

# MANUAL DE USUARIO ARL



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Positiva Compañía de Seguros S.A cuenta con tres certificaciones otorgadas por ICONTEC en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 con reconocimiento internacional de IQNET.

También cuenta con certificación de NTC GP 1000 para la gestión en el sector público en Colombia.

Además tiene calificación de riesgo AA+ que significa fortaleza financiera y capacidad de pago.

Cuenta también con calificación RUC, es un sistema de información operado por el Consejo Colombiano de Seguridad donde se recopilan los resultados de la gestión de los contratistas en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

¡Bienvenido a nuestros servicios!

Para Positiva Compañía de Seguros, es muy satisfactorio contar con clientes como usted, que nos han brindado su confianza para satisfacer sus necesidades de protección en Riesgos Laborales.

Este manual ha sido elaborado con el fin de brindarle la más completa información sobre el buen uso de nuestros productos y servicios. Aquí encuentra orientación oportuna para que acceda de manera ágil y sencilla a los beneficios que recibe con nosotros.

Usted juega un papel fundamental en la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Participe activamente en los programas de salud ocupacional al interior de su empresa y demuestre un alto compromiso con su salud y bienestar, cumpliendo las normas que le permiten alcanzar ambientes de trabajo más sanos y seguros.

Lo invitamos a conocer nuestros productos del Ramo de Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes Personales, Rentas Vitalicias, Conmutación Pensional y Salud. Los cuales complementan su protección y la de su familia.

Usted hace parte de la gran familia Positiva, una compañía aseguradora eficiente, confiable y dinámica.



r. Álvaro Hernán Vélez Millán

---

Presidente  
Positiva Compañía de Seguros

Manual del afiliado Positiva Compañía de Seguros y Administradora de Riesgos Laborales

1. Derechos y Deberes en el Sistema General de Riesgos Laborales.	4
2. Definiciones	6
2.1 Accidentes de Trabajo	6
2.2 Incidente de Trabajo	6
2.3 Accidente de Trabajo Grave	7
2.4 Enfermedad Profesional	7
3. Servicios ARL	8
3.1 Afiliación de Empresas	8
3.2 Afiliación de Trabajadores Dependientes	12
3.2.1 Clasificación de la clase de riesgo	14
3.3 Carnetización	14
3.4 Promoción y Prevención	15
3.4.1 Qué es Positiva SUMA	15
3.5 En caso de Accidente de Trabajo	15
3.6 En caso de sospecha de Enfermedad Profesional	15
3.7 En caso de Accidente Mortal de Trabajo	15
3.8 Equipo investigativo de Incidentes y Accidentes de Trabajo	21
3.9 Prestaciones Asistenciales	21
3.10 Red Asistencial	26
3.11 Asistencia en el Exterior	26
3.12 Prestaciones Económicas	27
3.13 Pago aportes a Riesgos Laborales	32
3.14 Excepciones PILA	32
3.15 Experiencia del Cliente	42

## Derechos y deberes en el sistema general de riesgos laborales

### Deberes de las empresas

- Pago de la totalidad de la cotización de los trabajadores a su servicio.
- Trasladar el monto de las cotizaciones a la entidad administradora de riesgos laborales correspondiente, dentro de los plazos que para el efecto, señale el reglamento.
- Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo.
- Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, y procurar su financiación
- Notificar a la entidad administradora a la que se encuentre afiliado, los accidentes de trabajo y las Enfermedades Laborales
- Facilitar la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional.
- Informar a la entidad administradora de riesgos laborales a la que está afiliado, las novedades laborales de sus trabajadores, incluidas el nivel de ingreso y sus cambios, las vinculaciones y retiros.

Parágrafo: Son además obligaciones del empleador las contenidas en las normas de salud ocupacional y que no sean contrarias a este decreto.

Decreto-Ley i 295  
dei 994, artículo 21  
Deberes de los Trabajadores

### Deberes de los trabajadores

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.
- Participar en la prevención de los riesgos laborales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales .
- Los pensionados por invalidez por riesgos laborales, deberán mantener actualizada la información sobre su domicilio, teléfono y demás datos que sirvan para efectuar las visitas de reconocimiento .
- Los pensionados por invalidez por riesgos laborales, deberán informar a la entidad administradora de riesgos laborales correspondiente, del momento en el cual desaparezca o se modifique la causa por la cual se otorgó la pensión.

Decreto-ley i 295 de i 994, artículo 22



### Derechos de las empresas

- Asesoría técnica básica para el diseño del programa de Seguridad y Salud en el trabajo Salud de la respectiva empresa.
- Capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios.
- Capacitación a los miembros del comité paritario de salud ocupacional en aquellas empresas con un número igual o mayor a 10 trabajadores, o a las vigías ocupacionales en las empresas con un número menor a 10 trabajadoras.
- Fomento de estilos de trabajo y de vida saludable de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.

Decreto-Ley 1295 de 1994, artículo 35

### Derechos de los trabajadores

Todo trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional tendrá derecho, según sea el caso a:

- Asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica.
- Servicios de hospitalización.
- Servicio odontológico.
- Suministro de medicamentos.
- Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.
- Prótesis y órtesis, su reparación, y su reposición solo en casos de deterioro o desadaptación, cuando a criterio de rehabilitación se recomienda.
- Rehabilitaciones físicas y profesionales.
- Gastos de traslado, en condiciones normales, que sean necesarios para la prestación de estos servicios.

## 2. DEFINICIONES

### 2.1 ACCIDENTE DETRABAJO

"Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Ley 1562 del 11 de julio de 2012, artículo 3°

### 2.2 INCIDENTE DE TRABAJO

Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos.

Resolución número 1401 del 14 de mayo de 2007, Ministerio de la Protección Social

Por ejemplo:

- Casi cae de la escalera.
- El vehículo se pasó el semáforo en rojo.
- Se desprendió una parte del material y pasó cerca a la cara.
- Lleva varios elementos con líquidos calientes en ambas manos.

### 2.3 ACCIDENTE DE TRABAJO GRAVE

Según la Resolución 1401 de 2007 - Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.

Por ejemplo:

- Amputación de un dedo en operación de la sierra circular.
- Aplastamiento de mano con prensa hidráulica.
- Lesión en columna por caída desde el segundo nivel de la obra.

### 2.4 ENFERMEDAD LABORAL

1. Se entiende por enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.
2. El Gobierno Nacional determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

Ley 1562 del 11 de julio de 2012, artículo 4°

### 3. SERVICIOS ARL

#### 3.1 AFILIACIÓN DE EMPRESAS

Empresas jurídicas nuevas sector privado.

- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia de documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado de la Cámara de Comercio expedido con fecha no mayor a noventa días, (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada .El NIT de la empresa debe estar reportado en la cámara.)

Empresas jurídicas y personas naturales nuevas (Mineras)

- Fotocopia del RUT
- Fotocopia de documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado de la Cámara de Comercio (expedido con fecha no mayor a noventa días, (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada).
- Título Minero expedido por el Servicio Geológico Colombiano y contrato de operación minera, si el que va a realizar la operación es diferente del titular, éste no se requiere avalado por la Agencia Nacional de Minería. (Registrar fecha de caducidad). En caso de no tener ninguno de los dos anteriores, no se podrá afiliar. Si la empresa manifiesta no tener título minero debe continuar el trámite de afiliación haciendo firmar al usuario un documento en el que se compromete a hacer llegar el documento tan pronto le sea expedido por la Agencia Nacional de Minería y a presentarlo cuando la Administradora lo requiera. Se le aclara que posterior a la afiliación tendrán visita técnica por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS. Si presenta el documento que certifica la solicitud de legalización se debe recibir y continuar con el trámite.
- Se aclara por parte del Servicio Geológico Colombiano los documentos que acreditan la legalidad de la minería en la zona de reserva especial denominada CARMEN - CATATUMBO, para lo cual expedirá el certificado que contenga el nombre de la mina, nombre de quienes están autorizados para su explotación, con documento de identidad y ubicación de la mina.
- Si hay cesión de derechos, el certificado del Servicio Geológico Colombiano deberá aclarar a quien se le otorgó la cesión. El Servicio Geológico Colombiano no se pronuncia sobre posibles subcontrataciones.
- Cuando existe subcontratación, debe presentarse el documento que acredite la subcontratación . La responsabilidad es compartida frente al Sistema General de Seguridad Social, en caso de incumplimiento (entre quien tiene el título minero y el contratista o subcontratista). Es decir, quien debe tener el permiso del Servicio Geológico Colombiano es quien tiene el derecho sobre la mina y no la empresa que es subcontratada.
- En caso de Cooperativas de Trabajo Asociado, debe anexarse el Título Minero expedido por el Servicio Geológico Colombiano y contrato de operación minera, así como el contrato suscrito entre la CTA y la empresa minera, igualmente, debe aparecer en el objeto social, el carácter de explotación minera, acreditando el registro ante la Superintendencia Solidaria, anexando el certificado de existencia y representación legal.

