



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2021

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Versión: 1

Fecha: 21-05-2021

Formato elaborado por Función Pública 2021

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Medición de la Satisfacción del Cliente	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Clientes	No	X				Al ciudadano se le va a consultar	Medir la satisfacción de los clientes frente a los productos y servicios	Se socializan los resultados con las áreas involucradas para la formulación de acciones de mejora y retos estratégicos	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Enero a Diciembre de 2021	Gerencia de Experiencia del Cliente	Se socializan los resultados de las mediciones y se hace seguimiento a los planes de acción y retos generados por las áreas
Diálogos con clientes	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Clientes	No	X				Al ciudadano se le va a permitir colaborar	Realizar los diálogos con clientes como espacio para la mejora de los servicios y procesos de Positiva	Diálogos virtuales o presenciales con clientes	Un documento de diagnóstico	Enero a Diciembre de 2021	Gerencia de Experiencia del Cliente	Se generan acuerdos en actas, los cuales son gestionados y se realiza seguimiento al cumplimiento de los mismos y retroalimentación al cliente
Innovación Abierta	Plan/Estrategia de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Academia, ciudadanos	No		X			Al ciudadano se le va a permitir formular y definir	Realizar retos de innovación abierta para la solución de problemas	Metodologías de innovación y solución de problemas	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Junio a Diciembre de 2021	Oficina de Estrategia y Desarrollo	Se formulan retos de innovación abierta que puedan ser solucionados en el ecosistema de innovación
Acciones educativas de promoción y prevención para trabajadores y empresas	Otro	Clientes	No			X		Al ciudadano se le va a permitir colaborar	Realizar acciones educativas para los trabajadores afiliados a positiva y no afiliados en temas de promoción y prevención	Acciones educativas virtuales o presenciales	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Enero a Diciembre de 2021	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	Se realizan las actividades educativas en los temas de interés para la promoción y prevención de los accidentes de trabajo y enfermedad Laboral, así como el fomento de estilos de trabajo saludable
Participación en mesas sectoriales Promoción y Prevención	Otro	Clientes	No		X	X		Al ciudadano se le va a permitir colaborar	Participación en mesas sectoriales de Riesgos Laborales de sectores como construcción, minería, salud, químico, salud, entre otros, con representantes y actores de estos sectores	Participación de mesas sectoriales de Riesgos Laborales	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Enero a Diciembre de 2021	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	Se realiza participación en mesas sectoriales de riesgos laborales
Actividades de promoción y prevención para trabajadores y empresas afiliadas (Asesoría, Campañas, Capacitación)	Otro	Clientes	No			X		Al ciudadano se le va a permitir colaborar	Participación de los clientes en las actividades de Promoción y Prevención P.EJ. Control de emergencias, prevención en salud mental, prevención en salud musculoesquelética, teletrabajo / trabajo en casa entre otras	Participación en actividades virtuales o presenciales	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Enero a Diciembre de 2021	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	Realización de actividades de promoción y prevención
Audiencia de Rendición de Cuentas	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Clientes	No				X	Al ciudadano se le va a entregar información	Realización de la audiencia de rendición de cuentas pública a los ciudadanos	Basado en buenas prácticas en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	Agosto a Diciembre de 2021	Oficina de Estrategia y Desarrollo	Realización de audiencia de rendición de cuentas