsable	Fecha Programada	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1. 1 Realizar diálogos con Grupos de Interés: Proveedores, para conocer la experiencia del servicio, expectativas, intereses, identificación de brechas que permitan formular planes de tratamiento para asegurar la eficiencia y efectividad en la prestación del servicio en los procesos de alta sensibilidad para los clientes.	Tiene por finalidad alinear los proveedores de Positiva Compañía de Seguros S.A , objeto de la muestra a los modelos de sostenibilidad corporativa en los tres aspectos : Social, Ambiental y Económico.	Gerencia Abastecimiento Estratégico	jueves, julio 01, 2021	miércoles, diciembre 15, 2021
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2. 1 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, generar confianza, brindar las 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.	Diálogos con grupos de interés: Clientes e intermediarios	Gerencia de Experiencia del Cliente	lunes, febrero 01, 2021	miércoles, diciembre 15, 2021
	2.2 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, 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	lunes, marzo 01, 2021	miércoles, diciembre 15, 2021
	2. 3 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	Protocolos actualizados y enviados al Contact Center.	Vicepresidencia de Operaciones	lunes, febrero 01, 2021	martes, noviembre 30, 2021
3. Talento Humano	3.1 Ejecutar el plan de capacitación anual para el Contact Center.	Asesores del Contact Center de información capacitados. (soportes: formatos de asistencia a capacitaciones).	Vicepresidencia de Operaciones	miércoles, febrero 03, 2021	martes, noviembre 30, 2021
	3.2 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.	Funcionarios capacitados (soportes: formatos de asistencia a capacitaciones)	Vicepresidencia de Operaciones	lunes, febrero 03, 2020	martes, noviembre 30, 2021
4. Normativo y procedimental	4.1 Incorporar en la Política de PQRD que al detectar una solicitud de un menor de edad esta tendrá prioridad.	Política actualizada y publicada en Simple	Vicepresidencia de Operaciones	jueves, enero 02, 2020	martes, noviembre 30, 2021
	5.1 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	miércoles, enero 20, 2021	martes, diciembre 21, 2021

Anteproyecto - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

Quinto Componente -Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Indicadores	Área Responsable	Fecha Programada	
					Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1. 1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Matriz de estado actualizada	Numero de actualizaciones / 4 Trimestres	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	jueves, 15 de abril de 2021	lunes, 31 de enero de 2022
	1.2 Actualización trimestral de datos abiertos	Conjunto de datos abiertos publicadas y actualizados	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 4	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 01 de marzo de 2021	martes, 30 de noviembre de 2021
2. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2. 1 Automatización para la gestión de activos de información.	Módulo de Gestión de Activos implementado	N/A	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	lunes, 01 de febrero de 2021	miércoles, 15 de diciembre de 2021
	2. 2 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	lunes, 01 de febrero de 2021	martes, 30 de noviembre de 2021
	2. 3 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	Esquema actualizado	Número de actualizaciones realizadas / Dos actualizaciones programadas	Gerencia Jurídica, Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, Oficina de Tecnologías de la Información y Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 02 de agosto de 2021	lunes, 31 de enero de 2022
3. Monitoreo de Acceso a la información Pública	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	4 bases publicadas	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 4	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 01 de marzo de 2021	martes, 30 de noviembre de 2021
	3. 2 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información, mes vencido.	11 Informes publicados	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 11	Vicepresidencia de Operaciones	lunes, 01 de marzo de 2021	viernes, 31 de diciembre de 2021