- En caso de Cooperativas de Trabajo Asociado, debe anexarse el Título Minero expedido por INGEOMINAS o contrato de operación minera de la empresa minera en donde se prestaran los servicios, así como el contrato suscrito entre la CTA y la empresa minera, igualmente, debe aparecer dentro del objeto social, el carácter de explotación minera, acreditando el registro ante la Superintendencia Solidaria, anexando el certificado de existencia y representación legal.

- No se acepta ninguna mediación de intermediación laboral.

(Artículo 17, Decreto 4588 de 27 de diciembre de 2006).

- Zonas de reserva especial de los departamentos de Antioquia, Bolívar y Norte de Santander y proyectos mineros especiales y los desarrollos comunitarios adelantados, según los artículos 248 y 249 de la Ley 685 de 2001, mientras estén pendientes los contratos de concesión objeto de dichos proyectos y desarrollos.

SE SOLICITA EL CONTRATO DE CONCESIÓN FIRMADO POR INGEOMINAS Las Gobernaciones de Antioquia, Bolívar, Caldas, Boyacá pueden expedir certificaciones para efectos de autorizaciones de explotación minera.

Cuando se presenten empresas con actividad minera nuevas, el Representante Legal o el suplente que se registre en el certificado de cámara de comercio debe recibir una charla dictada por Positiva Compañía De Seguros previo a la afiliación

**Personas naturales nuevas que no desarrollen actividades mercantiles (Servicio doméstico, fincas de recreo, conductores de familia).**

- Copia del documento de identidad del empleador.

**Personas naturales nuevas que desarrollen actividades mercantiles.**

- Fotocopia del Documento de identidad del empleador.

- Fotocopia del RUT o Certificado de la Cámara de Comercio expedido con fecha no mayor a noventa días, (No se acepta matrícula mercantil no renovada)

**Empleadores de fincas productivas .**

- Fotocopia RUT.

- Fotocopia del documento de identidad del Empleador.

**Empresas jurídicas cuya actividad es transporte de pasajeros y de carga.**

- Fotocopia del Rut.

- Fotocopia del documento del Representante Legal.

- Fotocopia de la Cámara de Comercio.

NOTA: Las empresas cuya actividad principal sea el transporte público de pasajeros deben tener la habilitación del Ministerio de Transporte.

**Personas naturales que son empleadores de transporte de carga.**

- Fotocopia del RUT.

- Fotocopia del documento de identidad del Empleador.

- Documento que acredite la calidad de propietario del vehículo es válida tarjeta de propiedad, promesa de compraventa o trámite de traspaso.

**Notarías**

- Fotocopia del RUT.

- Fotocopia del documento de identidad del Notario (a).

- Fotocopia del Acta de posesión del Notario.

**Agremiaciones**

- Fotocopia RUT.

- Fotocopia de documento de identidad del Representante Lega.

- Certificado de la Cámara de Comercio expedido con fecha no mayor a noventa días, (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada).

- Autorización del Ministerio de Protección Social (Dec.3615 del 2005 art.6,7).

#### Cooperativas/ Pre-cooperativas trabajo asociado

- Fotocopia RUT.
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Supersolidaria.

#### Empresas Estatales

- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal.
- Fotocopia del acta de posesión del Representante Legal.
- Fotocopia del acta del nombramiento del Representante Legal.

#### Afiliación conjuntos cerrados, centros comerciales o propiedad horizontal.

- Fotocopia de la cédula Representante Legal (Administrador.)
- Copia del acta de nombramiento.
- Fotocopia de Existencia y Representación Legal del edificio (Personería Jurídica).
- Fotocopia del RUT.

#### Comunidades Religiosas Católicas

- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal.
- Permiso respectivo de la autoridad superior (arquidiócesis).

#### Comunidades Religiosas no Católicas .

- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado de funcionamiento del Ministerio del Interior y Justicia.

#### Asociaciones

- De acuerdo al decreto 3615 de 2005 y 2313 de 2006 no se pueden afiliar al Sistema General de Riesgos laborales cualquier tipo de Asociaciones.

#### Cooperativas de ahorro y crédito.

- Fotocopia del RUT.
- Certificado de Cámara y Comercio expedido con fecha no mayor a 90 días (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada).
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal.
- Autorización de la Superintendencia de la Economía Solidaria para adelantar actividades financieras (Decreto 3965 de 2006).

#### Cooperativas Multiactivas

- Fotocopia del RUT.
- Certificado de Cámara y Comercio expedido con fecha no mayor a 90 días (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada).
- Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado expedido por el ente competente en caso de ser especializadas:  
Para Educación - Ministerio de Educación; Financiera - Superintendencia Financiera  
Salud - Superintendencia de Salud.

#### Consortio o unión temporal.

- Fotocopia del contrato que acredite la Unión temporal o Consortio.
- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia del documento del Representante Legal del consorcio.

### Comunidades indígenas.

- Documento que acredite que es una comunidad indígena expedida por un ente oficial, en el que se indique la actividad que desarrollan
- Pueden afiliar trabajadores dependientes e independientes.
- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia de documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado de la Cámara de Comercio expedido con fecha no mayor a noventa días, (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada Elnit de la empresa debe estar reportado en la cámara)

### ONG

- Documento que acredite su existencia legal, expedida por una entidad oficial en el que se indique la actividad que desarrollan o Certificado de la Cámara de Comercio expedido con fecha no mayor a noventa días.

### Sindicatos

- Fotocopia RUT
- Fotocopia de Inscripción en el Registro Sindical Expedido por la entidad correspondiente.
- Fotocopia de la cédula del representante legal.

### Empresas de vigilancia privada.

- Fotocopia RUT
- Certificado de Cámara y Comercio expedido con fecha no mayor a 90 días Fotocopia de la cédula del Representante Legal.
- Licencia de funcionamiento expedido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

### Corporaciones.

- Fotocopia del RUT.
- Fotocopia de documento de identidad del Representante Legal.
- Certificado de la Cámara de Comercio expedido con fecha no mayor a noventa días, (No se acepta Matrícula Mercantil no renovada. El Nit de la empresa debe estar reportado en la cámara.)

NOTA: No requieren permisos de entes especiales.

### 3.2 AFILIACION DE TRABAJADORES DEPENDIENTES

Debe ingresar a nuestra página [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co) debe hacer clic en AFILIACIÓN ARL. A continuación debe ingresar los datos solicitados, nombre de usuario y contraseña, en caso de no tenerlo regístrese en la opción regístrese aquí; luego encontrará un menú, en el cual usted debe elegir el tipo de afiliación que desea realizar.

Para afiliar a un solo trabajador usted debe entrar a la opción "ingreso masivo". Es necesario que diligencie todos los campos en el formulario; para finalizar, debe dar clic en la opción "agregar afiliado a la lista". Para realizar afiliaciones de más de 2 trabajadores, usted debe ingresar a la opción "ingreso masivo". Es necesario que registre todos los trabajadores por la plantilla 0fer estructura archivo). Este formato es para afiliar a sus empleados dependientes a Positiva Compañía de Seguros. Debe llenar los campos que están en negrilla, todos son obligatorios, excepto el segundo apellido y el segundo nombre del trabajador o el campo que indique opcional. Este archivo debe ser generado en Excel, debe mantener la misma estructura y tipo de dato que se muestra o puede registrar sus empleados directamente en este sitio.

**EMPIEZA HOY UN MEJOR MAÑANA**

**Requisitos que debe cumplir una empresa para trasladarse a nuestra ARL.**

- Debe tener una permanencia de por lo menos 1 año en la Administradora de Riesgos laborales a la que se encuentra afiliado.
- Carta de intención de traslado a Positiva Compañía de Seguros. Requisitos para afiliación de trabajadores independientes.

Se debe entregar la siguiente documentación:

- Formulario de afiliación del trabajador independiente.
- Fotocopia del documento de identidad.
- Fotocopia del contrato de prestación de servicios.
- Fotocopia de la afiliación o certificación a la EPS y A.F.P o copia del anterior o actual).

Nota: La vigencia de afiliación culminará en la fecha que finalice el contrato de prestación de servicios. Si este es renovado, se debe realizar nuevamente la afiliación.



