

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