

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

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 a nuestros clientes y ciudadanos.

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 31/2024	Oficina de Estrategia y Desarrollo con cada uno de los responsables de las actividades de cada componente.	Del 1 al 30 de abril 2024
	1.2 Segundo monitoreo con corte a julio 31/2024		Del 1 al 31 de agosto 2024
	1.3 Tercer monitoreo con corte a octubre 31/2024		Del 1 al 30 de noviembre 2024

Seguimiento

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Seguimiento	1.1 Primer seguimiento con corte al 30 de abril/2024	Oficina de Control Interno	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo 2024
	1.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto/2024		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre 2024
	1.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31/2024		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024					
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 documentación asociada (Manual, procedimientos etc.) a corrupción acorde con la nueva normatividad aplicable.	Documentación actualizada en caso que la norma aplique.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	2/01/2024	31/12/2024
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	2/07/2024	31/12/2024
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 / Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	1/02/2024	31/12/2024
	3. 2 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de capacitación en la materia a todos los funcionarios.	Capacitación a los colaboradores.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	2/01/2024	31/12/2024
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	1/11/2024	31/12/2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

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	15725 Otros procedimientos administrativos de cara al usuario Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Tecnológica	Implementar una solución tecnológica, que permita a las empresas Gran MiPyMe consultar la información de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST planeadas y ejecutadas por Positiva.	Las empresas Gran MiPyMe se comunican a través del Contac center o correo electrónico con las sucursales, solicitando asesoría en Seguridad y Salud en el Trabajo.	1) Establecer un canal único para las empresas del segmento MiPyMe, que les permita la consulta de las actividades de Promoción y Prevención planeadas y ejecutadas, como parte del modelo de atención Gran MiPyMe. 2) La empresas podrá consultar de manera ágil, la información de contacto del aliado estratégico Gran MiPyMe, para la concertación en la ejecución de las actividades Seguridad y Salud en el Trabajo a desarrollar.	Crear una funcionalidad para que las empresas Gran MiPyMe Me, en tiempo real conozcan el acompañamiento en SST, brindado por Positiva y los datos de contacto de quien lo realiza.	Gerencia Administración del Riesgo.	1/02/2024	31/07/2024
2	Trámite 387 Reconocimiento y pago de pensión por invalidez	Tecnológica	Lograr una interoperabilidad con los sistemas internos de información de la Compañía	Dependemos de terceros para la realización de los tramites operativos respecto a la recepción de la solicitud de las pensiones.	Lograr una interoperabilidad con los sistemas internos de información de la Compañía, para alcanzar un mayor nivel de seguridad y oportunidad en la respuesta a cliente.	Solución tecnológica para la optimización de procesos de Positiva mediante la integración de aplicaciones propias de la compañía y así disponer de información confiable y oportuna.	Gerencia de Indemnizaciones	1/02/2024	31/12/2024
3	Trámite 391 Reconocimiento y pago de pensión de sobreviviente o de sustitución.	Tecnológica	Lograr una interoperabilidad con los sistemas internos de información de la Compañía.	Actualmente dependemos de terceros para la realización de los tramites operativos respecto a la recepción de la solicitud de las pensiones.	Lograr una interoperabilidad con los sistemas internos de información de la Compañía, para alcanzar un mayor nivel de seguridad y oportunidad en la respuesta a cliente.	Solución tecnológica para la optimización de procesos de Positiva mediante la integración de aplicaciones propias de la compañía y así disponer de información confiable y oportuna.	Gerencia de Indemnizaciones	1/02/2024	31/12/2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024					
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 2023.	Informe de Gestión y Sostenibilidad presentado y publicado.	Oficina de Estrategia y Desarrollo	1/02/2024	31/05/2024
	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	1/03/2024	29/11/2024
	1.3 Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	Una campaña realizada.	Oficina de Estrategia y Desarrollo / Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	1/04/2024	31/12/2024
	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	1/02/2024	31/12/2024
	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 / Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	1/02/2024	31/12/2024
	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	1 Audiencia realizada.	Oficina de Estrategia y Desarrollo	2/05/2024	31/12/2024
	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.	Informe sobre el resultado de los dos (2) Diálogos con Grupos de Interés con los Proveedores de la red asistencial y levantar las actas respectivas.	Gerencia Médica	1/04/2024	31/12/2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024					
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 120 diálogos con clientes e intermediarios.	Gerencia de Experiencia del Cliente	1/02/2024	31/12/2024
	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	1/03/2024	31/12/2024
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	2/12/2024	31/05/2024
	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	1/03/2024	31/12/2024
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	2/12/2024	31/12/2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024					
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	1/02/2024	31/12/2024
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	1/02/2024	31/12/2024
	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	1/02/2024	31/12/2024
	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	1/02/2024	31/12/2024
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, presentar un informe semestral, dos al año.	Gerencia de Experiencia al Cliente	1/02/2024	31/12/2024
		I Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.	Gerencia de Experiencia del Cliente	1/02/2024	30/04/2024
		II Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		1/04/2024	31/07/2024
		III Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.		1/07/2024	31/10/2024
IV Medición Satisfacción de Clientes y entrega de informe de resultados.	1/10/2024	31/12/2024			
	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.				

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024						
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	2/05/2024	29/11/2024
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.	Realizar tres actualizaciones de los conjunto de datos abiertos programados.	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / Tres actualizaciones programadas.	Oficina de Estrategia y Desarrollo	3/04/2024	31/12/2024
	2. 2 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de los 13 procesos misionales 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	3/04/2024	31/12/2024
	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 13 procesos del registro de activos de información.	Número de procesos actualizados/Una actualización programada.	Oficina de Estrategia y Desarrollo	1/07/2024	31/12/2024
	2. 4 Actualizar el esquema de publicación de información de la página web.	Esquema de publicación actualizado	Número de actualizaciones realizadas / Una actualización programada.	Oficina de Tecnologías de la Información / Oficina de Estrategia y Desarrollo	2/09/2024	31/12/2024
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	1/02/2024	29/11/2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024					
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.	1/02/2024	31/12/2024
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.	1/02/2024	31/12/2024
	2.2 Comunicar a los supervisores de los contratos vigentes de prestación de servicios con personas naturales, la exigencia para realizar el curso de Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos descritos en la Ley 2016 de 2020. La certificación de la realización del curso, le corresponde al supervisor y/o a quien éste designe para subirla a la plataforma tecnológica dispuesta por la compañía, como complemento a los documentos jurídicos habilitantes, de tal manera que quede indexa en el expediente contractual que corresponda previo a la firma del contrato.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico	Enviar la circular a los supervisores de los contratos, por una única vez.	1/02/2024	29/02/2024
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 como personas naturales, que informen a los contratistas sobre la obligatoriedad de cumplir con el requisito de realizar la Declaración de Bienes, Rentas y Conflicto de Intereses en la plataforma dispuesta para tal efecto y su publicación en la plataforma SIGEP II de la Función Pública, de acuerdo con el ámbito de aplicación descritos en la Ley 2013 de 2019. Las certificaciones generadas por las declaraciones realizadas por los contratistas de prestación de servicios como persona natural, corresponde al supervisor y/o a quien éste designe para subir a la plataforma tecnológica dispuesta por compañía, como complemento a los demás documentos jurídicos habilitantes, de tal manera que quede indexa en el expediente contractual al cual corresponda, previo a la firma del contrato.	Gerencia de Abastecimiento Estratégico	Enviar la circular a los supervisores contratos, por una única vez.	1/02/2024	29/02/2024
	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	1/02/2024	31/12/2024
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	1/02/2024	31/12/2024