### 3.2.1 CLASIFICACIÓN DE LA CLASE DE RIESGO

La clasificación de la clase de riesgo, que sirve de base para cotizar al sistema de Riesgos Laborales, puede modificarse por la entidad administradora de riesgos Laborales siempre y cuando se demuestre técnicamente que no corresponde a su clasificación real. Para ello, las entidades administradoras de riesgos laborales podrán verificar las informaciones de los empleadores, en cualquier tiempo, o efectuar visitas a los lugares de trabajo.

El resultado de los estudios técnicos de reclasificación tendrán las siguientes decisiones:

- Confirmación de la clase de riesgo: Se confirma que la clase de riesgo y tarifa de cotización actual de la empresa se encuentra correcta de acuerdo a su actividad económica.
- Modificación de la clase de riesgo: Se modifica la clasificación de riesgo y tarifa de cotización de acuerdo a su actividad económica.
- Separación por centros de trabajo: Se realiza la separación y Modificación de la clasificación de riesgo y tarifa de cotización por centros de trabajo de la empresa de acuerdo a su actividad económica.

### 3.3 CARNETIZACIÓN

- Impresión de carné por la página WEB

1. Ingrese a la página [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co).

En el menú encontrará la opción AFILIACIONES ARL. Allí debe registrar el nombre del usuario y su contraseña, en seguida aparece la opción de impresión de carné.



Si realizó el ingreso del trabajador por la Web debe digitar el número de radicado y la fecha de afiliación, de lo contrario solamente con el número de cédula. Esta impresión se debe hacer a color en una hoja en blanco.

Para obtener los carnés plastificados, usted debe tener en cuenta:

- Si su empresa es mayor a 10 trabajadores debe enviar un correo electrónico a [dioperaciones@positiva.gov.co](mailto:dioperaciones@positiva.gov.co) con la siguiente información:

- Nombres y Apellidos del trabajador.
- Cédula del trabajador.
- Nit de la empresa.
- Razón social de la empresa.

Estas bases deben ser enviadas en un archivo en Excel separada por columnas.

- Si su empresa es menor a 10 trabajadores acérquese al Centro de Servicio más cercano.

### 3.4 PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

#### 3.4.1 ¿Qué es POSITIVA SUMA?

Es nuestro modelo de gestión integral en promoción y prevención enfocado a lograr resultados efectivos y de alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y en la productividad de las empresas.

Positiva Compañía de Seguros ha innovado con el desarrollo tres estrategias integrales de intervención en promoción de la salud y prevención de los riesgos laborales: Positiva INVESTIGA, Positiva CREA y Positiva PREMIA.

Positiva SUMA estructura un esquema de intervención que permite a la empresa consolidar su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, implementando medidas administrativas, técnicas y social - mente responsable.



Define las tendencias, características y causalidad de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales para, orientar a nuestras empresas afiliadas mediante adecuadas estrategias de intervención en seguridad y salud en el trabajo.

Nuestra red está conformada por (4) cuatro Laboratorios de Higiene y Toxicología Industrial, ubicados estratégicamente en diferentes zonas del país: Barranquilla, Medellín, Bogotá y Cali.

Nuestros laboratorios de Bogotá y Cali cuentan con acreditación en las siguientes pruebas:

Bogotá:

- Material particulado .
- Níquel en aire.
- Plomo en aire.
- Cromo en aire.
- Sílice cristalina en aire.
- Cadmio en aire.
- 3 Solventes en aire (BTX).
- 4 Metales en Aire (Fe, Mn, Zn, Cu).
- 2 metales en Sangre (Plomo y Mercurio).



**ACREDITADO ISO/IEC**  
**17025:2005**  
**10-LAB-033**



Conformada por 3 Líneas de Acción Estratégica para la intervención de empresas, mediante el desarrollo de programas de acompañamiento, educación y comunicación, este último basado en campañas de divulgación e información de productos de promoción y prevención.



A su empresa con el desarrollo de actividades de asesoría y asistencia técnica especializada por medio de un procedimiento de atención para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.



#### Línea De Acción Positiva Educa

Mediante nuestras estrategias de gestión y autogestión del conocimiento, promovemos y apoyamos la modificación, mejora y ampliación de los conocimientos, habilidades y actitudes orientadas al fomento de comportamientos seguros.

#### Positiva Educa - Modalidad Presencial

Promovemos y apoyamos el aprendizaje colaborativo mediante la participación de nuestros afiliados en seminarios, cursos, congresos y actividades teórico prácticas. Positiva Compañía de Seguros, cuenta con el mejor plan anual de formación a través del cual se cubre todo el territorio nacional.

Te invitamos a conocer nuestro Plan Anual de Formación a través de la página web: [www.positiva.com.co](http://www.positiva.com.co), link ARL, link Positiva Educa.



### Positiva Educa - Modalidad Virtual



Estamos comprometidos con la excelencia en el servicio, ponemos a su disposición el modelo de gestión Positiva Suma, a través de nuestro ecosistema digital "POSIPEDIA", mediante el cual, daremos respuesta a tus necesidades de investigación y autogestión del conocimiento para la promoción de la salud y la prevención de los riesgos. Más aplicaciones, mejores servicios, todo en una infraestructura tecnológica moderna y pedagógica que nos permitirá mejorar continuamente en la prevención de los riesgos laborales, aportando bienestar a los trabajadores, a la productividad de las empresas y al crecimiento del país.

Te invitamos a conocer nuestro Centro Virtual de Seguridad y Salud en el trabajo a través de la página web: [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co), link ARL, link Positiva Educa.



### Línea De Acción Estratégica Positiva Comunica

Mediante el desarrollo de productos creativos y didácticos que tienen como objetivo difundir, informar y promover programas, campañas y acciones de educación soportando la gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa y la cultura del autocuidado.



### Positiva Premia

Reconoce la excelencia en la gestión basado en el grado de avance en la implementación de los diferentes planes del modelo SUMA, los cuales están fundamentados en el compromiso de su empresa hacia la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, premiando la gestión desde el Plan Básico hasta el Plan de Gestión Integral.

La implementación de nuestro modelo de gestión le permitirá:

1. Lograr el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los trabajadores y la productividad competitiva.
2. Desarrollar su Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
3. Implementar una cultura en seguridad.
4. Fortalecer acciones preventivas y controlar los riesgos.
5. Contribuir con la gestión de las buenas prácticas de la empresa en materia de responsabilidad social empresarial.

### ¿Cómo acceder a los servicios de POSITIVA SUMA?

Para acceder a los servicios, usted puede contactarse con nuestros funcionarios en todo el país, en la sucursal o regional más cercana a la ubicación de su empresa, a través de los teléfonos y direcciones que encontrará en este manual (ver directorio de oficinas) o a través, de la Línea Positiva: 0"18000 11 1170 y en Bogotá 330 7000.

### En caso de incidente

Sensibilice a sus trabajadores en el proceso de inducción de su compañía, busque que reporten condiciones y actos inseguros, regístrelos y tome acciones para gestionarlos; busque la asistencia y la asesoría nuestra para la prevención de accidentes.

### 3.5 EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO

El empleador debe reportar el accidente de trabajo dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento.

Existen dos medios para realizar el informe de accidente de trabajo ante Positiva Compañía de Seguros.

#### El empleador puede:

- Contactarse a través de nuestra Línea Positiva de atención gratuita, 018000 11 1170 a nivel nacional y 330 7000 en Bogotá, para recibir asesoría especializada y guía para el proceso de atención de su trabajador.

A través de nuestra Línea Positiva de atención gratuita, Usted puede realizar el reporte de todo accidente de trabajo, inmediatamente será direccionado a la IPS más cercana de nuestra red asistencial para recibir la atención oportuna.

- Reporte del FURAT (Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo), a través de Internet.

Este proceso puede ser realizado por todas nuestras empresas afiliadas, siempre y cuando estén registradas en nuestro portal de Internet [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co)

### Informes de Accidente de Trabajo en medio físico.

Usted puede dirigirse a una de nuestras oficinas y nuestros centros de servicio en nuestras sucursales y presentar el reporte diligenciado en el Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo FURAT y radicarlo.

#### EN CASO DE ACCIDENTE MORTAL DE TRABAJO RECUERDE

Reportar el accidente en el formato único de reporte de accidente de trabajo dentro del tiempo legal; luego elaborar el formato de investigación de accidente de trabajo grave o mortal suministrado por la ARL y radicarlo a esta entidad dentro de los 15 días siguientes (calendario) a la ocurrencia del evento. Positiva Compañía de Seguros lo acompañará en el proceso de investigación del accidente grave o mortal.

