

### Plan de acción 2021

	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Responsable	Definiciones
1	<b>Acciones informativas</b>				
1.1	Copilar la información sobre la Gestión llevada a cabo en 2020, para producir y publicar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la vigencia	12/01/2021	30/12/21	Estrategia y Desarrollo, Mercadeo y comunicaciones - Mercom	Planear y estructurar el informe a divulgar sobre la gestión llevada a cabo por la organización en la vigencia 2020. Este documento será entregado a la Junta Directiva, Asamblea de accionistas y órganos de control, entre otros actores. La información se publicará en los medios de comunicación internos y externos. La data será cargada en la plataforma del Global Reporting Initiative - GRI, como se viene haciendo desde 2019. También, se atienden las instrucciones impartidas por Minhacienda para publicar en GRI los resultados de gestión.
1.2	Identificar y socializar los temas de la gestión para su divulgación en los distintos medios de comunicación internos	12/01/2021	30/12/2021	Estrategia y Desarrollo, Mercom	Mantener informados a los grupos de interés sobre temas relacionados con los Resultados de la gestión 2020 (metas de ventas, número de asegurados y empresas afiliadas, índice combinado, índice de siniestralidad), los avances 2021, los proyectos e iniciativas, presupuesto anual y su ejecución, procesos de contratación, entre otros temas a través de los distintos canales de comunicación de la Compañía.
1.3	Divulgar información de la gestión institucional a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación masiva y digital	13/01/2021	31/12/2021	Mercom	Gestionar con los medios de comunicación masiva, de mayor influencia nacional y regional, la divulgación de temas relacionados con la gestión corporativa y sus resultados
2	<b>Acciones de diálogo</b>				
2.1	Caracterizar los Grupos de valor e Interés identificados	15/02/2021	30/12/2021	Estrategia y Desarrollo, Experiencia del Cliente, Talento Humano, Abastecimiento Estratégico	Adelantar el ejercicio de caracterización de los grupos de interés definidos como prioritarios para la Compañía, a fin de establecer estrategias de relacionamiento y comunicación con los mismo
2.2	Llevar a cabo diálogos con grupos de valor e interés	01/02/2021	31/12/2021	Gerencias de Experiencia del Cliente y Abastecimiento Estratégico, con apoyo de Estrategia y Desarrollo	Adelantar diálogos con los grupos de interés (proveedores) y valor (clientes-empresas), con el fin de continuar mejorando los procesos para ofrecer un servicio oportuno al cliente, coherente con la promesa de valor de Positiva. <b>54 Experiencia del cliente, 2 abastecimiento estratégico</b>
2.3	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	02/02/2021	30/12/2021	Gerencia de Experiencia del Cliente	Una anual, en el mes de octubre, y trimestrales internas
2.4	Participar en las mesas sectoriales donde se discuten temas relacionados con la prevención y la promoción de la salud de los trabajadores	02/02/2021	31/12/2021	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	Asistir a las mesas organizadas por los ministerios y otras entidades (minas, transporte, vivienda, agricultura, construcción, salud, trabajo y Sena), donde Positiva participa permanente
2.5	Escuelas de formación para IPS	26/02/2021	30/12/2021	Vicepresidencia Técnica-Gerencia Médica	Se llevan a cabo según necesidades de informar y recibir retroalimentación de las IPS
2.6	i. Producir una guía interna para el uso de lenguaje claro al interior de la Compañía. ii. Realizar una capacitación a los funcionarios de la Compañía sobre el uso del lenguaje claro, sencillo y útil. iii. Realizar una campaña de divulgación y sensibilización sobre el uso del lenguaje claro.	02/15/2021	30/12/2021	Estrategia y Desarrollo, Talento Humano y Mercom	Una vez contemos con la guía y comience la difusión de la misma se dará inicio a la evaluación de las respuestas dadas por las áreas misionales a los requerimientos de los usuarios a través de laboratorios de simplicidad.
2.7	Planear y efectuar jornada de reinducción	02/15/2021	09/03/2021	Talento Humano, Estrategia y Desarrollo y Mercom	Desde la alta dirección se organizará el ejercicio de reinducción en el que el Presidente de la Compañía y el equipo presentarán los resultados de la gestión 2020 y socializarán los objetivos y metas trazadas para el 2021. Además se invitará al representante de Great Place to Work para dar a conocer las conclusiones de la encuesta de clima laboral, aplicada por ellos. Se tendrá también un conferenciante que contará su exitoso caso de negocio con el uso de las tecnologías de la información.
2.8	<b>AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	01/08/2021	15/12/2021	<b>GIREC</b>	Se lleva a cabo una audiencia pública anual, preferiblemente en los meses de noviembre o diciembre. En la misma participa todo el equipo directivo en cabeza del Presidente de la Compañía. Por las buenas prácticas, lecciones aprendidas y resultados del ejercicio 2020 se sugiere adelantar la audiencia de forma totalmente virtual.