### 3.7 EQUIPO INVESTIGATIVO DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

- Todo empleador debe tener conformado un equipo para la investigación de todos los incidentes y accidentes de trabajo, integrado como mínimo por el jefe inmediato o supervisor del trabajador accidentado o del área donde ocurrió el incidente, un representante del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Vigía, y el encargado del desarrollo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Cuando el aportante no tenga la estructura anterior, deberá conformar un equipo investigador integrado por trabajadores capacitados para tal fin.
- Cuando el accidente se considere grave o produzca la muerte, en la investigación deberá participar un profesional con licencia en salud ocupacional, propia o contratada, así como el personal de la empresa encargado del diseño de normas, procesos y/o mantenimiento.

**RECUERDE:** La Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo no busca culpables, permite encontrar las causas que lo originaron para prevenir su repetición.

### 3.8 PRESTACIONES ASISTENCIALES

A continuación usted va a encontrar los requisitos para acceder a las prestaciones asistenciales derivadas del accidente de trabajo o enfermedad profesional:

#### ¿Qué es Positiva Cuida?

Positiva Cuida se define como el Programa de Positiva Compañía de Seguros S.A que en forma ágil, confiable, dinámica y eficiente, asiste a los afiliados y empresas de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro. Identifica de forma oportuna el trabajador siniestrado y le garantiza la atención médica requerida. Realiza auditoría concurrente de la calidad como se atiende el siniestro. De manera complementaria inscribe al afiliado en programas de rehabilitación integral, realizando seguimiento a los trabajadores siniestrados con probabilidad de presentar pérdida de capacidad laboral, y en forma anticipada cuida a los afiliados indemnizados o pensionados por discapacidad en su asistencia médica y proceso de readaptación o reconversión laboral, ofreciéndoles adicionalmente la posibilidad con alianzas empresariales de elaborar proyectos de emprendimiento y desarrollo personal, familiar y comunitario.

**El programa POSITIVA CUIDA consta de cuatro (4) componentes :**

- 1) Red de Clínicas y Hospitales especializada, completa, suficiente e integral.
- 2) Auditoría Concurrente sobre la calidad y oportunidad en la atención médica.
- 3) Rehabilitación integral en unidades propias, exclusivas con énfasis en la readaptación y reconversión laboral, facilitadoras de procesos de emprendimiento empresarial para discapacitados.
- 4) Seguimiento continuo e integrador de todos los procesos de atención del siniestro.

## ¿QUÉ HACER EN CASO DE UN PRESUNTO ACCIDENTE DE TRABAJO?

Si usted sufre un Accidente de Trabajo, usted tiene el beneficio de ser atendido con cargo a Positiva Compañía de Seguros S.A., al igual que el pago de las prestaciones económicas derivadas de dicho accidente.

### Ante un posible Accidente de Trabajo:

- Informe inmediatamente la ocurrencia del accidente a la persona encargada de salud ocupacional, quien notificará a la ARL para generar el respectivo reporte FURAT (Formato único de reporte de accidente de trabajo).
- Acérquese a la IPS más cercana, en lo posible a una adscrita dentro de nuestra Red Positiva, con su documento de identidad, para que le brinden su atención de urgencias.
- Es importante que usted sepa, que tal como lo establece la Ley 100 de 1993 y sus normas reglamentarias, la atención de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria a todas las personas, independientemente de la capacidad de pago, por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud. Positiva se responsabilizará de la cobertura prestaciones de todos aquellos eventos que se califiquen como de origen ocupacional.
- La atención de urgencias no requiere convenios ni contratos con las entidades aseguradoras, ni se requiere la presentación del FURAT (Formato único reporte accidente de trabajo) para prestar la atención en salud respectiva.
- De acuerdo con la normatividad es responsabilidad de cada IPS la solicitud de la atención médica subsiguiente a la urgencia de los presuntos accidentes de trabajo ocurridos. Todas las clínicas y hospitales del país pueden solicitarlas a la Línea Positiva (01-8000-111-170 - En Bogotá: 330 7000) o mediante nuestra página de internet [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co) a través la herramienta de gestión de autorizaciones Positiva Cuida.
- Si durante la atención de la urgencia se le presenta algún inconveniente o tiene preguntas usted puede comunicarse con la Línea Positiva (01-8000 -111 -170 - En Bogotá: 330-7000) y un profesional de la salud atenderá sus inquietudes, y lo apoyará y orientará para su oportuna atención. Si usted se encuentra hospitalizado, como consecuencia de un posible accidente de trabajo Positiva Compañía de Seguros lo acompañará en su proceso hospitalario con un médico especialista de Positiva quién velará por su atención oportuna, integral y completa mediante nuestra auditoria concurrente, presente en las principales IPS y en diferentes ciudades del país.

### Autorizaciones Posteriores a la urgencia

Señor afiliado si usted requiere procedimientos secundarios intrahospitalarios secundarios a la urgencia, la solicitud de autorización la realiza directamente la Institución Prestadora de Salud con nuestra Línea Especializada 01-8000-111-170 o mediante nuestra página de internet [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co) herramienta Positiva Cuida.

### Dentro de estas prestaciones asistenciales se encuentran:

- Hospitalización .
- Procedimientos quirúrgicos.
- Material de osteosíntesis.
- Exámenes especiales.
- Referencia y contra referencia (traslado a otra institución con nivel de complejidad superior).

### Autorizaciones Ambulatorias

Posterior a la atención de urgencias de un posible accidente de trabajo, la IPS que realizó la atención puede emitir órdenes médicas ambulatorias, así como las solicitudes secundarias a valoraciones por enfermedad profesional solicite las autorizaciones de servicios asistenciales mediante la línea telefónica nacional 01-8000-111 -170, o en Bogotá 330-7000 es necesario que usted tenga disponible y de fácil consulta la orden del servicio médico, fecha del Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral reconocida y diagnóstico clínico generado por su médico tratante. La autorización de servicios para solicitudes de controles, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, valoraciones de médico especialista, rehabilitación, órtesis y demás solicitudes ambulatorias. Le serán enviadas a un correo electrónico solicitado al momento de gestionar la orden vía telefónica.

Para estas solicitudes de autorizaciones de procedimientos quirúrgicos, prótesis, neuroestimuladores e implante, es posible le soliciten soportes de historia clínica la cual puede aportar vía correo electrónico, fax o directamente en nuestros puntos de atención a nivel nacional.

Recuerde que para autorizar estos servicios Positiva debe aceptar su evento tanto de accidente de trabajo o enfermedad como de origen profesional. Agradecemos remita copia de la historia clínica de urgencia cuando requiere servicios ambulatorios por primera vez.

### ¿Qué tipos de autorizaciones gestionamos?

- Dispensación de medicamentos.
- Ordenes de control médico.
- Exámenes de laboratorio y apoyo diagnóstico.
- Traslados no urgentes.
- Procedimientos quirúrgicos.
- Ingreso al programa de Rehabilitación.

Si el evento es reconocido por Positiva como de origen profesional, reciba su autorización e informe a su empleador sobre fecha y hora asignadas para citas.

Si luego de su control médico no se expiden más incapacidades, diríjase a su empresa y reintégrese a sus labores.

Si usted señor trabajador persiste con síntomas secundarios a su Accidente de Trabajo, informe al empleador un día antes de cumplida su Incapacidad Temporal, solicite a Positiva vía telefónica cita de valoración prioritaria.

### Rehabilitación

Si usted sufrió un Accidente de Trabajo Grave (Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos como fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito; trauma craneoencefálico con pérdida de conciencia; quemaduras de tercer grado o de segundo grado si comprometen áreas especiales - cara, mano, genitales o extensión mayor al 20% de superficie corporal total; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o lesiones tendinosas; lesiones de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva) se considera que usted requiere de un proceso integral de rehabilitación.

Para solicitar servicios de Rehabilitación comuníquese con la línea de atención en servicios ambulatorios nacional 01-8000-111-170, o en Bogotá 330-7000

### SEÑOR AFILIADO

Para la prestación de servicios en urgencias, las IPS deben cumplir con normatividad para prestar la atención denominada: TRIAGE Clasificación de urgencias.

Para su conocimiento, **TENGA EN CUENTA:**

TRIAGE 7	Urgencia Vital se encuentra comprometido a la vida del paciente, entrada directa, ejemplo: paro cardíaco-respiratorio, politraumatismo, quemadura mayores del 20% de la superficie corporal, fractura con compromiso neuro-vascular.
TRIAGE2	Urgencia prioritario, el paciente debe ser atendido de forma rápida. Ejemplo: Quemaduras de 1 a 2 grado, menores al 20% de la superficie corporal, fracturas distales estables en extremidades
TRIAGE3	Urgencia no prioritaria, el paciente puede esperar a ser atendido . Ejemplo: Abrusiones y lesiones superficiales en la piel, heridas contusas, lumbalgia aguda o crónica agudizada.
TRIAGE4	No Urgencia, el paciente se remite a consulta externa. Ejemplo: Dolor musculoesquelético leve.

TRIAGE 1 y TRIAGE 2 puede requerir re direccionamiento por la línea 330 7000 o 01 8000 111170 a otro tipo de IPS que preste consulta prioritaria.

\* RECUERDE que siempre prevalece el TRIAGE 1 - 2 y no aplica el turno de llegada.

#### TIPS IMPORTANTES ANTE UN ACCIDENTE

1. FURAT Reporte Único de Accidente de Trabajo Este es un documento legal que debe ser diligenciado completamente y firmado por el empleador o contratante.

2. Para la atención, la IPS que lo atiende no deben solicitar el reporte del accidente como requisito, si ocurre esto comuníquese con la línea 01 8000 111170.

3. Ante la urgencia por Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral de un afiliado, Positiva autoriza a la IPS la prestación del servicio y genera línea de pago directamente con la institución. La IPS no podrá solicitar ningún depósito, ni efectuar ningún cobro al afiliado.

4. Positiva Compañía De Seguros S.A cuenta actualmente con una red de 1200 prestadores a nivel nacional, para ofrecer a nuestros afiliados una atención integral del siniestro.



### 3.9 RED ASISTENCIAL

Los afiliados de Positiva Compañía de Seguros, cuentan con una amplia red de prestadores de servicios de salud a nivel nacional. La cual puede consultar en nuestra página web [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co) link Red Asistencial

Si usted o su trabajador, sufren un accidente de trabajo tenga en cuenta que pueden dirigirse a la IPS más cercana, o a cualquiera de las entidades con que la compañía tiene convenio.

### 3.10 ASISTENCIA EN EL EXTERIOR



Todos los trabajadores afiliados a Positiva Compañía De Seguros, cuentan con una ASISTENCIA MÉDICA INTERNACIONAL para la atención integral de salud en el exterior. Esto a través del contrato de asistencia con ASSIST CARO, que cuenta con una cobertura a nivel mundial

El empleador podrá realizar su solicitud de carnet a la página web:  
<https://www.positivaenlinea.govco/>

Requisitos para solicitar la contraseña de la página web  
Enviar al correo de [afiliacionarpweb@positiva.gov.co](mailto:afiliacionarpweb@positiva.gov.co)

- Carta de la empresa con el nombre, documento de identidad, correo electrónico de la persona quien solicita el acceso a la página Web de la Compañía.
- La contraseña solicitada llegará al correo indicado en la carta, encriptada en un PDF, el cual se debe abrir con el NIT de la empresa.
- Si la empresa ya cuenta con acceso a la página Web, pero olvidó, bloqueó la contraseña o no tienen habilitada la pestaña de "Gestión del Siniestro"; enviar una carta para dicha activación al correo subrayado.

### 3.11 PRESTACIONESECONÓMICAS

A continuación va a encontrar las prestaciones económicas que tiene contemplado el Sistema General de Riesgos Laborales, así como los requisitos y documentos requeridos para el reconocimiento y pago de las mismas.

Cabe resaltar que los formatos para la solicitud de reconocimiento de las diferentes prestaciones económicas pueden ser descargados desde la página web [www.postiva.gov.co](http://www.postiva.gov.co) opción formularios, Riesgos Laborales. Incapacidad(es) Temporal(es)

#### Incapacidad Temporal

Cuando un usuario sufre un accidente o una enfermedad de origen laboral, tiene derecho al reconocimiento del subsidio por incapacidad temporal equivalente al cien por ciento (100%) de su salario base de cotización (IBC), hasta el momento de su rehabilitación, readaptación o curación o de la declaración de su incapacidad permanente parcial, invalidez o su muerte.

La solicitud del reconocimiento la puede realizar el empleador o el usuario siniestrado, presentado los siguientes documentos:

- Formato De Radicación De Incapacidades Temporales debidamente diligenciado; si la radicación es física sin tachones o enmendaduras.
- Formulario web de radicación sin la radicación se realiza a través del portal transaccional
- Adjuntar original o copia de la Incapacidad temporal la cual debe venir sin tachones o enmendaduras donde se pueda verificar:
- Datos del trabajador (Nº de documento y nombre)
- Diagnostico por la cual fue expedida,
- Fecha de inicio, número de días o fecha de finalización de la incapacidad
- Firma, el nombre o sello, número de registro o número de identificación del médico u odontólogo tratante.
- Entidad que expide la incapacidad.
- Historia Clínica/Epicrisis en original o copia que soporte la expedición de la incapacidad, opcional
- Para la solicitud de reconocimiento realizada por Trabajadores Vinculados deben ser acompañadas por carta de autorización de la empresa (empleador)

Las reclamaciones de incapacidades temporales prescriben en el término de (3) años, contados a partir de la fecha de inicio de la incapacidad

El reconocimiento y pago u objeción de la incapacidad temporal radicada por trabajador independiente, vinculado y desvinculado será en 30 días y para la incapacidad temporal radicada por la empresa será dentro de los dos (2) meses siguientes, contados a partir de la fecha de radicación.



### Indemnización por incapacidad Permanente o Parcial:

Se reconoce Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial a los usuarios que como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, presenten una disminución definitiva igual o superior al cinco por ciento 5%, pero inferior al cincuenta por ciento 50% de su capacidad laboral declarada mediante dictamen médico laboral.

Este trámite lo puede realizar en cualquier punto de atención ubicado a nivel nacional; una vez haya sido notificado de la Pérdida de Capacidad Laboral en los rangos porcentuales antes descritos, sin necesidad de acudir a intermediarios ni apoderados, presentando los siguientes documentos:

- Formato de radicación Incapacidad Permanente Parcial diligenciado de forma completa, sin enmendaduras o tachaduras.
- Copia del dictamen de calificación de pérdida de capacidad laboral. (obligatorio)
- En los casos que la calificación sea emitida por la Junta Regional de Calificación, se requiere anexar Acta de Ejecutoria del dictamen. (obligatorio)
- Información bancaria cuyo titular sea el siniestrado. (No se recibirá cuentas bancarias de apoderados y/o terceras personas). (obligatorio)

En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, Positiva Compañía de Seguros podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido.

Las reclamaciones de indemnizaciones por IPP prescriben en el término de (3) años, contados a partir de la fecha de notificación del dictamen de la incapacidad

El reconocimiento y pago u objeción de una Indemnización por incapacidad Permanente Parcial se realizara durante los dos (2) meses siguientes a la fecha de cumplimiento de requisitos.

### Pensión de invalidez

Se reconoce Pensión de Invalidez, a los usuarios que como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, presenten una disminución definitiva igual o superior al cincuenta por ciento 50%, de su capacidad laboral declarada mediante dictamen médico laboral.

Una vez se ha surtido el trámite de calificación de Pérdida de Capacidad Laboral y ésta se encuentra en firme, la Gerencia Médica notifica al usuario, de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.

Luego de notificarse el dictamen al trabajador, debe solicitar la pensión; mediante la radicación en cualquier punto de atención ubicado a nivel nacional presentando lo siguientes requisitos:

- Formato de Solicitud Pensión debidamente diligenciado
- Si la solicitud se hace por medio de abogado se debe adjuntar el poder otorgado con fotocopia del documento de identidad y fotocopia de la Tarjeta Profesional del apoderado.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía legible del trabajador y copia de los documentos de identidad de sus beneficiarios (Cédula de Ciudadanía para los mayores de 18 años, tarjeta de identidad de los hijos mayores de 7 años), identificando el parentesco y el estado determinando si es un beneficiario inválido o no.
- Copia original del registro civil de nacimiento del trabajador y sus beneficiarios con expedición no mayor a tres meses
- Copia del dictamen médico laboral de origen profesional (la Junta Regional o la Junta Nacional de Calificación de Invalidez) con Pérdida de Capacidad Laboral igual o superior al 50%.

- Formato autorización para modificación de reconocimiento pensión de invalidez de riesgos laborales, diligenciado, cuando posterior a dicho reconocimiento presente pérdida del derecho.
- Formato información sobre vinculación a entidades promotoras de salud - régimen contributivo pensionados de riesgos laborales, diligenciado, en el cual el solicitante se compromete una vez recibido el oficio de reconocimiento a legalizar la afiliación a la EPS a la cual se encontraba afiliado.
- Constancia ejecutoria cuando el dictamen aceptado sea emitido por la Junta Regional de Calificación de Invalidez.
- En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, la Compañía podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido.

En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, Positiva Compañía de Seguros podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido

Las mesadas pensionales prescriben en el término de (3) años, contados a partir de la fecha en que se genere, concrete y determine el derecho

El reconocimiento u objeción de una pensión de Invalidez se realizara durante los dos (2) meses siguientes a la fecha de cumplimiento de requisitos.

#### **Pensión de Sobrevivientes /Sustitución Pensional**

La Pensión de sobrevivientes/la sustitución pensional es una prestación económica que surge como consecuencia de la muerte de un asegurado a raíz de un evento de origen laboral, calificado así de manera definitiva, o la muerte de un pensionado por invalidez en el Sistema General de Riesgos Laborales.

Tendrán derecho a la Pensión de Sobrevivientes/Sustitución Pensional, los beneficiarios que establece el artículo 47 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 13 de la Ley 797 de 2003, que indica:

“Artículo 47: Beneficiarios de la Pensión de sobrevivientes:

- a) En forma vitalicia, el cónyuge o la compañera o compañero permanente o supérstite, siempre y cuando dicho beneficiario, a la fecha del fallecimiento del causante, tenga 30 o más años de edad. En caso de que la pensión de sobrevivencia se cause por muerte del pensionado, el cónyuge o la compañera o compañero permanente supérstite, deberá acreditar que estuvo haciendo vida marital con el causante hasta su muerte y haya convivido con el fallecido no menos de cinco (5) años continuos con anterioridad a su muerte.
- b) En forma temporal, el cónyuge o la compañera permanente supérstite, siempre y cuando dicho beneficiario, a la fecha del fallecimiento del causante, tenga menos de 30 años de edad, y no haya procreado hijos con este (...)
- c) Los hijos menores de 18 años; los hijos mayores de 18 años y hasta los 25 años incapacitados para trabajar por razón de sus estudios y si dependían económicamente del causante al momento de su muerte, siempre y cuando acrediten debidamente su condición de estudiantes; y los hijos inválidos (...)
- d) A falta de cónyuge, compañera o compañero permanente e hijos con derecho, serán beneficiarios los padres del causante si dependían económicamente de este.
- e) A falta de cónyuge, compañera o compañero permanente e hijos con derecho, serán beneficiarios los hermanos inválidos del causante si dependían económicamente de este”.

La radicación de una pensión de sobreviviente se debe realizar en cualquier punto de atención ubicado a nivel nacional presentando los siguientes requisitos:

- Formato de solicitud de pensión, debidamente diligenciado.
- Copia original del Registro Civil de defunción con expedición no mayor a tres meses.
- Original de Poder, copia de documento de identidad y copia de Tarjeta Profesional, en caso de que la solicitud se haga a través de apoderado judicial.
- Fotocopia legible del documento de identidad del trabajador fallecido.
- Fotocopia legible de los documentos de identidad de los beneficiarios, Cédula de ciudadanía de los beneficiarios mayores de 18 años y Tarjeta de Identidad de los hijos mayores de 7 años de edad
- Copia original del Registro Civil de nacimiento del trabajador fallecido, y de todos los beneficiarios con expedición no mayor a tres meses.
- Certificados de estudio actualizado de los hijos estudiantes mayores de 18 años y hasta los 25 años, donde se especifique la intensidad horaria, nivel de estudio, modalidad, resolución de aprobación del plantel educativo, Nit del plantel educativo. En caso de ser mayor de edad y no estar estudiando, aportar declaración escrita de no escolaridad autenticada ante notario público.
- Declaración juramentada ante Notario público del beneficiario y dos testigos donde la compañera o esposa especifique tiempo de convivencia con el causante.
- Certificado de afiliación a la última EPS del núcleo familiar en la cual se encuentra o se encontraban afiliados los solicitantes al momento del fallecimiento del trabajador.
- Diligenciar el Formato información sobre vinculación a entidades promotoras de salud - régimen contributivo pensionados de riesgos laborales, en el cual el solicitante se comprometa una vez recibido el oficio de reconocimiento, a legalizar la afiliación a la EPS a la cual se encontraba afiliado.
- Diligenciar el formato autorización para modificación de reconocimiento pensión de sobreviviente / sustitución pensional, cuando posterior ha dicho reconocimiento, presente solicitud otro beneficiario con mejor o igual derecho.
- Certificado de invalidez de los hijos o hermanos inválidos de cualquier edad emitido por autoridad médica competente - Juntas de Calificación de Invalidez.
- Copia auténtica de la Sentencia de filiación natural cuando el hijo es póstumo y es registrado por la compañera permanente del fallecido, así como registro civil de nacimiento del menor con la respectiva anotación.
- Sentencia de curaduría emitida por autoridad competente para los menores que no tengan ninguno de los dos padres o para los mayores que sean incapaces.
- Cuando los solicitantes son los padres del trabajador fallecido se debe aportar declaración juramentada informando que no reciben pensión.
- Copia original del Registro Civil de Matrimonio, cuando el solicitante es la cónyuge del trabajador fallecido con expedición no mayor a tres meses
- Copia original del Registro Civil de Matrimonio de los ascendientes si son casados con expedición no mayor a tres meses.
- Copia original del Registro Civil de Defunción en caso de fallecimiento de uno de los ascendientes con expedición no mayor a tres meses.
- Si los ascendientes solicitantes son separados: Declaración juramentada ante Notario Público rendida por el o la solicitante, informando las razones por las cuales el padre o la madre no está solicitando reconocimiento de la prestación.
- Declaración ante Notario público de los ascendientes y dos testigos donde informen que dependían económicamente del trabajador fallecido.
- Declaración ante Notario público rendida por dos testigos donde manifiesten que el hermano inválido dependía económicamente del trabajador fallecido.
- En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, la Compañía podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido.

La radicación de solicitud de una sustitución pensional debe realizar en cualquier punto de atención ubicado a nivel nacional presentando los siguientes requisitos:

- Formato de solicitud de la pensión, debidamente diligenciado.
- Copia original del Registro Civil de defunción con expedición no mayor a tres meses.
- Original de Poder, copia de documento de identidad y copia de Tarjeta Profesional, en caso que la solicitud se realice a través de apoderado judicial.
- Fotocopia legible del documento de identidad del pensionado fallecido.
- Fotocopia legible de los documentos de identidad de los beneficiarios cédula de ciudadanía de los beneficiarios mayores de 18 años y tarjeta de identidad de los hijos mayores de 7 años de edad.
- Copia original del Registro Civil de nacimiento del pensionado fallecido y de cada uno de los beneficiarios con expedición no mayor a tres meses.
- Certificados de estudio actualizado de los hijos estudiantes mayores de 18 años y hasta los 25 años, donde se especifique la intensidad horaria, nivel de estudio, modalidad, resolución de aprobación del plantel educativo, Nit del plantel educativo. En caso de ser mayor de edad y no estar estudiando, aportar declaración escrita de no escolaridad autenticada ante notario público.
- Declaración juramentada ante Notario público del beneficiario y dos testigos donde la compañera o esposa especifique tiempo de convivencia y dependencia económica con el causante.
- Certificado de afiliación a la última EPS en la cual se encontraban afiliados los solicitantes al momento del fallecimiento del pensionado.
- Diligenciar el Formato información sobre vinculación a entidades promotoras de salud - régimen contributivo, pensionados de riesgos laborales, en el cual el solicitante se comprometa una vez recibido el oficio de reconocimiento, a legalizar la afiliación a la EPS a la cual se encontraba afiliado.
- Diligenciar Formato autorización para modificación de reconocimiento pensión de sobreviviente / sustitución pensional, cuando posterior ha dicho reconocimiento, presente solicitud otro beneficiario con mejor o igual derecho.
- Certificado de invalidez de los hijos o hermanos inválidos de cualquier edad emitido por autoridad médica competente (Juntas de Calificación de Invalidez)
- Copia del juzgado, de la Sentencia de filiación natural cuando el hijo es póstumo y registrado por la compañera permanente del fallecido y registro civil de nacimiento del menor con la respectiva anotación.
- Sentencia de curaduría emitida por autoridad competente para los menores que no tengan ninguno de los dos padres o para los mayores que sean incapaces.
- Cuando los solicitantes son los padres del pensionado fallecido, deben aportar declaración informando que no reciben pensión.
- Copia original del Registro Civil de Matrimonio cuando el solicitante es el cónyuge del pensionado fallecido con expedición no mayor a tres meses.
- Copia original del Registro Civil de Matrimonio de los ascendientes si son casados con expedición no mayor a tres meses.
- Copia original del Registro Civil de Defunción en caso de fallecimiento de uno de los ascendientes con expedición no mayor a tres meses.
- Si los ascendientes solicitantes son separados: Declaración ante Notario Público rendida por el / la solicitante informando las razones por las cuales el padre / madre no está solicitando reconocimiento de la prestación.
- Declaración ante Notario público de los ascendientes y dos testigos donde informen que dependían económicamente del pensionado fallecido.
- Declaración ante Notario público rendida por dos testigos donde manifiesten que el hermano inválido dependía económicamente del trabajador fallecido.
- En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, la Compañía podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido

En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, la Compañía podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido

Las mesadas pensionales prescriben en el término de (3) años, contados a partir de la fecha en que se genere, concrete y determine el derecho

El reconocimiento u objeción de la pensión de sobrevivientes o sustitución pensional se realizara durante los dos (2) meses siguientes a la fecha de cumplimiento de requisitos.

### Solicitud de Pago a Herederos

Es el trámite por medio del cual se reconoce el pago a los herederos de las mesadas dejadas de cobrar en vida por el pensionado que no deja beneficiarios con derecho para sustituir la pensión.

La solicitud de un pago a herederos se debe realizar en cualquier punto de atención ubicado a nivel nacional presentando los siguientes requisitos:

- Solicitud de pago a herederos
- Copia original del registro civil de defunción del pensionado fallecido por el cual se está cobrando el pago a herederos con expedición no mayor a tres meses.
- Copia original del Registro Civil de Nacimiento de los herederos con expedición no mayor a tres meses.
- Carta de autorización ante notario público a un solo heredero para el pago de la prestación por parte de los demás herederos.
- Copia legible del documento de identidad de los herederos.
- Declaración extra-juicio donde conste que son los únicos herederos del fallecido.
- Certificación de la Entidad Bancaria a nombre de quien reclama el pago a herederos especificando número y tipo de cuenta. Dicha cuenta no puede ser compartida
- Certificación emitida por la Entidad Bancaria del pensionado fallecido, donde se determine el reintegro de la totalidad de las mesadas giradas y no cobradas.

En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, la Compañía podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente establecido.

Las mesadas pensionales prescriben en el término de (3) años, contados a partir de la fecha en que se genere, concrete y determine el derecho.

### Auxilio Funerario

Es el trámite que reconoce el pago, por una sola vez, del auxilio funerario establecido por la ley a quien demuestre haber sufragado los gastos de las exequias por los usuarios o pensionados.

Para el trámite del auxilio funerario se requieren los siguientes documentos:

- Formato de solicitud de Auxilio Funerario diligenciado.
- Si la solicitud se hace por medio de apoderado, se debe adjuntar el poder con presentación personal ante notario público, fotocopia del documento de identidad y fotocopia de la tarjeta profesional.
- Copia original del Registro Civil de Defunción.
- Fotocopia legible de la Cédula de Ciudadanía del causante ampliada al 150%.
- Fotocopia legible de la Cédula de Ciudadanía ampliada al 150% del solicitante si es persona natural.
- Certificación de existencia y representación legal de Cámara de Comercio de la empresa para personas jurídicas.

- Factura original debidamente cancelada (sello) junto con el recibo de caja.
- Certificación del contrato pre exequial en donde se especifique el nombre del titular y nombre de la persona que solicitó el servicio y sus respectivos beneficiarios.
- Copia del contrato exequial donde se reporte nombre del titular y la lista de beneficiarios; en caso de no tener contrato preexequial manifestarlo por escrito
- Si el usuario desea aportar Certificación de la Entidad Bancaria (opcional) esta debe contener los siguientes datos: nombre de quien reclama el auxilio del mismo solicitante, especificando número, tipo de cuenta y entidad financiera.
- Autorización para el pago a un tercero, aplica en caso que el titular del derecho (quien asumió los gastos) no pueda realizar directamente la solicitud (obligatorio cuando el tipo solicitante es tercero).
- Desprendible de pago de la mesada pensional (solo aplica para pensionados).

En los casos que se requiera contar con mayores elementos para poder estudiar el reconocimiento, la Compañía podrá solicitar documentos adicionales, de acuerdo con lo legalmente permitido, durante el proceso de decisión

Las reclamaciones de auxilios funerarios prescriben en el término de (3) años, contados a partir de la fecha de fallecimiento del pensionado o a partir de la fecha de la notificación del dictamen de la determinación del origen en firme del afiliado fallecido.

El reconocimiento y pago u objeción del auxilio funerario; se realizara dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de cumplimiento de requisitos

### REEMBOLSOS POR PRESTACIONES ASISTENCIALES

El afiliado tendrá derecho a la autorización de reembolso de gastos en que incurrió con ocasión de un accidente o enfermedad laboral cuando haya justificación médica o administrativa por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) por la no prestación del servicio.

Este trámite lo puede realizar en cualquier punto de atención ubicado a nivel nacional, presentado los siguientes documentos:

- Formato de empleador el cual lo imprime por la página WEB [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co) y lo diligencia antes de radicar; cuando el solicitante es la empresa
- Formato radicación de reembolso persona natural; el cual es diligenciado en el punto de Positiva y se entregara al usuario con el sticker de radicación, cuando el solicitante es el afiliado.
- Relación de gastos por traslado o Planilla de traslados la cual puede diligenciar en el punto de atención donde va a radicar el reembolso (aplica para reembolso por traslados)
- Cuenta de cobro, la cual de be tener:
  - Encabezado con el número de la cuenta de cobro.
  - Fecha de expedición de la cuenta de cobro.
  - Concepto y justificación por el cual se origina la solicitud de reembolso.
  - Valor en letras y números reclamado.
  - Firma del afiliado o empleador que efectuó el pago.
- Copia del documento de identificación del afiliado.
- En caso de ser empleador, copia del RUT
- Certificación bancaria del solicitante (empleador o afiliado)
- Historia clínica de momento que se prestó el servicio sujeto a reembolso.
- Tiquetes de viaje originales (traslado intermunicipal) (local no es obligatorio (aplica para reembolso por traslados)
- Factura original con sello de cancelado, (cuando aplique)
- Orden médica

### 3.12 PAGORIESGOS LABORALES

#### 3.13.1 PLAZOS PARA LA AUTOLIQUIDACIÓN Y EL PAGO DE LOS APORTES A LOS SUBSISTEMAS DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.

Se establece bajo el decreto 1670 de 2007, los plazos para autoliquidación y pago de aportes por medio de la PILA (Planilla Integrada de Aportes), de acuerdo con el último dígito del número de identificación del aportante:

- Plazos para la autoliquidación y el pago de los aportes a los subsistemas de la Protección Social para aportantes de 200 o más cotizantes.

Dos Ultimos dígitos de NIT o documento de identificación	Día hábil de vencimiento
00 al 10	1º
11 al 23	2º
24 al 36	3º
37 al 49	4º
50 al 62	5º
63 al 75	6º
76 al 88	7º
89 al 99	8º

Apotantes de menos de 200 cotizantes.

Dos Ultimas dígitos de NIT o documento de identificación	Día hábil de vencimiento
00 al 09	1°
09 al 16	2°
17 al 24	3°
25 al 32	4°
33 al 40	5°
41 al 48	6°
49 al 56	7°
57 al 64	8°
65 al 72	9°
73 al 79	10°
80 al 86	11°
97 al 93	12°
94 al 99	13°

Trabajadores independientes .

Dos Ultimas dígitos de NIT o documento de identificación	Día hábil de vencimiento
00 al 07	1°
08 al 14	2°
15 al 21	3°
22 al 28	4°
29 al 35	5°
36 al 42	6°
43 al 49	7°
50 al 56	8°
57 al 63	9°
64 al 69	10°
70 al 75	11°
76 al 81	12°
82 al 87	13°
88 al 93	14°
94 al 99	15°

#### 13.4.2 PLANTILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES (PILA)

El operador de información es la entidad que suministra al aportante la liquidación de la planilla con el cálculo de las obligaciones adeudadas a los subsistemas y permiten el ingreso, modificación, validación y corrección posterior de los conceptos detallados de los La planilla puede ser generada por dos modalidades:

1. Planilla Electrónica: Acceso a través de la página web de los operadores de información autorizados.
2. Planilla Asistida: Asesoría telefónica, marcando a las líneas de contacto de los operadores.

A continuación se presentan los operadores de información autorizados por el Ministerio de la Protección Social:

OPERADOR	PAGINA WEB	CONTACTO
Asopagos S.A	<a href="http://www.asopagos.com">www.asopagos.com</a>	Línea Nacional: 018000 1212 60 Bogotá: 487 51 11 Audio - consulta PIN: 4 89 43 00 <a href="mailto:servicioalcliente@asopagos.com">servicioalcliente@asopagos.com</a>
Banco Agrario	<a href="http://www.bancoagrario.gov.co">www.bancoagrario.gov.co</a>	Línea Nacional : 018000 915 000 Bogotá: 594 85 00
Compensar	<a href="http://www.miplanilla.com">www.miplanilla.com</a>	Línea Nacional : 018000 117 006 Bogotá: 307 70 06
Coomeva	<a href="http://www.coomева.com.co">www.coomева.com.co</a>	018000 110 779 018000 930 779

OPERADOR	PAGINA WEB	CONTACTO
Enlace Operativo	<a href="http://www.enlaceoperativo.com">www.enlaceoperativo.com</a>	Barranquilla: 385 24 44 Bogotá: 485 44 85 Medellín: 604 27 27 ó 448 27 27
Fedecajas	<a href="http://www.fedecajas.com">www.fedecajas.com</a>	Línea Nacional: 018000 118 466 018000 125 499 Bogotá: 232 87 71 / 72 / 73
Aportes en Línea	<a href="http://www.aportesenlinea.com">www.aportesenlinea.com</a>	Líneas Empresariales: Bogotá: 307 83 33 Barranquilla: 319 35 00 Cali: 380 04 00 Cartagena: 643 33 00 Medellín: 608 58 00 Resto del país: 018000 510 245 Líneas independientes y empleadores domésticos: Bogotá: 307 80 37 Barranquilla: 319 36 00

### 3.15 TIPOS DE PLANILLA PARA EL PAGO DE APORTES

E

Planilla empleados empresas: Paga los aportes de los cotizantes que no están clasificados como servicio doméstico, independiente.

X

Planilla para el pago de empresa liquidada: Este tipo de planilla es utilizada para empresas que han concluido su proceso de liquidación.

Y

Planilla independientes empresas: Es utilizada por los aportantes que pagan por los trabajadores independientes con los que tenga contrato de prestación de servicios.

A

Planilla empleados adicionales.

S

Planilla empleados de independientes: Personal de servicio doméstico o empleados dependientes.

I

Planilla independientes : debe ser utilizada por los aportantes independientes.

M

Planilla mora: Pago de periodos ya vencidos.

N

Anilla correcciones: solo puede ser utilizada para el pago de periodos para los que se realizó un pago para el o los sistemas que se están corrigiendo, pero éste es inferior al verdadero valor que debió aportarse.

T

Anilla empleados entidad beneficiaria del Sistema General de Participación .

F

Planilla pago aporte patronal faltante, de una entidad beneficiaria del Sistema General de Participaciones

J

Planilla para pago de seguridad social en cumplimiento de sentencia judicial.

## CORRECCIONES DE RECAUDO.

### PARA EFECTUAR CORRECCIONES DE RECAUDO ARL:

1. Descargar el Formato correcciones de recaudo ARL por la página [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co), Trámites y Servicios, Formularios, Formularios Riesgos Laborales.
2. Diligenciar de acuerdo a las instrucciones del formato en letras legibles, sin enmendaduras , en tinta negra, en original y copia.
3. Radicar en Los Puntos de Atención a nivel Nacional.
4. Usted debe esperar Notificación del trámite efectuado.

### 1.1. QUÉ CORRECCIONES SÍ SE PUEDEN REALIZAR.

1. Asociación del pago erróneo como independiente, a la relación laboral existente.
2. Número de documento de empleador.
3. Razón social del empleador.
4. El Periodo de pago empleador.
5. Nombres del cotizante.
6. Número de documento del cotizante.

### QUÉ CORRECCIONES NO SE PUEDEN REALIZAR

1. Correcciones de Nit y razón social al mismo tiempo
2. Correcciones de periodo cuando la planilla tenga novedades (ING-RET), ingreso- retiro.
3. Correcciones en general de una empresa que no esté afiliada.
4. Correcciones de periodo de uno o más cotizantes (el cambio es para todos los cotizantes de la planilla).
5. Correcciones de nombre y cédula de uno o más cotizantes al mismo tiempo.

### ¿Cómo cotiza el independiente?

La cotización la paga en su totalidad el trabajador, salvo que el contratante decida asumir la cotización y en todo caso el responsable del descuento y pago es el empresario contratante, pudiéndose pactar pago anticipado de las cotizaciones.

### ¿Quién es el responsable del recaudo del trabajador independiente?

El Empresario contratante está obligado a descontar y cotizar al Sistema de Riesgos por todos los contratistas trabajadores independientes una vez afiliados.

### ¿Cuánto cotiza un trabajador independiente?

La cotización del trabajador independiente se realizará teniendo en cuenta la clase de riesgo del centro de trabajo de la empresa contratante y la propia de la labor ejecutada por el contratista. Se deberá seleccionar entre las dos la de mayor riesgo a la cual se encuentre expuesto el contratista.

Ejemplo: Si el contrato es con una empresa de arquitectos (considerada en clase de riesgo 1) pero la labor a desarrollar es en construcción (clase de riesgo 5), se tomará como base para la liquidación esta última.

### ¿Cómo se calcula la Base de cotización?

La norma establece que la base para calcular las cotizaciones de los trabajadores independientes no será inferior a un salario mínimos legal mensual vigente, ni superior a 25 veces dicho salario.

Ejemplo: A Pedro Pérez lo contratan para realizar una labor administrativa (catalogada en riesgo 1) en una entidad financiera (catalogada en riesgo 1). El valor del contrato es por \$6.000.000 y la duración es por tres meses.

La base de cotización a una ARL del trabajador independiente debe ser sobre el 40% del valor neto de los honorarios o de la remuneración por los servicios prestados. Es decir, Pedro cotizará sobre la base de \$2.400.000. Este valor se divide entre el número de meses del contrato, para el ejemplo significa que mensualmente Pedro cotizaría sobre \$800.000.

Teniendo en cuenta que por su actividad es riesgo 1, se le aplicará para la cotización el valor de la Clase de Riesgo 1, es decir 0.522% Por lo tanto, Pedro deberá cotizar S 4.176 pesos mensuales (Resultado de multiplicar \$800.000 por 0,522%).

### 3.13 EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Positiva Compañía de Seguros ofrece a sus clientes diferentes canales de comunicación, para que de acuerdo a su conveniencia y elección los pueda utilizar y nos contacte para brindarle información, orientación y asesoría que requiera de nuestros productos y servicios.

Línea Positiva gratuita las 24 horas los 365 días del año, a nivel Nacional 01 8000 111 170 y en Bogotá a 1 330 7000. Además podrá comunicarse desde su celular sin costo marcando # 533 donde le ofrecemos los siguientes servicios:

- Reporte de Accidente de Trabajo los dos días hábiles a la ocurrencia del evento.
- Autorización y Orientación para la atención del Accidente de Trabajo.
- Información sobre nuestros Centros de Servicio a nivel nacional.
- Solicitud de Servicios de Promoción y Prevención.
- Solicitud de Visitas Comerciales.
- Productos de la Compañía y cualquier información que requiera el cliente.

### PÁGINA WEB

- Afiliación y novedades de trabajadores dependientes.
- Expedición de Carné y Certificaciones de Afiliación.
- Red Asistencial.
- Sucursales y Puntos de Atención al Cliente.
- Información sobre Productos y Servicio.
- Información de servicios de promoción y Prevención

### CENTROS DE SERVICIO

Usted contará con atención personalizada en las sucursales y puntos de atención a nivel nacional.

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Para presentar una solicitud queja, reclamo o derecho de petición.

- Comuníquese a la línea Positiva 018000 111170, opción 5.
- A través del correo electrónico: [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co)
- Ingrese a [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co), servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas y reclamos y regístrese como usuario.

### DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL

Positiva Compañía de Seguros S.A., cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero, quien está dispuesto a resolver de forma objetiva y gratuita, las reclamaciones de nuestros clientes, asegurados, tomadores de póliza y beneficiarios, relacionadas con los productos y servicios de la compañía.

#### DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL

Jorge Humberto Martínez Luna  
Defensor del Consumidor Financiero Principal  
386 - 4082  
Avenida Carrera 20 N° 86 - 1 O Oficina 303. Antiguo Country-  
Bogotá  
defensordelcliente@positiva.gov.co

#### DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE

César Alejandro Pérez Hamilton  
Defensor del Consumidor Financiero Suplente  
386 - 4082  
Avenida Carrera 20 N° 86 - 1 O Oficina 303. Antiguo Country- Bogotá  
defensorsuplente@positiva.gov.co

#### PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

Para mayor información de localización y horarios de atención de nuestros Puntos de Atención a nivel Nacional, pueden acceder a la página web [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co) a través del Link "PUNTO DE ATENCIÓN" o "Ver Red de Oficinas", parte inferior de la página.

#### CASA MATRIZ BOGOTÁ

Avenida 45 (Autopista Norte) No. 94-72



# POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS