

x x
 x x
 x x x
 x x
 x x +
 x x +
 + +



No prometemos, aseguramos

✖ INFORME DE GESTIÓN 2022 PREVISORA SEGUROS



+++++

www.previsora.gov.co

PREVISORA.SEGUROS
 @SomosPREVISORA
 PREVISORA SEGUROS S.A
 PREVISORASEGUROS

Tabla de Contenido

»»	Glosario	Pag. 03	»»	Capítulo 3. Componentes Estratégicos	Pag. 28
	Carta del Presidente	Pag. 06	3.1	Estrategia Corporativa	Pag. 29
»»	Capítulo 1. Entorno Económico	Pag. 09	3.2	Sistema de Gestión Integral	Pag. 38
1.1	Entorno Económico Mundial	Pag. 10	3.3	Gestión de la innovación	Pag. 42
1.2	Entorno Económico en Colombia	Pag. 11	3.3	Administración y Gestión del Riesgo	Pag. 46
1.3	Evolución Previsible de la Sociedad	Pag. 12	»»	Capítulo 4. Componentes Misionales	Pag. 53
1.4	Industria Aseguradora (Mundial y Colombia)	Pag. 14	4.1	Gestión Comercial	Pag. 54
»»	Capítulo 2. Nuestra Compañía	Pag. 15	4.2	Gestión Técnica	Pag. 72
2.1	Gobierno Corporativo	Pag. 16	4.3	Gestión de Indemnizaciones	Pag. 78
2.2	Responsabilidad Social	Pag. 20	4.4	Gestión de Inversiones	Pag. 85
2.3	Informe de Sostenibilidad	Pag. 22	»»	Capítulo 5. Componentes de Apoyo	Pag. 87
2.4	Anticorrupción	Pag. 24	5.1	Gestión del Talento Humano	Pag. 88
2.5	Derechos Humanos	Pag. 24	5.2	Gestión Financiera	Pag. 106
2.6	Estándares Laborales	Pag. 25	5.3	Gestión Tecnológica	Pag. 112
2.7	Gestión Documental	Pag. 26	5.4	Gestión Jurídica	Pag. 115
			»»	Capítulo 6. Componente de Evaluación	Pag. 131
			»»	Capítulo 7. Otras Revelaciones	Pag. 145

Glosario

ACOAS: Asociación Colombiana de Corredores de Seguros	BPO: Business Process Outsourcing (Externalización de Procesos de Negocio)	CRM: Customer Relationship Management (Gestión de Relaciones con el Cliente)	DRP: Planes de Continuidad de Negocio
AP: Accidentes Personales	BSC: Balance Score Card (Cuadro de Mando Integral)	CS: Ciberseguridad	EEFF: Estados Financieros
ARL: Accidentes de Riesgos Laborales	C.E.C: Centro Empresarial Corporativo	DESING THINKING: Pensamiento de Diseño	EFR: Empresa Familiarmente Responsable
BCP: Estrategias de Continuidad de Negocio	C.S.M: Centro de Servicios Masivos	DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	FASECOLDA: Federación de Aseguradores Colombianos
BI: Business Intelligence (Inteligencia de Negocios)	CB&I: Chicago Bridge and Iron Company	DLP: Data Loss Prevention (prevención de la pérdida de datos)	FCN: Función de Cumplimiento Normativo
BIA: Análisis de Impacto al Negocio	CDT'S: Certificados de Depósito a Término	DRP: Disaster Recovery Plan (Plan de Recuperación de Desastres)	FED: Federal Reserve Board (Junta Reserva Federal)
BPI: Buenas Prácticas de Innovación	CHIP: Control Interno Contable		FMI: Fondo Monetario Internacional

Glosario

GRI:

Global Reporting Initiative
(Iniciativa de Reporte Global)

GRS:

Estándar Global de Reciclaje

IA:

Inteligencia Artificial

IBNR:

Incurred But Not Enough Reported
Reserve Provision (Siniestros Ocurredos
No Avisados)

IBR:

Indicador Bancario de Referencia

ICONTEC:

Instituto Colombiano de Normas Técnicas

IPC:

Índices de Precios al Consumidor

IPS:

Instituto Prestador de Salud

ITIL:

Information Technology Infrastructure
Library (Biblioteca de infraestructura de
tecnología de la información)

KPI:

Key Performance Indicator (Indicador
Clave de Desempeño)

MINTIC:

Ministerio de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones de Colombia

MIPG:

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

MOREQ:

Modelo de Requisitos para la gestión de
documentos electrónicos de archivo

NIIF:

Normas Internacionales de la Información
Financiera

NTC:

Normas Técnicas Colombianas

OCI:

Oficina de Control Interno

ODS:

Objetivos de Desarrollo Sostenible

OIT:

Organización Internacional de Trabajo

ONBASE:

Gestión de Contenido Empresarial

ONU:

Organización de las Naciones Unidas

PCL:

Pérdida de Capacidad Laboral

PCN:

Plan de Continuidad del Negocio

PETI:

Plan Estratégico de Tecnología de la
Información

PIB:

Producto Interno Bruto

PIGT:

Plan Integral de Gestión de Terremoto

PINAR:

Plan Institucional de Archivo

PQR:

Peticiones, Quejas y Reclamos

PYG:

Pérdidas y Ganancias

RA:

Análisis de Riesgo

RC:

Responsabilidad Civil

ROE:

Return On Equity
(Rentabilidad Financiera)



Glosario

RPA:

Automatización Robótica de Procesos

RRSS:

Redes Sociales

RSE:

Responsabilidad Social Empresarial

SAC:

Sistema Atención al Consumidor

SARLAFT:

Sistema Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

SARO:

Sistema de Administración de Riesgo Operativo

SCI:

Sistema de Control Interno

SEARS:

Sistema Especial de Administración de Riesgo de Seguros

SFC:

Superintendencia Financiera de Colombia

SGA:

Sistema de Gestión Ambiental

SGDEA:

Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

SGI:

Sistema de Gestión Integral

SGIN:

Sistema de Gestión de la Innovación

SGSI:

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

SI:

Seguridad de la Información

SIAR:

Sistema Integral de Administración de Riesgos

SIC:

Sistema Integral Comercial

SMMLV:

Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

SOAT:

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

SOC:

Security Operations Center (Centro de Operaciones de Seguridad)

SST:

Seguridad y Salud en el Trabajo

SUCIS:

Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios

T.I:

Tecnología de la Información

TIDIS:

Títulos de Devolución de Impuestos

UIAF:

Unidad de Información y Análisis Financiero

URL:

Uniforme Resource Locator (Localizador de Recursos Uniforme)

UVT:

Unidad de Valor Tributario

VaR:

Valor en Riesgo

VOC:

Voz del Cliente

VOP:

Voz del Intermediario o Productor

VPN:

Virtual Private Network (Red Privada Virtual)



Carta del Presidente

Nuevamente, me corresponde en mi calidad de presidente de la Compañía, presentar el balance de la gestión adelantada durante el año 2022 que estuvo enmarcado dentro de un entorno complejo propio de una época postpandemia y que aun así, exhibió un crecimiento de la economía en su Producto Interno Bruto -PIB cercano al 7.5% muy por encima de la cifra que a nivel global estimó el Fondo Monetario Internacional (FMI) del 3,19%.

En efecto, las circunstancias que vivió el mundo no fueron para nada halagüeñas en el desempeño de economías como la nuestra, debido a los impactos causados por el pos-covid, la confrontación bélica entre Rusia y Ucrania, la escasez de materias primas que aceleraron el crecimiento de la inflación mundial y las medidas tomadas por las autoridades monetarias de Europa y los Estados Unidos para frenar ese ímpetu inflacionario que generaron una disminución de la liquidez mundial y, por tanto, la disponibilidad de capital y su elevado costo para el resto del mundo, resintiendo las actividades productivas y comerciales locales con evidentes incrementos en los niveles de desempleo como hace muchos años no se tenían.



Ahora bien, a pesar de esas turbulencias externas podemos decir que en el frente interno la economía cerró con un importante crecimiento que se reflejó en la mayoría de las actividades productivas, demostrando la solidez, la capacidad de recuperación y la resiliencia para ajustarse a situaciones fuertemente cambiantes, tales como los fenómenos naturales, las circunstancias de geopolítica mundial que inciden en el comercio de materias primas o commodities, o por la volatilidad de los mercados que afectan operaciones como la de nuestra compañía. Y, por supuesto, la definición de un nuevo gobierno que le señala un rumbo distinto al país especialmente en el tema energético y la consolidación de la paz total.

A esos vientos de cambio la industria aseguradora marcha también con un desempeño favorable y ahí, desde luego, estamos nosotros como la compañía aseguradora del Estado colombiano para contribuir a la protección y mitigación de los riesgos de daños generales en las actividades más relevantes de la producción nacional, en la protección por posibles pérdidas patrimoniales, en los seguros de vehículos (Soat) y en los seguros de personas que hoy ofrecemos.

De ahí el comportamiento en la aceptación de los productos que ofreció la compañía y que se reflejan en las primas emitidas que crecieron un 26,4% respecto al año anterior, lo que equivale a \$1,744,172 millones de pesos. Los aliados estratégicos contribuyeron a estas primas con \$475,253

millones pesos en ventas, cifra que representa el 76,6% del negocio recurrente de la Compañía.

Cabe destacar también, por un lado, la disminución de la siniestralidad en un 2,6% con respecto al 2021 para ubicarse en 69.5% donde el SOAT representa el 53% de los siniestros incurridos y autos el 25%, y, por otro lado, el cumplimiento del 94% de los gastos de operación con crecimiento del 13.8% frente al año anterior, en virtud de la mayor producción en la vigencia. Entonces, si consideramos los resultados técnicos después de los gastos de operación, el índice combinado se sitúa en 108.6%.

Igualmente, debemos destacar el comportamiento de nuestro portafolio de inversiones gestionable que alcanzó una rentabilidad de 7,62%, lo que condujo a un cierre al final del ejercicio de una utilidad por \$41,428 millones. Más aún si se tiene en cuenta que la compañía acumuló al cierre del 2022 un total de \$3.6 billones de activos, con un incremento del 20.1% frente al año anterior. Y, los pasivos cerraron a esa misma fecha con un total de \$3.1 billones, siendo las reservas técnicas de seguros el rubro más significativo (74.6% del total del pasivo).

Teniendo en cuenta este desempeño de los principales indicadores financieros de la compañía la firma Fitch Ratings nos ratificó nuevamente la calificación de fortaleza financiera AA+ con perspectiva estable, calificación que se

sustenta en el perfil de negocio moderado, el cual reconoce el esfuerzo por diversificar el portafolio de primas, una franquicia sólida en el sector asegurador y público, la mejora en el índice combinado a pesar de mantener una siniestralidad similar, niveles de liquidez holgados y un apalancamiento menor al promedio del mercado.

Es claro para todos nosotros que esta compañía debe cumplir en su devenir con dos condiciones fundamentales, esto es, i) ser rentable para que sea competitiva en la industria aseguradora y ii) contribuir a la agenda de desarrollo que impone el Gobierno Nacional. Por esa razón, en la anualidad que se consigna en este informe también destacamos el ejercicio de revisión estratégica que se adelantó para adecuar la organización hacia una transformación digital que responda a las necesidades del consumidor financiero, que sea cada vez más ágil el servicio que ofrece, que atienda las necesidades de aseguramiento en todo el territorio nacional, que contribuya a la viabilidad de los proyectos de infraestructura que impulsa el gobierno nacional en las regiones a través de las pólizas que se requieren dentro de los contratos estatales, en fin que sea una compañía que asesore y facilite la ejecución adecuada de los recursos públicos donde quiera que se necesite.

Por último, como tuve la oportunidad de mencionarlo en la entrega del informe anterior, pocas veces hemos visto un mundo tan convulsionado

en todos los frentes, especialmente en lo económico y la incertidumbre que conllevan los eventos mundiales que inciden en la evolución de la industria aseguradora y el desempeño de las compañías como la nuestra que, están expuestas a estos cambios en la globalidad. Por eso registro con satisfacción que la experiencia, la tecnología, el compromiso y la dedicación de todo el equipo de trabajadores para seguir una senda clara y precisa de acción, hicieron posible el alcance de los objetivos de la organización para cumplir con su objeto social y ser a la vez rentable y sostenible.

Y, como siempre, de forma sincera quiero agradecerle a la Junta Directiva sus orientaciones, su apoyo permanente y decisivo que nos brindó durante el año. Por supuesto, también a todos los trabajadores que con su trabajo presencial y virtual desde casa matriz y desde las regiones contribuyeron a estos resultados; a nuestros aliados estratégicos gracias por creer en nuestra compañía y a todos los asegurados, nuestra gratitud por confiar en esta gran compañía.

Con toda consideración,



ÁLVARO VÉLEZ MILLÁN
Presidente

Entorno Económico

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

1.1 | A Nivel Mundial

El proceso de recuperación económica postpandemia ha estado fuertemente impactado por los crecientes niveles de inflación registrados en el 2022, hecho que condujo a los bancos centrales a nivel global a elevar sus tasas de interés y a reducir sus compras de activos para detener el aumento acelerado de precios, lo cual generó fuertes repercusiones sobre la dinámica económica y la fortaleza del dólar, situación que indiscutiblemente afecta a nuestras economías en su crecimiento.

El Fondo Monetario Internacional -FMI estima que el crecimiento global estuvo alrededor del 3,19% en 2022, esperando que se modere en 2023 llegando a 2,66% y 3,18% en 2024. Los riesgos en las proyecciones de crecimiento se inclinan a la baja y mientras la inflación se mantenga alta no se puede pensar en una recuperación económica que disminuya el desempleo y reduzca las brechas de pobreza de sociedades como la nuestra.

Sin embargo, el final del 2022 mostró que los problemas logísticos en la cadena de suministro global se han ido superando y los precios de las materias primas presentaron correcciones a la baja en el segundo semestre del año, generando una disminución de la inflación en EE. UU. para el último trimestre y para Europa en diciembre.

Y, por supuesto no se puede dejar de mencionar el conflicto derivado por la invasión rusa al territorio ucraniano desde febrero de 2022 que contribuyó de forma importante al impulso de la inflación, a la provisión de materias primas al resto del mundo, lo que representa el mayor riesgo geopolítico a nivel global.



1.2 | En Colombia



Se estima que el Producto Interno Bruto -PIB- creció alrededor del 7,5% en 2022, se espera que el crecimiento se modere en 2023 a niveles de 2,18% y se estabilice entorno al 3% para 2024 - 2025.

El ritmo de la actividad económica se desaceleró durante el segundo semestre de 2022 y se espera que esta tendencia continúe en la primera parte de 2023. La industria y el comercio, sectores que marcaron la recuperación postpandemia, redujeron su tasa de crecimiento y acentuaron su desaceleración en los últimos meses, mientras que el transporte de carga se resintió por la menor producción agrícola debido a factores climáticos de gran impacto.

La inflación alcanzó el 13,12% en 2022, en línea con el crecimiento de los precios, razón por la cual el Banco de la República en un esfuerzo por controlar la inflación aumentó las tasas de interés hasta el 12% desincentivando la demanda de sectores claves. Las proyecciones de inflación indican que se pueden observar crecimientos adicionales durante el primer semestre de 2023, impulsados por el incremento del salario mínimo (16%) y proceso de ajuste al alza en el precio de los combustibles.

Otro factor que incidió en el desempeño de la economía fue el tipo de cambio que presentó una fuerte volatilidad durante 2022, el peso se devaluó 20,8%, en línea con el fortalecimiento del dólar a nivel global y la incertidumbre generada por los cambios de enfoque en la conducción del gobierno nacional.



1.3 | Evolución previsible de la sociedad

Partiendo de la base establecida en la planeación estratégica, se definieron para el 2023, las siguientes premisas generales:

a.

Definición de estrategia comercial por segmentos y tipos de negocio, con un crecimiento importante en los ramos de Responsabilidad Civil, Automóviles, Vida Grupo y Cumplimiento; para el ramo de SOAT, Previsora Seguros está evaluando escenarios en función del nivel de ventas permitido por el patrimonio disponible, atendiendo las decisiones emanadas del Gobierno Nacional.

b.

Nivel de siniestralidad esperada para el 2023 del 67%, indicador que se ajustará de acuerdo con el nivel de ventas que tenga la compañía en SOAT.

c.

Revisión y definición de proyectos estratégicos para el 2023, dando continuidad a los proyectos normativos.

d.

Inversión en gastos tecnológicos para garantizar la operación y así mismo facilitando los procesos de TI.

e.

Rentabilidad del portafolio de gestión del 6,9%, considerando el comportamiento del mercado.

Respecto del resultado financiero, el 2022 fue un año retador debido al comportamiento al alza de la inflación lo que condujo a un aumento generalizado de las tasas de interés a nivel global y local, con fuertes impactos sobre los portafolios de inversión.

La inflación global corrigió en los últimos meses de 2022, sin embargo, la inflación local sigue marcando máximos y solo se espera una corrección hacia inicio del segundo semestre de 2023.

En línea con lo mencionado, se mantendrá una estrategia de perfil conservador moderado, a través de la búsqueda de oportunidades puntuales que permitan optimizar la rentabilidad del portafolio gestionable.

Para el portafolio de inversiones locales, el mercado espera que el Banco de la República continúe el aumento en su tasa de intervención durante 2023 hasta niveles del 13%. Este escenario plantea la necesidad de mantener inversiones en títulos de renta fija indexados a IBR e IPC, y en la medida que el proceso de inflación encuentre techo habrá oportunidades en tasa fija donde la curva ya descuenta niveles de inflación superiores al 13%. De otro lado, la caída de la renta variable local ofrece algunas oportunidades, por lo que se considera importante mantener la exposición en acciones. En este sentido, se espera aprovechar circunstancias puntuales de exposición en emisores que ofrezcan precios cercanos a valor en libros.

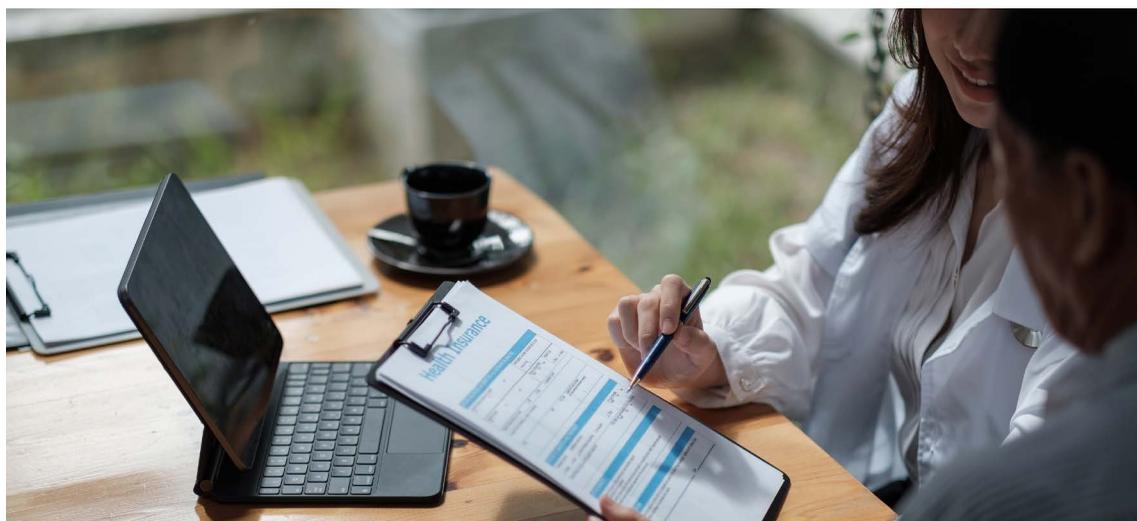


En el portafolio internacional, el contexto de mercado seguirá sujeto a las decisiones de los bancos centrales de las economías desarrolladas, los cuales se encuentran aumentando sus tasas.

La FED incremento hasta 4,25% sus tasas en 2022, redujo rápidamente compras de activos y se espera que realice aditamentos durante el primer semestre de 2023, por lo que las estrategias de inversión se concentrarán en aprovechar el mejor momento de repuntes de tasas en emisores extranjeros con grado de inversión para realizar inversiones en estos activos.

1.4 | Industria Aseguradora (Mundial y en Colombia)

Luego de la pandemia del COVID 19 que afectó a la industria aseguradora globalmente, en el 2022 aparece una nueva situación que la impacta nuevamente y es lo que tiene que ver con la espiral inflacionaria surgida como correlación con las medidas para evitar la propagación del COVID 19. Adicionalmente, se presentó la declaratoria de guerra entre Rusia y Ucrania, que además de los irreparables daños que causa un conflicto bélico para esas naciones, genera unos efectos financieros en el sector asegurador que rompen las predicciones de resultados favorables.



Con este panorama se completan cinco (5) años de resultados técnicos negativos, producto de situaciones globales cambiantes, en especial con temas relacionados con fenómenos naturales, ya que este año tampoco fue la excepción con el huracán IAN que se considera como el tercer siniestro individual más costoso de la historia para el mercado asegurador y reasegurador.

Lo anterior ha derivado en una menor capacidad global del reaseguro para riesgos de catástrofe y una tendencia de corrección de precio al alza mucho más acelerada que, sin duda, afecta a nuestra industria.

En Colombia, en el año 2022 se ha presentado una tendencia moderada de precios, excepto para aquellas líneas que muestran una correlación directa con la inflación, como lo es la línea de automóviles. En otros campos con componente catastrófico, se presentó un incremento moderado por capacidad, a la espera de conocer el desarrollo de la atención en el manejo de las reclamaciones e inconformidades de la población.

Uno de los aspectos más relevantes que se tratará específicamente en su propio apartado es el desarrollo del ramo SOAT.

Nuestra Compañía

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

2.1 | Gobierno Corporativo

Previsora Seguros es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas Industriales y Comerciales del Estado, contando con autonomía administrativa y capital independiente, se encuentra vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.



La Sociedad se rige por un conjunto de reglas que regulan las relaciones entre sus distintos órganos de gobierno y los grupos de interés, señalando la asignación coordinada de deberes y responsabilidades en las distintas instancias que garanticen el adecuado gobierno de la compañía. Es así como, la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Presidencia son los órganos de dirección y administración, sus funciones se encuentran reguladas por los Estatutos Sociales y sus actuaciones se desarrollan con arreglo a los principios de disciplina, transparencia, independencia y responsabilidad.

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
LA NACIÓN - MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	99,71%
ACCIONISTAS MINORITARIOS	0,28%
TOTAL	100%

Composición Junta Directiva

Renglón	Principal	Suplente
1	Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado	No hay suplente por disposición estatutaria
2	Isabel Cristina Garcés Sánchez Designado por la Asamblea General de Accionistas	Andrés José Ignacio Bravo Liévano Designado por la Asamblea General de Accionistas
3	Jorge Eduardo Narváez Bonnet Designado por la Asamblea General de Accionistas	Vacante
4	Juan Carlos Durán Echeverri Designado por la Asamblea General de Accionistas	María Carolina Hoyos Turbay Designado por la Asamblea General de Accionistas
5	Jesús Antonio Vargas Orozco Designado por la Asamblea General de Accionistas	Jorge Enrique Cote Veloza Designado por la Asamblea General de Accionistas



Igualmente, el Decreto 1510 de 2021 establece las reglas para la gestión de la propiedad de la Nación con la finalidad de generar valor económico y social, garantizar el uso eficiente y adecuado de los recursos de inversión y fomentar mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Se viene realizando un trabajo conjunto con la Dirección General de Participaciones Estatales (DGPE) para implementar los cambios, especialmente respecto del Código de Propiedad de dicho Ministerio, el cual establece los criterios que guiarán el comportamiento de los Gestores de Propiedad, para que impulsen de manera correcta la gestión de los recursos invertidos por las Entidades Propietarias en las Empresas Receptoras (Previsora Seguros).

Comités de apoyo de la Junta Directiva:

Comité de Estrategia y Gobierno:

Finanzas • Aspectos contables, Tributarios, Presupuestales, Inversiones
• Gestión de Cartera

Comité de Riesgos:

Administración de Riesgos • Finanzas

Comité Financiero:

Finanzas • Aspectos contables, Tributarios, Presupuestales, Inversiones
• Gestión de Cartera

Comité de Auditoría:

Finanzas corporativas • Administración de Riesgos • Auditoría y Control Interno • Aspectos Contables

Grupos de interés

- Estado
- Junta Directiva
- Colaboradores: Casa Matriz y Sucursales
- Asegurados: Estatales, Empresas y Personas
- Comunidad
- Aliados Estratégicos Intermediarios y Proveedores
- Accionistas: Ministerio de Hacienda y Crédito Público / Accionistas Minoritarios
- Sector Asegurador: Fasecolda

2.2 | Responsabilidad Social

Previsora Seguros en el Artículo 75 del Código de Buen Gobierno Corporativo establece la política de Responsabilidad Social. Así mismo, el Código de Ética y Conducta establece los compromisos de la compañía frente a la Responsabilidad Social.

Desde el 2016, la compañía está vinculada al programa de Naciones Unidas “Pacto Global”, bajo el compromiso de alinear las estrategias y operaciones con los 10 diez principios universalmente aceptados en las cuatro áreas temáticas definidas por la ONU buscando la sostenibilidad e incluyendo los grupos de interés frente a: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.



Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

En la auditoría de seguimiento realizada por el Icontec en 2022, Previsora Seguros presentó el fortalecimiento del sistema bajo los siguientes aspectos que apoyan la conformidad del Sistema de Gestión:

- Liderazgo de la alta dirección con el SGA favorece el logro de los objetivos estratégicos, la mejora continua del desempeño y la eficacia en la gestión.
- Proyecto de descarbonización para reducir emisiones de gases de efecto invernadero alineado con el objetivo de la perspectiva de sostenibilidad ambiental del BSC.
- Conocimiento del personal de servicios generales en metas y aspectos ambientales crea conciencia en los controles para minimizar el impacto ambiental.
- Mecanismos de comunicación del sistema de gestión ambiental.
- Infraestructura disponible para la motivación del uso de bicicletas por parte de los colaboradores que conlleva a disminuir el uso de vehículos.
- Acciones de economía circular de los sobrantes de automóviles en los procesos de indemnización que tiene un beneficio económico que contribuye a minimizar el impacto ambiental.

Programas Ambientales

La Compañía cuenta en su Sistema de Gestión Ambiental establecido en 4 programas, los cuales son monitoreados con indicadores que permiten mostrar el comportamiento en cuanto al ahorro y uso eficiente de agua, de energía, de papel y manejo de residuos sólidos.

Plan de integración 2022

Se trabajó el Plan de Integración, el cual recopila las actividades ambientales a trabajar durante el año, obteniendo a 31 de diciembre un resultado del 100%:

- Actualización de indicadores de acuerdo con la información reportada por las áreas.
- Incremento de la sensibilización del componente ambiental en los proveedores y supervisores de contratos de la Compañía.
- Posicionamiento de la cultura organizacional en temas de sostenibilidad, a través de actividades como, semana ambiental, caminatas ecológicas, recuperación de materiales aprovechables, bosques empresariales, capacitación ambiental, etc.

- Auditoría Interna para la evaluación de seguimiento al tema ambiental.
- Auditoría Externa para la evaluación de seguimiento a la ISO14001-2015.
- Establecer acciones de mejora relacionados con el proceso ambiental.
- Actualización de la matriz de requisitos legales.

Otras actividades realizadas:



Preparación para la auditoría interna del Sistema de Gestión Ambiental 2022: Se atendieron los requerimientos solicitados por los auditores internos en cuanto a documentos, manuales, formatos, instructivos, etc., para llevar a cabo la auditoría interna.



Actualización de documentos 2022: Se actualizaron todos los documentos del SGA de acuerdo con la nueva codificación del SGI.



Sensibilización Sistema de Gestión Ambiental: Se han realizado capacitaciones, comunicaciones corporativas a algunas partes interesadas dando a conocer el Sistema de Gestión Ambiental y los programas que maneja.



Calificaciones Ambientales Procesos de Contratación: Se han calificado durante el año 2022 las diferentes invitaciones abiertas y cerradas, analizando los diferentes criterios ambientales solicitados.



Actualización Matriz de Requisitos Legales: Se realizó actualización a esta matriz incluyendo la nueva normatividad que debe aplicar Previsora Seguros durante 2022.



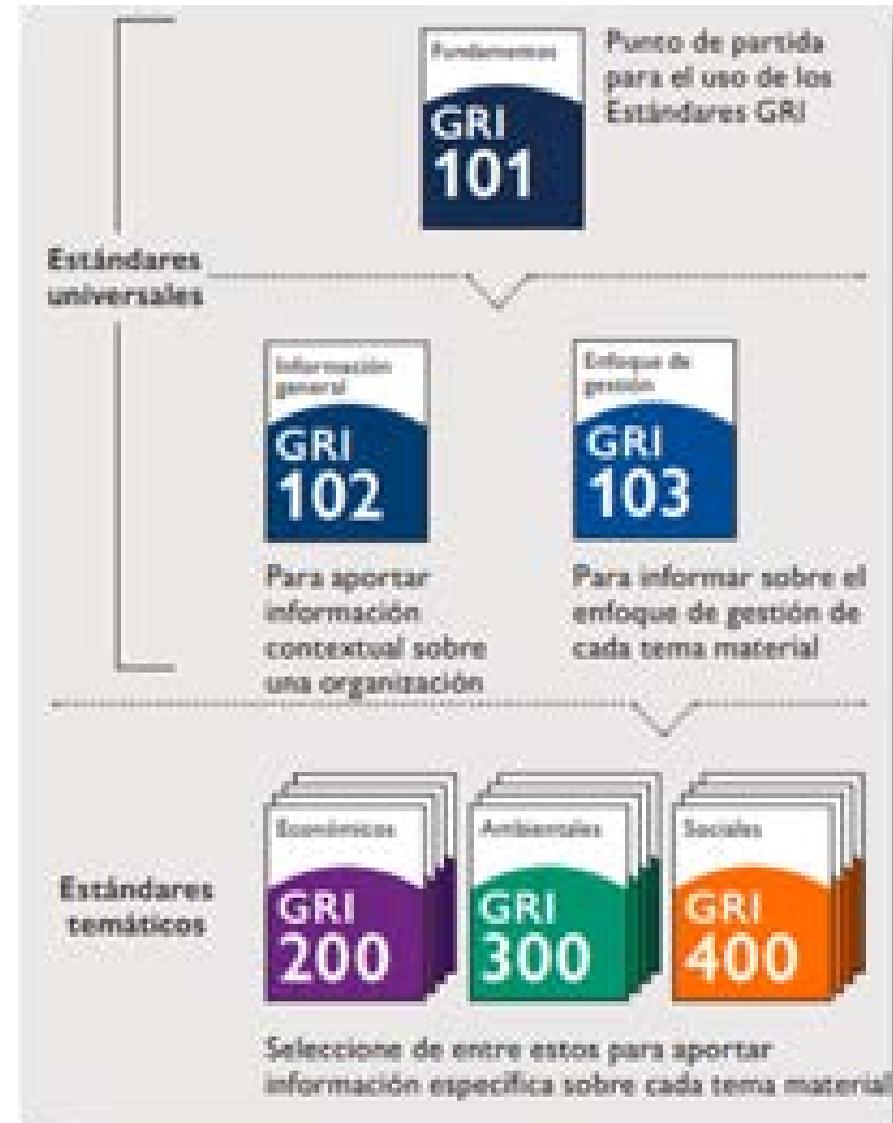
Actualización Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales: Se realizó actualización a esta matriz incluyendo la última evaluación que se debe aplicar al interior.

2.3 | Informe de Sostenibilidad

A continuación, se relacionan algunas actividades sobre sostenibilidad desarrolladas durante 2022:

Informe Global Reporting Initiative (GRI): Se elaboró el informe GRI del año 2021 en donde se analizaron diferentes temas de sostenibilidad (económicos, ambientales y sociales) bajo indicadores universales.

Previsora Seguros ha presentado el informe bajo Estándares GRI para los años 2018, 2019, 2020 y 2021 con un cumplimiento del 100%, el contenido de dicho informe fue seleccionado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público con el apoyo del Programa Negocios Competitivos – GRI, en el convenio con el Gobierno Suizo.



Taxonomía Verde

La Taxonomía Verde de Colombia define un sistema de clasificación para actividades económicas y activos con contribuciones sustanciales para el logro de objetivos ambientales, que responden a los compromisos, estrategias y políticas trazados por el gobierno nacional en materia ambiental.

La Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA, Metrix-Ambire - CBI y GRS realizaron un análisis de los productos de Previsora Seguros bajo 10 criterios de clasificación de productos verdes, catalogados como verdes directos, indirectos y neutros, allí se identificaron diferentes productos que pueden ser catalogados y que de cierta manera contribuyen a la mitigación del cambio climático.

Encuesta de Sostenibilidad de FASECOLDA: Se participó en la encuesta anual de sostenibilidad en la que se analizaron diferentes temas de Gobierno Corporativo, gestión de riesgos, inversión, productos, Asegurados, proveedores, ambiental, intermediarios, colaboradores, inversión social y cambio climático. La encuesta contribuye al análisis de sostenibilidad en el sector asegurador colombiano.

Curso de Gestión Integral de Riesgos ASG: Participamos en el curso ofrecido por FASECOLDA, Metrix Finanzas y Ambire Global para identificar los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, para mantener la capacidad de generación de valor de largo plazo de toda la Compañía.

Comités de sostenibilidad: Se asistió a los comités de sostenibilidad de FASECOLDA, donde se identifican los cambios en temas de sostenibilidad en el sector asegurador.

Semana de RSE: En octubre de 2022 se llevó a cabo la Semana de RSE, en la cual se realizaron publicaciones de los 4 ejes temáticos de Pacto Global: se socializó con funcionarios de la compañía en lo que respecta al alcance del Sistema de Gestión Ambiental, la presentación del Plan Institucional de Gestión Ambiental y lo referente al Cambio Climático; Anticorrupción, Derechos Humanos y Estándares Laborales.

2.4 | Anticorrupción

Mediante Comunicaciones Corporativas, se dio a conocer nuevamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, resaltando la política antifraude de Previsora Seguros, así como los valores corporativos registrados en el Código de Ética y Conducta DI-GGC-007.

2.5 | Derechos Humanos



La compañía está comprometida en hacer pública la política de Derechos Humanos a los diferentes grupos de interés y a garantizar en todo momento la transparencia informativa respecto de su cumplimiento.



Se dio a conocer el compromiso público que tiene Previsora Seguros en su página web respecto a los derechos humanos, cumpliendo con el Principio 1 de Pacto Global “Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos”, adicionalmente se resaltaron los derechos humanos de acuerdo con la declaración universal de Naciones Unidas.



2.6 | Estándares Laborales

Se comparten los principios que trabaja y apoya la compañía derivados de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Por otra parte, se dio a conocer la cartilla de medidas de conciliación, la cual nos brinda la mejor experiencia laboral para que se logre un equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar.



APOYO A LA FAMILIA:

Velamos por el bienestar de todos nuestros colaboradores y sus familias.



CALIDAD EN EL EMPLEO:

Brindamos un entorno laboral estable, sano y seguro.



DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL:

Promovemos el desarrollo de los colaboradores para proyectar al máximo todo su potencial.



FLEXIBILIDAD ESPACIAL Y TEMPORAL:

Ofrecemos la posibilidad de gestionar el tiempo de trabajo de forma eficiente y otorgamos espacios para los asuntos personales.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:

Proveemos un entorno laboral equitativo e incluyente.

Iniciativas de RSE en las que participa Previsora:



2.7 | Gestión Documental

Se desarrollaron las siguientes acciones

1. Implementación de mejoras a nivel funcional del aplicativo OnBase, disminuyendo los tiempos de operatividad que invierten los funcionarios en esta herramienta.
2. Actualización del manual de gestión documental con la creación de formatos e instructivos, mediante los cuales se documentaron nuevos procedimientos.
3. Desarrollo e implementación de un repositorio documental en SharePoint, para la organización, custodia y consulta de los documentos electrónicos de archivo producidos por las sucursales.
4. Avance en la ejecución de los proyectos para el PINAR:
 - i. Organización del fondo documental acumulado de la Compañía, actualización del inventario documental para intervenir el fondo (2.100 ML de archivo intervenidos)
 - ii. Implementar nuevos flujos de trabajo OnBase, que se alinee con el programa estratégico de “carpeta única”.

5. Articulación del sistema integrado de conservación con instrumentos de medición de condiciones ambientales e inclusión de formatos para la muestra diaria.

6. Elaboración del Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo – MOREQ que permite garantizar el derecho de los ciudadanos, en cuanto a facilidad de acceso y localización de los documentos e información necesaria para la gestión de sus propios intereses, asegurando un patrimonio histórico documental racional, estructurado y fiable, que sirva de señal de identidad y memoria de Previsora Seguros.





Mesa Sectorial Gestión Documental

Se consolidó la “Guía Plan de Preservación Digital”, que culminó con la entrega del documento para las entidades del sector y para la elaboración de su plan.

Participación en la mesa sectorial de Gestión Documental para:

- ✓ Implementación efectiva del Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA.
- ✓ Difusión de la Cultura Archivística.
- ✓ Modelos de Administración de Archivos Físicos, Operación Tercerizada.

Componentes Estratégicos

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

3.1 | Estrategia Corporativa

Luego de un ejercicio juicioso y detallado de la alta dirección y demás instancias de la compañía se adoptó a partir del 2022, la plataforma estratégica denominada **#lohacemosjuntos**, para la vigencia 2022 – 2025.

El ejercicio de la planeación se fundamentó en las directrices de responder a:

#Rentabilidad

#Decisiones con Datos

#Propósito Colombia

#A un Clic

#Alianzas Estratégicas

#Cultura Resiliente

#Cliente Céntrico

#Agilidad Empresarial

#Innovación Aplicada



Planeación Estratégica 2022 - 2025

Propósito superior

Prevenir y gestionar oportunamente los riesgos de acuerdo con las necesidades de los colombianos para asegurar su tranquilidad y patrimonio.

Visión

En 2025 Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos por su cercanía con el cliente, claridad en la comunicación, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país, agilidad en sus procesos e innovación en sus productos y servicios.

Propuesta de valor

Previsora asesora, acompaña y cumple eficientemente con las necesidades de aseguramiento de los clientes, con presencia activa en todo el territorio nacional y generando utilidades para el beneficio del país.

Misión

Brindar respaldo y protección al patrimonio de los colombianos para asegurar su tranquilidad, y promover una cultura de prevención y aseguramiento, que redunde en rentabilidad para los accionistas.

Perspectivas y objetivos



Sostenibilidad

#Rentabilidad #Propósito Colombia

Cliente y Mercado

#Cliente Céntrico #Alianzas Estratégicas

Procesos Internos

#Innovación Aplicada #A un Clic #Agilidad Empresarial

Aprendizaje y Desarrollo

#Decisiones con Datos #Cultura Resiliente



Sostenibilidad

#Rentabilidad #Propósito Colombia

Lograr sostenibilidad económica, social, ambiental y de buen gobierno buscando rentabilidad para los accionistas.

Cliente y Mercado

#Rentabilidad #Cliente Céntrico

Crear valor de manera apropiada, diferencial y continua para los clientes objetivo de Previsora.

#Alianzas Estratégicas

Implementar un modelo de alianzas estratégicas para potenciar la propuesta de valor.



En línea con los objetivos estratégicos, la compañía estableció un mapa de indicadores corporativos bajo las perspectivas de Aprendizaje y Desarrollo, Procesos Internos, Cliente y Mercado y Sostenibilidad.



Procesos Internos

#Innovación Aplicada

Fortalecer la innovación para crear y mejorar productos y servicios, promover la eficiencia de la compañía y consolidar los factores de competitividad.

#A un clic

Implementar la transformación digital de Previsora y asegurar las capacidades, infraestructura tecnológica y procesos eficientes para lograr una experiencia empática y ágil con los clientes e intermediarios.

#Agilidad Empresarial

Optimizar el modelo operativo con procesos transversales para ser más ágiles, flexibles y eficaces.

Aprendizaje y Desarrollo

#Decisiones con Datos

Adoptar decisiones apalancadas en un modelo de analítica de datos que trasciendan a toda la organización.

#Cultura Resiliente

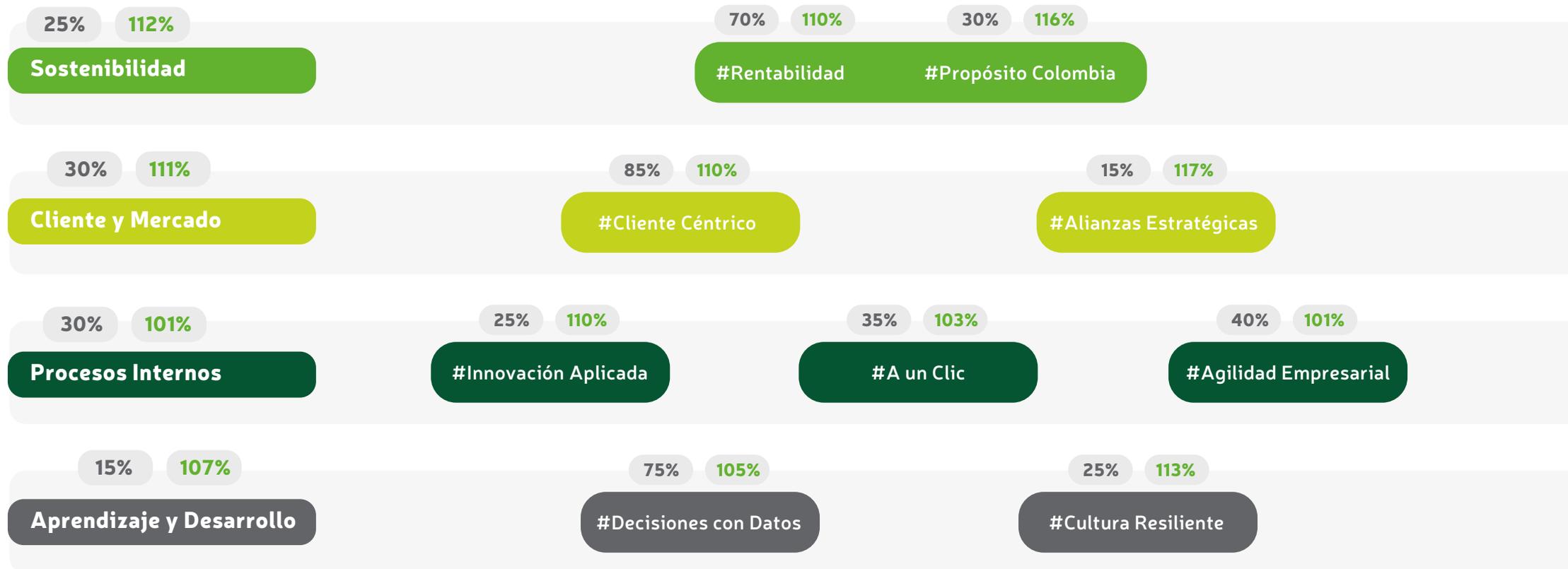
Integrar y potenciar las capacidades de la organización, competencias y valores del equipo humano requeridas para ser una organización colaborativa y flexible que cumple su misión.

Mapa Estratégico Corporativo

Corte a diciembre de 2022

Es preciso destacar que en 2022 la compañía cumplió el mapa estratégico corporativo en **107%**, tal como se muestra a continuación:

Perspectivas



Cumplimiento Total: **107%**

Proyectos Estratégicos

Para apalancar el cumplimiento de la estrategia, la compañía viene desarrollando proyectos estratégicos distribuidos en tres frentes:

Transformación Digital, Desarrollo Tecnológico y otros.

En el frente de transformación digital se tiene:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Bicicletas	A través de un contrato de uso de red con Positiva, se pretende establecer un canal digital para la comercialización de pólizas que respalden a los biciusuarios dando coberturas tanto a la bicicleta como a la vida del biciusuario.	97%
 APP Autogestión	Habilitar al negocio con productos y servicios tecnológicos que permitan aumentar los ingresos y la rentabilidad.	100%
	Incorporación de las coberturas de Pérdida Severa y Responsabilidad Civil para la reclamación de siniestros en el App y la Sucursal Virtual además de incorporar algunas nuevas funcionalidades para los clientes.	97%
 Fortalecimiento Digital	Desarrollo que busca la integración entre las plataformas de SIC y Secop para el seguimiento de los procesos licitatorios que adelanta la Compañía. (Esta célula corresponde a nuevos desarrollos y puede variar según la priorización de la entidad)	94%

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Cotizadores	Mejorar y fortalecer los flujos de exclusividad y escalamiento, así como incorporar algunas variables paramétricas como la delegación a los aliados y flujos de negocio para los amparos de RC y Daños Materiales en el cotizador de Áreas Comunes.	97%
 Gobierno de Datos	Establecer la hoja de ruta viable que permita implementar y desarrollar las estructuras, métodos y esquemas de gestión que habiliten a la organización el acceso a un Gobierno de Datos y de Analítica Especializada, sobre los dominios de información priorizados.	100%
 Apertura Sucursal Virtual	Crear una Sucursal Virtual para administrar las ventas de los productos parametrizados dirigido al segmento de personas e incursionar en la comercialización de productos adicionales a SOAT con una estructura que apoye las actividades administrativas y operativas.	99%
 Página Web 2.0	Implementar el nuevo portal web, bajo una arquitectura e infraestructura que sustente el crecimiento proyectado y fortalezca la transformación digital y la experiencia de clientes, aliados y proveedores.	100%



En el frente de desarrollo tecnológico:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 <p>Migración motor base de datos</p>	<p>Actualización de versión del motor de base de datos de SYBASE 12.5.4 a la versión SYBASE 16 que almacena las bases de datos del aplicativo CORE SISE 2G.</p>	<p>100%</p>
 <p>Construcción PETI</p>	<p>Definición de la estrategia que propone ejecutar la Gerencia de T.I dentro del periodo 2022 - 2025 basado en elementos definidos de la guía para elaboración del PETI de MINTIC como apoyo de referencia de la estructura documental para la construcción de los capítulos que conformar los elementos de identificación, evaluación y formulación de las iniciativas estratégicas de TI.</p>	<p>100%</p>



En otros se tiene:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Seguro Agropecuario Fase II	Como compañía estatal contribuir con la profundización del Seguro Agropecuario en Colombia, generando ofertas de productos atractivos e innovadores y mediante la promoción de alianzas con todos los actores involucrados (Finagro, Banco Agrario, Asociaciones) logrando una mayor cultura de aseguramiento.	99%
 NIIF 17 y Solvencia II Fase III	Implementación de la Norma NIIF 17 y Solvencia II, apoyado en la adquisición de las herramientas contables y actuariales planeadas para la fase III.	100%
 Experiencia Previsora	Analizar, diseñar e implementar un modelo integral de experiencia del asegurado que articule todos los procesos de la organización con las necesidades y expectativas basados en la voz del asegurado e intermediario.	100%
 Carpeta Única Digital	Estructurar e implementar una Carpeta Única Digital que permita consolidar, centralizar, almacenar, gestionar y consultar la documentación relacionada con el aliado, a través de una herramienta que garantice la integración, articulación y habilitación de los diferentes procesos en la compañía.	99%
 Cultura Resiliente	Definir, estructurar e implementar un modelo integrado de cultura organizacional que apalanque la directriz de Cultura Resiliente del Plan Estratégico 2022-2025.	100%
 Smart Supervisión – Sello de educación financiera	Fortalecer el programa de Educación Financiera Saber Seguro, mediante contenido conceptual y teórico que cumpla con los criterios del Sello de Educación Financiera que otorga la Superintendencia Financiera, así como la incorporación de un servicio de coaching financiero que fomente el conocimiento de nuestros asegurados (personas naturales - personas jurídicas) frente a las distintas situaciones financieras a las que están expuestos en la cotidianidad, aprovechando los beneficios de productos financieros disponibles en el mercado colombiano.	98%

3.2 | Sistema de Gestión Integral

En 2022 se realizaron las actividades necesarias para mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integral (SGI) y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), consolidadas en el Plan de Integración Fase III, el cual tuvo como hito principal integrar los elementos comunes con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y culminar con éxito en septiembre la auditoría externa de seguimiento por parte de Icontec de manera integral, la cual cubre el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 14001:2015.





Intervención de Procesos

Este componente se desarrolló en dos frentes, así:

- Iniciativas Estratégicas
- Otras Iniciativas

1. Iniciativas Estratégicas: Alineados con nuestro plan estratégico 2022-2025 #lohacemosJuntos, se trabajaron las siguientes iniciativas que generan valor a la compañía en cuanto a la mejora en la eficiencia de los procesos críticos y la promesa de valor a nuestros asegurados:

- **Iniciativa Cadena de Valor:** Se realizó el diagnóstico de los procesos priorizados de la Cadena de Valor, con su respectiva identificación de soluciones e implementación de mejoras de corto plazo en tres (3) frentes:

- i.** Proceso de generación del PYG (Autos y Generales): Mejoras a los formatos y generación de solicitudes para los reportes del SISE con TI.

- ii.** Información de los siniestros en el Contact Center para el seguimiento del asegurado: Solicitudes de perfiles a SISE para el Contact Center, capacitación y articulación con la Vicepresidencia de Indemnizaciones para mejorar la gestión de la información.

iii. Comisiones aliadas: Implementación de automatización para el envío de estados de cuenta a los aliados de Centro de Servicios Masivos y alineación con la iniciativa del Portal de Intermediarios (Portal Web 2.0).

• **Iniciativa Promesa de Valor (ANS) en los Procesos de Suscripción y Emisión:** Se realizaron pruebas piloto en las sucursales con modelo comercial implementado y en Casa Matriz para conocer las capacidades actuales de tiempos de respuesta en dichos procesos, con este insumo se generó la propuesta de Gestión de Negocios con ANS para la clasificación de los negocios propuestos. Sobre este modelo en 2023 se empezará a medir y monitorear el cumplimiento de la promesa de valor (ANS) en el proceso de suscripción.



2. Otras Iniciativas: Así mismo, en el 2022 y con base en las diferentes necesidades identificadas en los procesos críticos de la Cadena de Valor de la compañía, se priorizaron las siguientes intervenciones encaminadas a dar respuesta, las cuales cuentan con planes de trabajo que están en proceso de ejecución.

• **Pool de Indemnizaciones:** Se realizó el diagnóstico y se propuso un modelo de operación que permite hacer más eficiente el proceso de creación de avisos de siniestros de ramos generales y disminuir los cuellos de botella presentes.

• **Unidad de Cumplimiento del Centro de Servicios Masivos:** Se elaboró el diagnóstico, identificación e implementación de mejoras a corto plazo que permiten hacer más eficiente la entrega de las pólizas de cumplimiento y mejorar la percepción del asegurado.

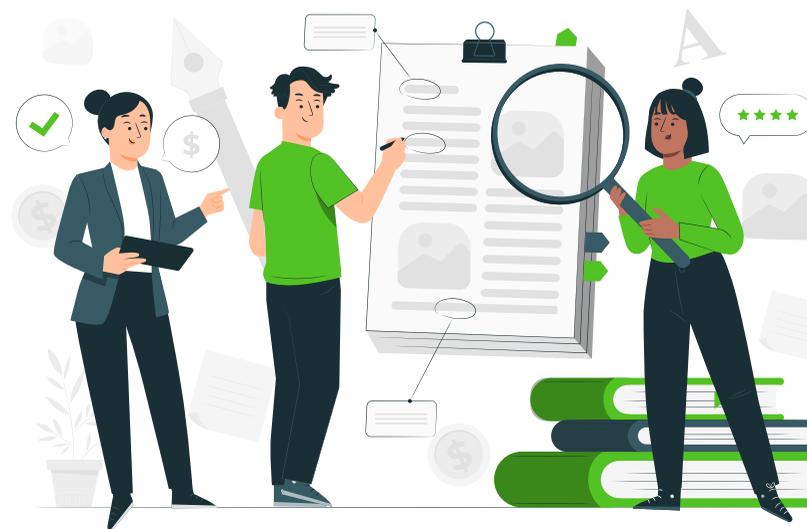
• **Contratación de Bienes y Servicios:** Se fortaleció el proceso de contratar Bienes y Servicios, a través del desarrollo de la Gestión Integral de Proveedores de la Compañía, alineado con el Modelo de Abastecimiento Estratégico y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual (Ver Resolución 052 de 2021).

• **Unificación de anexos de Factura Electrónica en Indemnizaciones:**

Se gestionó el diseño de la propuesta del nuevo modelo de radicación de anexos de factura electrónica, para hacer más eficiente el proceso en la recepción de facturas de proveedores de Indemnizaciones.

• **Proceso Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):**

En conjunto con la Gerencia de Riesgos y la Gerencia de TI, se creó el proceso para administrar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, fortaleciendo así la gestión del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de los Servicios de Seguridad en todos sus dominios y la Continuidad del Negocio, con el fin de proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la compañía.



3.3 | Gestión de la Innovación

En este tema, la gestión se centró en las siguientes tres (3) líneas de acción:

a.

Vigilancia de Innovación:

Para ello, se monitorearon tendencias del mercado con el propósito de diseñar la ruta para fortalecer el portafolio de productos y servicios de la compañía con nuevas soluciones y tecnologías.

- **Proyecto mejoramiento y creación de nuevos productos y servicios:** Se desarrolló la gestión que habilitará el fortalecimiento del subproceso de creación de nuevos productos y/o modelos de negocio atendiendo su correspondiente articulación con la Arquitectura Empresarial y las áreas involucradas.
- **Proyecto para generar Ofertas de Seguros que apoyen el desarrollo del país:** Se avanzó en la construcción, definición y avance en la gestión que habilitará la ruta para construir el primer seguro verde de Previsora en función de las necesidades del país, el Plan Nacional de Desarrollo, Pacto Global, ODS, Taxonomías Verdes, entre otros.
- **Gestión del Conocimiento:** Se desarrolló el nuevo modelo que integra lineamientos del MIPG y mejores prácticas.

b.

Experiencia del Asegurado:

Tomar los momentos de verdad del asegurado en la Cadena de Valor de la compañía para fortalecer los procesos que los respaldan con soluciones innovadoras, vanguardistas y que satisfagan la experiencia del asegurado a través del uso de tecnologías de frontera.

- **Multioferta de Automóviles (Web Service):** Para facilitar la gestión comercial con herramientas digitales, se definieron especificaciones funcionales para fortalecer la experiencia de nuestros asegurados, intermediarios y funcionarios en la cotización de pólizas individuales de automóviles.

Con esta implementación, se podrán obtener 3 cotizaciones de seguros para pólizas individuales de automóviles desde la página web o desde SISE, así como apalancar la integración con otras soluciones digitales (App de Previsora, Chat Bot de Cotización, Cotizador de Seguros, entre otros).

- **Evolutivo Robot de Incendio:** Se finalizó con éxito la implementación y lanzamiento de esta mejora de automatización que contribuye a aumentar la disponibilidad de tiempo, para el proceso de creación de riesgos de la emisión de las pólizas colectivas del producto Incendio Deudor, optimizando el proceso hasta del 76% mediante el acceso a un flujo automático y la emisión de una póliza de estas características a través del robot.

- **Automatización Vicepresidencia de Indemnizaciones:** A través del uso de Rocketbot como herramienta, se finalizaron pruebas para tres (3) automatizaciones:

- i. Giro Exitoso (avance 75%)
- ii. Certificaciones Automóviles (avance 83%)
- iii. Reclamaciones IPS Cartera (avance 79%)

Durante el primer cuatrimestre de 2023 se hará la salida a producción y la respectiva estabilización de las tres automatizaciones.

- **Estabilización robot para la cotización y renovación automática de pólizas individuales de automóviles:** Se avanzó en la corrección de fallas que inhabilitaban su operación.
- **Unidad de Gobierno y Analítica de Datos:** A partir del análisis de los resultados y recomendaciones dadas por la firma Consultora GATI para desarrollar las capacidades de analítica que permitan atender la ruta de implementación y alcanzar los niveles de madurez de esta, se crea el Grupo de Trabajo de Gobierno de Datos y Analítica a través de la Resolución 062 de 2022, que permitirá estructurar el equipo base mínimo para esta nueva unidad.
- **Acompañamiento Portal de Intermediarios:** Se avanzó con el testeo y la definición de los requerimientos que harán parte del nuevo portal, vinculado al Proyecto Portal Web 2.0.



C.

Programa de Gestión del Conocimiento y la Innovación (Personas):

Se desarrollaron actividades con el propósito de fortalecer las competencias, habilidades y destrezas de los funcionarios para que la innovación fluya en el ADN de la compañía.

- **Ranking de Innovación Empresarial:** Participación por tercer año consecutivo en el ranking de la ANDI y Revista Semana, logrando el aumento de la calificación de 14,57 en 2020 a 43,8 en 2022.
- **Sistema de Gestión de la Innovación (SGIN):** Se cumplió el plan de trabajo para el fortalecimiento del SGIN, incluyendo la ejecución de auditorías internas y externas por parte de ICONTEC, para el seguimiento al mantenimiento del Sello de Buenas Prácticas de Innovación (BPI), teniendo como referencia los requisitos de innovación derivados de la NTC 5801.
- **Innovación Abierta (Hackaton):** Desde el 2021 Previsora Seguros ha generado espacios de cocreación e innovación abierta, vinculando funcionarios, asegurados, intermediarios, académicos y otras partes interesadas. En la versión desarrollada en 2022 se convirtió en pionera de innovación abierta con Fasecolda, generando a través de su reto “Previsora Verde” diferentes soluciones con foco en la sostenibilidad y seguros verdes, con incentivos para los 3 grupos ganadores, profundizando en la apropiación de la metodología Design Thinking y la apropiación de las taxonomías verdes.
- **Conexión NOVA:** Se desarrolló la segunda versión de la Semana de la Creatividad y la Innovación, así mismo se ejecutaron los planes de Comunicaciones, Incentivos y Formación, con 11 publicaciones enfocadas en nuevos productos, modelos de negocio, metodologías de innovación, entre otros, así como el primer Programa de Creatividad e Innovación en alianza con la Universidad de La Sabana en donde se certificaron 23 funcionarios.

3.4 | Administración y Gestión del Riesgo

Mediante la gestión del riesgo se realizan análisis, mediciones, controles y monitoreos de los riesgos inherentes al negocio de seguros.

Riesgo de Mercado:

El resultado de este monitoreo a diciembre de 2022 se detalla a continuación:

El VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$44,423 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR / Posición en Riesgo) de 3,37% por debajo del límite establecido del 6,0%. El VaR de las acciones fue de \$9,974 millones con una participación del 22,5% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT'S y bonos en pesos, el VaR llegó a \$3,002 millones con una participación del 6,8% del VaR total.

El VaR del portafolio de reservas técnicas ha tenido un promedio durante el 2022 de 3,7% frente a la posición de portafolio; frente al patrimonio y el activo de la compañía mantiene un nivel de 9,6% y de 1,2%, respectivamente.



Riesgo de Concentración:

Teniendo en cuenta las estrategias comerciales definidas por la compañía, se realizó seguimiento a la concentración de la producción por ramos, por asegurados y por canales de intermediación. Los resultados obtenidos con corte a 31 de diciembre de 2022 son:

- A diciembre de 2022 la producción de la compañía se concentró en seguros generales (34,5%), Patrimoniales (29,2%), SOAT (17,9%), Automóviles (11%) y Vida (7,3%).
- Se resalta que 24 de las sucursales (85,7%) presentan un cumplimiento del presupuesto superior al 100%, 1 de las sucursales (3,5%) presentan un cumplimiento del presupuesto entre el 99,9% al 90% y 2 de las sucursales (7,1%) presentan un cumplimiento del presupuesto por debajo del 90%.
- La producción del canal de intermediarios es del 83,7%.

Adicionalmente, se destaca el incremento de ventas por nuestro canal digital.

Riesgo de Insuficiencia de Reservas Técnicas:

El actuario responsable, realiza la validación mensual de las reservas de primas no devengadas y de la reserva técnica de insuficiencia de primas. Igualmente verifica los factores IBNR y certifica la suficiencia de estas reservas.

En Previsora Seguros se revisaron las cifras consignadas en la certificación frente a lo registrado en las cuentas contables con fecha a diciembre de 2022: Reserva de Prima no Devengada, Reserva por Insuficiencia de Primas, Reserva para Siniestros No Avisados, Reserva para Siniestros Avisados, Reserva de Riesgos Catastróficos, las cuales no presentaron diferencia.

Riesgo Legal:

La cuantificación del riesgo legal se realiza a partir de los reportes de contingencias pasivas derivadas de procesos judiciales en contra de Previsora Seguros, donde se detallan las contingencias económicas provisionadas de acuerdo con una calificación que se les asigna a partir de la posibilidad de éxito o pérdida que cada uno tenga. Considerando que los valores reservados ya afectaron el Estado de Resultados, el Riesgo Legal se determina como el valor de los posibles intereses que se deberían pagar en caso de que los procesos con calificación probable sean fallados en contra de la compañía.

A diciembre de 2022 este riesgo mantuvo su perfil bajo, teniendo en cuenta que el cálculo de los posibles intereses a pagar representó un porcentaje menor al 1% del patrimonio de la compañía.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT):

Durante el 2022, el Oficial de Cumplimiento presentó de manera trimestral a la Junta Directiva los informes respectivos, donde se consigna la efectividad de los controles, procedimientos y monitoreo, hallazgos de operaciones inusuales y sospechosas, las medidas de conocimiento realizadas a: Asegurados, proveedores, empleados, salvamenteros y terceros, así como la capacitación al personal interno y externo.

Adicionalmente se presenta la gestión de riesgo realizada en los procesos donde se incluye la revisión a la evolución según los factores identificados y controles con que cuenta la compañía. Se evidencia que el riesgo residual de la compañía corresponde a un nivel de exposición bajo.

Por otra parte, se realizaron los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) de las operaciones sospechosas que se presentaron y demás informes regulatorios.

La Aseguradora continúa fortaleciendo el desarrollo de procesos de vinculación y actualización digital, adecuando mejores servicios en línea, teniendo en cuenta los protocolos de identificación y verificación, lo cual permite brindar un mejor servicio a nuestros Asegurados.



Previsora cuenta con una Política Integral que incluye la ética y la transparencia dentro de sus pilares fundamentales con una tolerancia cero ante la ocurrencia de hechos de fraude, corrupción, soborno, lavado de activos y la financiación del terrorismo, dando cumplimiento a las leyes nacionales e internacionales que nos son aplicables.

Plan de Continuidad del Negocio

Previsora Seguros, ha reconocido el riesgo social, estratégico, operacional y financiero que tendría una eventual interrupción de los servicios y productos que brinda. Igualmente, reconoce la importancia que tiene, para todas las partes interesadas el hecho de mantener la continuidad de los procesos críticos durante eventos adversos y situaciones de fuerza mayor que pudieran afectar el curso normal de sus actividades.

Por ello, ha establecido un Plan de Continuidad de Negocio a fin de salvaguardar la integridad física de las personas, cumplir con los niveles de servicio, la normatividad vigente, los lineamientos organizacionales y la viabilidad financiera de la compañía.

El Plan de Continuidad de Negocio tiene como alcance todos los ramos de la compañía y los procesos críticos identificados en el Análisis de Impacto al Negocio (BIA).

Los principales elementos que conforman dicho Plan son: Análisis de Impacto al Negocio (BIA), Análisis de Riesgo (RA), Estrategias de Continuidad de Negocio, Planes de Continuidad de Negocio (BCP y DRP), Gestión de Proveedores Críticos y desarrollo de un Programa de Ejercicios y Pruebas de Continuidad de Negocio.

Durante el año 2022 se actualizaron estos elementos y se desarrolló el plan de ejercicios y pruebas de continuidad mediante el cual se logró:



Mayor comprensión del contenido y uso de los procedimientos de plan de continuidad del negocio.



Capacitar a los integrantes de los equipos de recuperación operativa y tecnológica.



Probar la recuperación de la tecnología y las telecomunicaciones.



Generar una mejora continua de lecciones aprendidas en el DRP (Plan de recuperación de desastres) – PCN (Plan de Continuidad de Negocio) de la compañía.



Cumplir los requisitos legales, reglamentarios, contractuales u organizacionales.





Finalmente, y en alineación con el PCN, se tiene implementado el Plan de Emergencias, mediante el cual se establecen procedimientos que permiten a los ocupantes y/o visitantes de sus instalaciones, prevenir y protegerse en caso de desastres o amenazas colectivas que pueden poner en peligro su integridad o la del medio ambiente.

Sistema de Gestión de Seguridad en la Información

En cumplimiento de la Circular Externa 052 del 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás requerimientos regulatorios, Previsora Seguros establece un marco de gestión empresarial en seguridad de la información y ciberseguridad, que provee un proceso de mejora continua con enfoque a riesgos, donde participan y tienen un rol específico todos los funcionarios.

A través de este sistema se busca el cumplimiento normativo y se define como base metodológica el modelo conceptual de las Normas ISO/IEC 27001 e ISO 27032. Se estableció el nuevo proceso “Administrar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información” a través del cual se consolidan los procesos de Seguridad de la Información - SI y Ciberseguridad - CS, se efectúa unificación y alineación de la documentación asociada así como los respectivos procedimientos, se reestructuraron roles y responsabilidades, se optimiza el manejo de indicadores y se estandariza la gestión de continuidad de negocio.

Así mismo se continuó con el desarrollo de actividades enfocadas a la evaluación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información a través de la verificación de efectividad de controles de seguridad, gestión de riesgos y vulnerabilidades técnicas, identificación y control de ciberamenazas por medio del SOC y herramientas de seguridad perimetral, revisión de proveedores, gestión de incidentes de seguridad y ciberseguridad, implementación y/o fortalecimiento de controles de ciberseguridad y seguridad de la información, campañas de capacitación y sensibilización, etc.

Riesgo Operacional

El sistema de administración de riesgo operativo adoptado por Previsora involucra la participación de todos los miembros de la compañía, teniendo en cuenta que se basa en la estructura de los procesos.

En la etapa de identificación se han documentado las situaciones que pueden impedir el logro de los objetivos trazados por la compañía. En la fase de medición se definieron criterios claros y ajustados a la situación de la compañía, con el fin de establecer la severidad de los riesgos. Este resultado ha sido pieza clave para la implementación de un esquema de control adecuado para mitigar de manera efectiva el riesgo inherente.

Adicionalmente, se ha diseñado un plan de monitoreo mediante la definición y análisis de indicadores a través de los cuales se realiza seguimiento trimestral al comportamiento de los riesgos asociados a éstos. De otra parte, se realiza evaluación de los controles, con el fin de asegurar que los niveles de efectividad mantienen estable el nivel de exposición frente a los riesgos.

El perfil de riesgo residual de la compañía se ha mantenido dentro del nivel de tolerancia definido, toda vez que la mayor concentración de los riesgos se encuentra en niveles de severidad moderada y baja (95%). Para aquellos riesgos que mantienen su valoración en niveles de severidad alta, se han implementado planes de acción y monitoreo, cuyo seguimiento se expone semestralmente a los miembros de la Junta Directiva.



Componentes Misionales

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

4.1 | Gestión Comercial

Tal como se puede observar en la tabla No 01, durante el 2022 se emitieron primas por valor de \$1.744.172 millones, con un crecimiento del 26,4% frente al 2021, arrojando un superávit de \$280.926 millones. También se aprecia la distribución por segmentos y los valores alcanzados frente a la vigencia del 2021.

Tabla No. 01 - Primas emitidas 2022 vs 2021

Segmento	2021	2022	PPTO	CUMP	MIX
Estatal	580,323	728,999	661,050	● 110.3%	42%
Empresas	544,924	638,716	579,142	● 110.3%	37%
Personas Sin Soat	73,470	96,416	80,392	● 119.9%	6%
Personas Soat	181,584	280,042	142,661	● 196.3%	16%
Total	1,380,301	1,744,172	1,463,246	● 119.2%	100%

Cifras en millones de \$



Nuestro foco de negocio estratégico son los segmentos Estatal, Privado y Personas, los cuales generaron los siguientes resultados:

Negocios Estatales

La Compañía sigue manteniendo una participación importante en este segmento cubriendo las necesidades de aseguramiento del patrimonio, así como la vida de las personas de las entidades estatales.

Gestión de Procesos de Contratación de Seguros con Entidades Estatales 2022

Proceso de contratación	\$	Cantidad #
Total	\$ 1.978	3396
Ofertas Presentadas	\$ 1.809	2288
Ofertas Adjudicadas Previsora	\$ 649	1870
Ofertas Adjudicadas Cedidas	\$1.093	
Ofertas No Adjudicadas	\$ 67	418
Ofertas No Presentadas	\$ 169	1108



En el 2022 se presentaron 2,288 propuestas, de las cuales le fueron adjudicadas a la Compañía 1,870. El valor de los presupuestos de las ofertas presentadas asciende a la suma de \$1.8 billones de pesos, de los cuales le adjudicaron a Previsora Seguros \$649,000 millones de pesos.

El cumplimiento del presupuesto de ventas al cierre de año para el segmento presentó una sobre ejecución del 110%.

Negocios Privados

Siguiendo el plan estratégico comercial para el 2022 se realizaron mensualmente los comités con las sucursales, mediante los cuales se profundizaron temas particulares y recopilamos necesidades para orientarlos y/o buscar soluciones desde Casa Matriz para concretar los negocios relevantes.

Para los negocios privados, conformados por los segmentos Empresas y Persona Natural, se obtuvieron los siguientes logros, producto de las estrategias implementadas:

Segmento Empresas

En materia de ejecución presupuestal se facturaron \$630.288,3 millones al cierre de 2022, creciendo en el 16,4% y ejecutando el presupuesto en un 109,3% (No incluye SOAT). Dentro de la ejecución presupuestal se resalta el crecimiento del 26% en los negocios de tipo recurrente (negocios de retención) frente al año anterior.

La estrategia para este segmento se ha fundamentado en la participación de negocios generados en los siguientes nichos:

1. Sector Empresarial:

- a. Grandes y Medianas Empresas. Clasificadas según sus ingresos y correspondientes a los sectores comercio, construcción, infraestructura, manufactura, transporte, logística y servicios. Desde el año 2020 se inició una campaña buscando posicionar a la Compañía en el mercado, obteniendo en 2022 primas emitidas por valor de \$289,170 millones de pesos.
- b. Sector Energía e Hidrocarburos. Este tipo de empresas se caracterizan por colocaciones facultativas. Al cierre del 2022 se facturaron en este nicho \$85,620,5 millones, participando con el 14% en el total de la producción del sector empresarial.
- c. Pequeñas Empresas y Microempresas. Teniendo en cuenta la composición empresarial y su ubicación geográfica, se ha venido incentivando la generación de negocios logrando un resultado de primas a cierre de 2022 por valor de \$245,812 millones, con una participación del 38% en el total de la producción del segmento privado. En este nicho, se incluyen nueve (9) licitaciones del segmento privado adjudicadas por un valor total de \$6,212 millones, logrando una efectividad del 75% y en primas del 99%.
- d. Sector Agropecuario. Desde el 2021 se inició un plan comercial para crecer en este sector de la economía, el cual es fundamental dentro del actual Plan de Desarrollo del Gobierno Nacional.

Para 2022, la estrategia del segmento empresas se focalizó en desarrollar un plan de trabajo en sinergia con la Vicepresidencia Técnica, donde se buscó fortalecer la promoción del seguro integral para cultivos de banano; así como estructurar nuevos seguros diseñados a la medida del sector agropecuario, donde se aseguran tanto animales como cultivos.

El plan se ha estructurado en dos fases:

- **Fase I:** Productos para atender el sector agrícola dirigido a cultivos de café, forestales, cacao, caucho, caña de azúcar, cannabis, flores y frutales y para el sector pecuario productos para los nichos avícola, porcícola y equino, ejecutando las siguientes actividades:

- a. Identificación de sucursales, aliados y productores foco
- b. Campañas de lanzamiento y capacitación a diferentes audiencias, incluyendo Finagro.
- c. Acercamiento con gremios como: Porkcolombia, Fenavi y Asocolcanna
- d. Gestión en RRSS (redes sociales): Facebook, LinkedIn y en otros medios de comunicación como Revistas Sociedad de Agricultores de Colombia, Boletín Fenavi, Semana y Forbes

- **Fase II:** Continuar con los cultivos de: aguacate, palma de aceite y piña y para el sector pecuario el producto dirigido a bovinos y bufalinos.

Como resultado, la compañía registró en este nicho primas emitidas por \$9,685,1 millones con una ejecución presupuestal del 69,6% y un crecimiento del 4,5%.

2. Áreas Comunes:

La Compañía continuó consolidándose en este importante nicho de mercado, apalancado en la herramienta Cotizador Web, puesta en producción al 100% en las sucursales. En materia de primas emitidas durante el año 2022, el resultado ha sido de \$51,119 millones con un crecimiento del 3% frente al 2021.

3. Renovación:

Para el segmento empresas se obtuvo una persistencia del 112,7% al cierre del año 2022 (meta del 72%), conformado por la renovación del 100% de la base de Asegurados por valor de \$430,593 millones y una facturación adicional de \$54,883 millones.

Se destaca la gestión de entrega oportuna de las propuestas de renovación e incremento en primas de renovación de negocios referidos.

Segmento Persona Natural



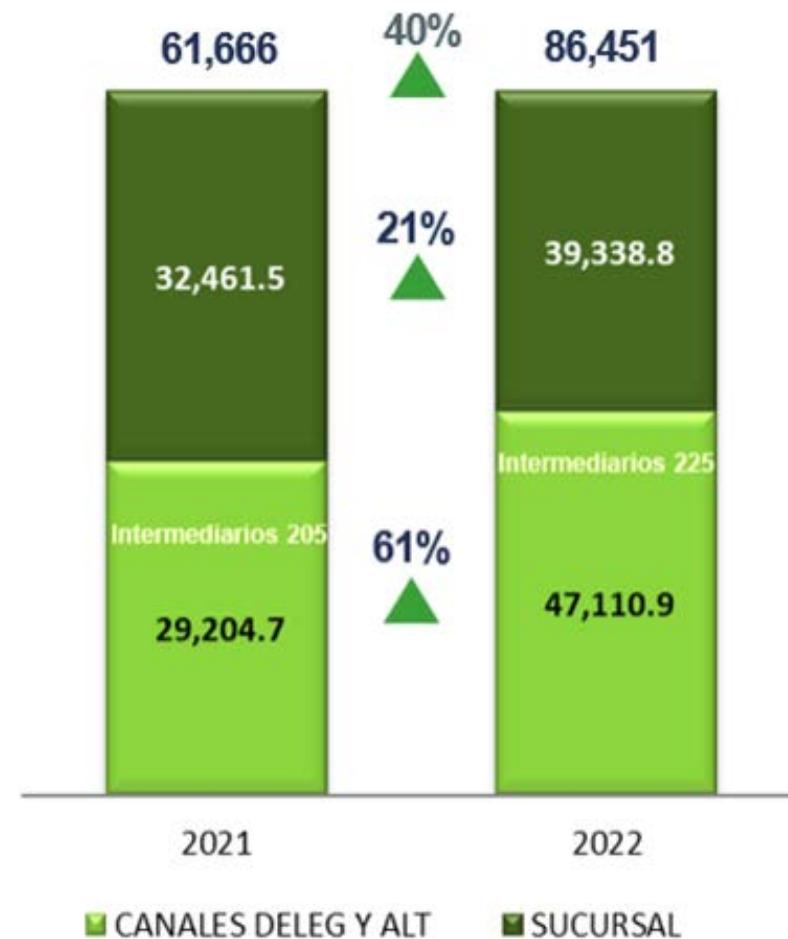
Para este segmento a cierre de 2022, se facturaron \$96,416,1 millones, generando un crecimiento del 31,2% y un cumplimiento presupuestal del 119,9% (No Incluye SOAT).

Frente a la estrategia trazada se resaltan los siguientes resultados:

Autos

Se destaca la reactivación de la producción del ramo de automóviles, siendo éste el de mayor representación para el segmento y que se intervino a través de:

1. Apertura y mantenimiento de canales delegados y alternativo (Sinergias) a un total de 236 intermediarios, logrando primas por valor de \$47,110,9 millones, lo cual representa una participación del 73,5% sobre el total de la producción del ramo de automóviles del segmento que fue de \$86,451 millones.



Cifras en millones de \$

De lo anterior, se puede concluir que las acciones realizadas para la apertura de canales delegados, así como el avance del canal alternativo, han permitido una mayor dinámica en la gestión comercial del ramo, por consiguiente, las sucursales han podido reorientar sus esfuerzos en otros focos de la estrategia.

2. Gestión Comercial Cotizadores y Web Service: Durante el 2022 se trabajó en el proyecto Web Service Autos, contando con 115 intermediarios vinculados a la plataforma Agente Motor y 27 más que vienen trabajando en Web Service propio. Esta gestión ha permitido tener mayor alcance de propuestas presentadas a los asegurados del segmento, sumado a la entrega de cotizadores a los intermediarios, quienes tienen más de 900 usuarios activos con la herramienta de la compañía.

3. Renovación: Para el segmento Persona Natural se obtuvo una persistencia del 69,4% en 2022 (meta del 57%) renovando la base de asegurados por un valor de \$49,217,8 millones. Este resultado se ha obtenido por la gestión anticipada de las cotizaciones de renovación, del acompañamiento a los intermediarios por parte de las sucursales y de la generación automática del reporte mensual de vencimientos.

Canal Digital SOAT:

Se debe destacar la situación que se presentó por la venta directa de SOAT, a través del canal digital por la página WEB, que facilitó la prestación del servicio a las personas que requerían comprar su póliza y que generó ventas por \$126,393 millones, con un crecimiento importante desde el mes de octubre (\$125,305 millones en los últimos 3 meses del año).

Canales de Comercialización

Al cierre del 2022 el canal intermediado emitió primas por \$1,459,883 millones. El desempeño de los canales y su crecimiento se explica de la siguiente manera:

Canal \ Año	2021	2022	PPTO	CUMP	Δ% 22-21	MIX %
Agentes	203,926	210,729	178,050	118.4%	3.3	12.1
Agencias	356,131	401,233	393,309	102.0%	12.7	23.0
Corredores	704,704	847,921	749,071	113.2%	20.3	48.6
Directos	111,369	157,907	142,273	111.0%	41.8	9.1

Plan de Reconocimiento - Mutuamente



Dentro de las principales actividades con los intermediarios resaltamos el plan de reconocimiento – MUTUAMENTE, a través del cual obtuvimos buenos resultados dada la motivación de los intermediarios para mejorar la producción de la Compañía:



Las primas generadas dentro del plan de incentivos durante el 2022 ascendieron a **\$475,253 millones**, siendo el **76,6%** del negocio recurrente de la compañía (**\$620,110 millones**).



En el 2022 se pagaron **\$2,814 millones** y se estima con el cierre del plan en febrero 28 de 2023 un pago total de **\$5,769 millones**, lo que correspondería al **1.2%** de la producción generada dentro del plan.



Agentes y Agencias

- 685 de los Agentes y Agencias ganaron el incentivo, esto es el 48% del total.
- Se cumplió la meta definida de primas (\$354,263 millones) en un 108% llegando a \$383,207 millones con un crecimiento de 22,4% (\$70,236 millones) frente al año 2021.



Corredores de Seguros

- 14 de los corredores, es decir el 64% que trabajan con la compañía ganaron incentivos.
- Logramos la meta definida de primas (\$88,463 millones) en un 109% llegando a \$96,552 millones con un crecimiento del 19% (\$15,439 millones) versus 2021.



Servicio al Asegurado

Durante el 2022, se dio continuidad a los procesos de mejora en la administración y gestión de PQR's implementando el proyecto de Smart-Supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como los procesos de formación para funcionarios de Casa Matriz y Sucursales, principalmente los representantes de los quejosos o encargados de atender estas PQR's..

El comportamiento de las PQR's del 2022 tuvo un crecimiento del 3% con respecto al 2021 teniendo en cuenta que en el 2021 se presentaron 10.568 PQR's en comparación con 10.866 PQR's que se generaron en 2022, dándose un comportamiento normalizado para este tipo de actividad.

Gráfica 1 Comportamiento de PQR's (Peticiónes, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias)



En la Gráfica 2 se presenta el comportamiento de quejas o inconformidades de los asegurados de un año a otro, evidenciando un incremento de quejas del 14,6%. En los meses de abril y mayo hubo un pico de quejas por motivo de asistencia (principalmente servicios de grúa y plomería) y siniestros (Soat por demora en la definición de siniestro y reconsideraciones); en noviembre y diciembre el comportamiento se incrementa por temas asociados a la venta de SOAT.

La participación de quejas en la Compañía vs. las PQR's es del 23,1% y con respecto al total de asegurados de la compañía (Tomadores únicos promedio 561,130) la participación de las quejas es de aproximadamente un 0,45%.

Gráfica 2. Comportamiento de Quejas

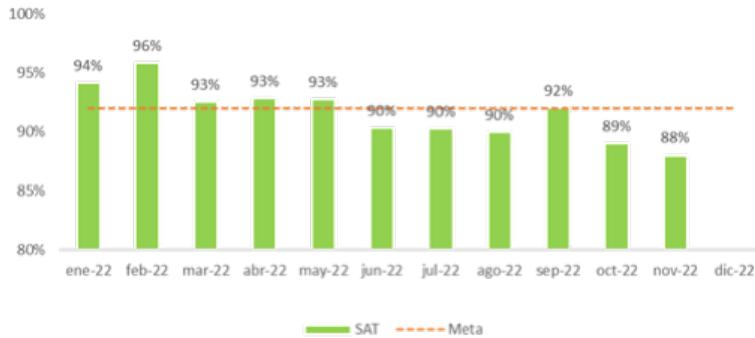


A nivel de formación, se realizaron las siguientes acciones enfocadas a fortalecer el servicio al asegurado en la Compañía:

- Formación en el “Fortalecimiento de la Experiencia del Asegurado” para funcionarios.
- Formación y refuerzo en la “Administración de PQR's y SmartSupervisión”
- Webinar con el Defensor del Consumidor Financiero, José Federico Ustariz sobre el “Deber de información” y las “Funciones del Defensor de Consumidor Financiero”
- Webinar con la función pública a cargo de Brigitte Andrea Quintero sobre “Lenguaje Claro – Hacia la democratización de la información” en el lanzamiento del concurso de Lenguaje Claro.
- Webinar con Pedro Novoa, consultor de MS Legal en temas sobre “Borrón y Cuenta Nueva - Ley 2157 de 2021”
- Webinar con la Superintendencia Financiera de Colombia, con las asesoras Derly Julieth Alarcón Parra y Diana Marcela Moreno Devia, de la delegatura para Pensiones y se trabajó el tema de: “Beneficios Económicos Periódicos BEPs”.
- Lenguaje Claro, se realiza curso normativo y concurso al interior de la compañía para sensibilizar la implementación.

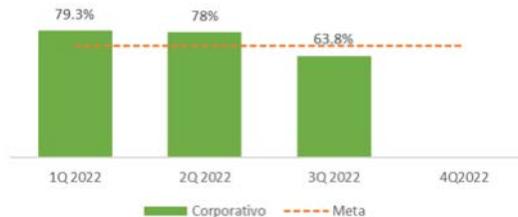
Con respecto a la satisfacción de asegurados e intermediarios, es importante resaltar que las acciones de mejora implementadas le permiten a la compañía mantenerse en cumplimiento con las metas. (Ver grafica 3 y 4).

Grafica 3. Encuesta de satisfacción - Asegurado Final



Se logró durante el 2022 mantener los niveles de 90% de satisfacción, con un cumplimiento en la meta al mes de noviembre del 100% (Meta= 92%).

Grafica 4. Encuesta de satisfacción – Aliado (Intermediario)



El 2022 se continuó trabajando en la normalización del servicio para lograr los resultados esperados y que sean perceptibles para los aliados.

Se logró un cumplimiento al III trimestre del 104% (Meta= 70%) con un promedio de calificación del 74%.

Planeación Comercial

En el 2022 se gestionaron actividades estratégicas con el objetivo de proveer información clave a los responsables del área para la toma de decisiones; apoyando el cumplimiento de los retos comerciales y de la Compañía.

Principales frentes de trabajo y logros:

a. Producción 2022 y Presupuesto 2023

Medición continua de la producción comercial 2022 a nivel ejecutivo y de alto detalle con el objetivo de apoyar a los diferentes actores involucrados en el cumplimiento del presupuesto y retos comerciales. Así como, la elaboración del presupuesto comercial del año 2023.

Para cumplir el objetivo se generaron más de 60 reportes en el mes y diferentes presentaciones dirigidas a la Alta Gerencia.

La periodicidad de los reportes cambió de acuerdo con su finalidad, se realizaron mediciones de manera diaria, semanal, mensual, trimestral y semestral.

Los reportes más destacados son:

- Construcción del Presupuesto de Ventas
- Seguimiento al cumplimiento del presupuesto asignado - Parcial Diario de Ventas
- Asegurados Facturados y Persistencia
- Variación de Reservas y Pago de Siniestro
- Medición del plan de incentivos a intermediarios – Mutuamente



b. Cuadro de Mando Integral - BSC

Desde Planeación Comercial se apoya el cumplimiento de la estrategia corporativa con la medición y actualización periódica de más de 160 indicadores de diferentes procesos.

Salesforce (SIC)

- Sesiones de capacitación del SIC a los nuevos funcionarios.
- Gestión y atención de bugs en nivel 1, soporte interno a la continuidad y correcto funcionamiento de Salesforce para los usuarios de la compañía.
- Implementación del nuevo módulo de licitaciones de acuerdo con lo solicitado por la Gerencia de Negocios Estatales.
- Participación en la implementación de la Carpeta Única de Aliados a través de SIC - Salesforce mediante integración con OnBase.
- Participación en el proyecto de página WEB 2.0 mediante servicios API para el suministro de información a la nueva WEB.

Proyecto en Curso

- Implementación del nuevo modelo de operación en las sucursales a través de la configuración y parametrización del sistema.
- Capacitación a los funcionarios en el nuevo modelo comercial.
- Sucursales con el nuevo modelo comercial: C.E.C., C.S.M., Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Armenia, Manizales, Villavicencio y Montería, para el resto de las sucursales se implementará en el año 2023.
- Liderazgo de los procesos de contratación de licenciamiento (Contrato 057-2022 con vigencia hasta agosto de 2024) y Soporte de Salesforce (proceso en curso).

c. Investigación de Mercados

Durante el 2022 se gestionó el otrosí al Contrato 026-2021 con el proveedor Global Research con los siguientes resultados:

Estudios de:

- ✓ Soat
- ✓ Marca
- ✓ Talleres
- ✓ Transporte



- Gestión administrativa del contrato 034-2022 junto con el análisis y presentación de los resultados del informe de la Asociación Colombiana de Corredores de Seguros – ACOAS.
- Evolución del informe Ciudades y Ramos de Fasecolda, antes en excel, ahora es un tablero de control dinámico en Analytics CRM. El valor agregado es que permite validar comportamiento actual y analizar históricos del sector asegurador a nivel nacional.
- Capacitaciones del nuevo tablero interactivo de Ciudades y Ramos a los gerentes y comerciales de las sucursales. Facilitamos a la Gerencia de Negocios Privados y la Subgerencia de Personas el seguimiento al crecimiento comercial en las diferentes plazas.
- Actualización y evolución del informe mensual - Indicadores de Gestión de Fasecolda – Ahora es un informe ejecutivo con análisis de comportamiento comercial y visión financiera del mercado asegurador a nivel nacional, donde se evidencia que a noviembre de 2022, Previsora Seguros ocupa el cuarto (4) lugar en primas emitidas

d. Conocimiento del Asegurado

- Se publicaron reportes de Power BI en la Previnet, con la voz del Asegurado (VoC) y la voz del intermediario o productor (VoP) donde se comparten periódicamente los resultados de las encuestas y la gestión correspondiente a las PQR's de la compañía.
- Gestión de más de 30.000 registros de contacto de asegurados y aliados, para encuestas y medición de indicadores.

e. Inteligencia de Negocios y Artificial (BI & AI)

EINSTEIN ANALYTICS AHORA >> TABLEAU CRM >> CRM ANALYTICS
 En el 2022, se realizó un nuevo menú de acceso a los diferentes tableros desarrollados, con un diseño intuitivo y brindando una breve descripción de cada uno. Adicionalmente, alineados con la directriz de tomar decisiones sobre datos confiables, se crearon cuatro nuevos tableros en ese sentido, así:

Seguimiento Gestión Técnica, Seguimiento Comercial Personas, Gestión de Oportunidades y Cifras del sector Asegurados Ciudad y Ramos.

Al cierre del 2022 se cuenta con 12 tableros de control automatizados de analítica descriptiva para identificar la gestión estratégica comercial y realizar seguimiento a la producción, prospección, oportunidades, tareas, perfil del Asegurado y procesos administrativos.

Para el 2023 se planificaron nuevos desarrollos que permitirán visualizar fácilmente los procesos y cifras del segmento Estatal, Forecast y seguimiento presupuestal para el Comité de Sucursales y Cifras de Gestión de Indicadores de Mercado.

Menú de Dashboards

Informe de Producción	Seguimiento Prospectos
Cientes Facturados 2021	Perfil Asegurados
Cientes Facturados 2022	Informe Grupo de Atención IPS
Informe Soat	Gestión de Oportunidades
Seguimiento Comercial Empresas	Seguimiento Comercial Personas
Seguimiento Gestión Técnica	Cifras del Sector Asegurador Ciudades y Ramos

En el último trimestre del año 2022 se inició la modelación del buyer persona para el ramo de autos con los siguientes resultados:

- Creación de repositorio seguro de información con acceso exclusivo de la Subgerencia de Planeación Comercial.
- Entendimiento de la data, creación de glosario junto con diagnóstico de calidad y probabilidad de confiabilidad del dato.
- Minería de datos a través de la herramienta Analytics CRM, creación de funciones que permitan identificar oportunidades – insights.

De esta manera, se identifican las características y comportamientos comunes entre los asegurados más rentables con el fin de generar una visual de nuestro buyer persona.

Gestión con Intermediarios

Al cierre del 2022 la Compañía cuenta con 1.451 claves activas distribuidas de la siguiente manera:

Agentes: 611
Agencias: 817
Corredores: 23

Durante el año se vincularon 101 intermediarios nuevos.

Idoneidad – Circular 050 de la SFC

Cumpliendo con la circular se llevó a cabo el proceso de actualización y/o capacitación a los aliados a quienes se les venció la idoneidad durante el año. Producto de este proceso se actualizaron las idoneidades, en el SIC y en SUCIS, de:

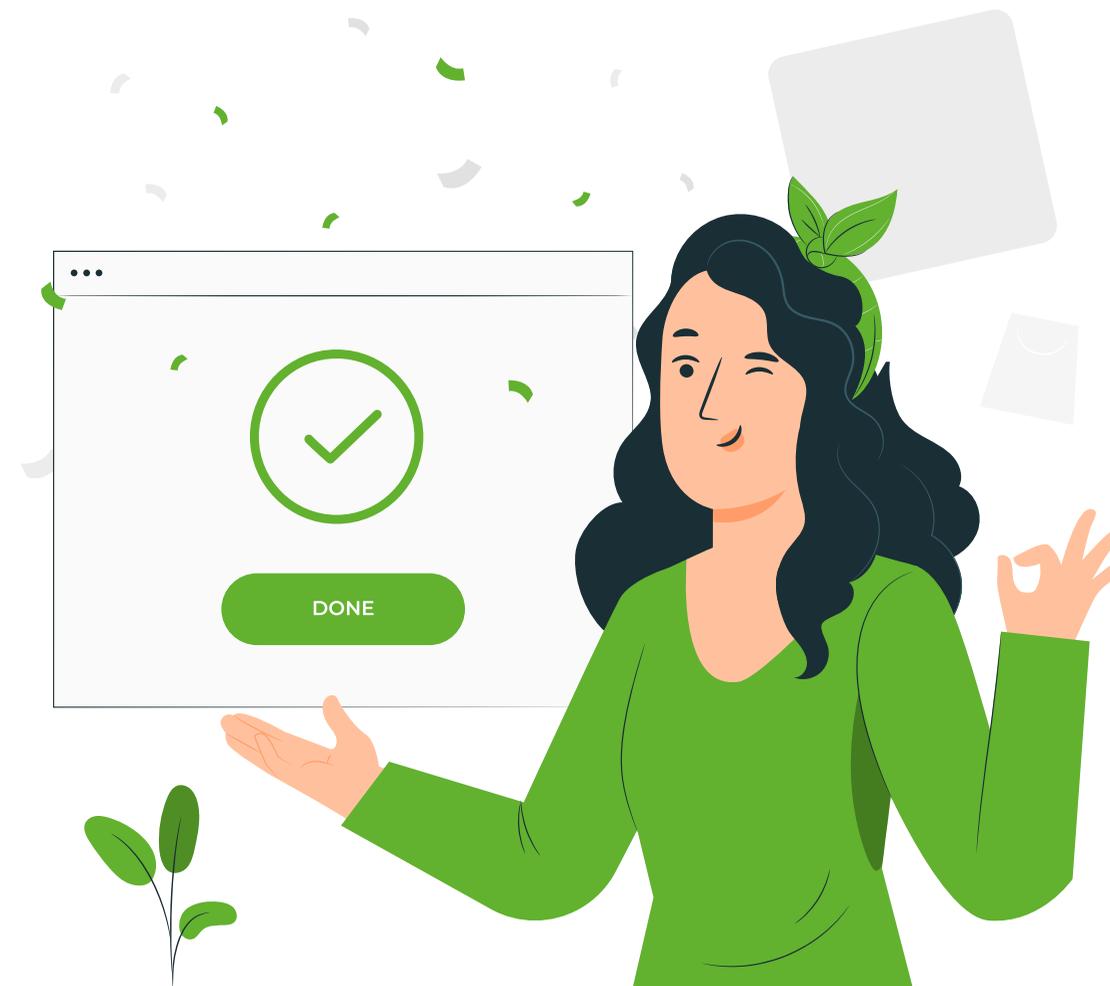
- 426 agentes
- 215 agencias

Teniendo un total de nuestros intermediarios así:

- 638 agentes (78% / 817)
- 570 agencias (93% / 570)

Estas actualizaciones se realizaron de dos formas: mediante curso con el Politécnico Grancolombiano (25 con curso aprobado) y para aquellos intermediarios que ya tenían su idoneidad certificada con otras aseguradoras, se obtuvo la certificación actualizada para cumplir con la obligación dada por la circular

Para los restantes 222 intermediarios, que se vencen en el 2023 se realizarán a medida de su vencimiento.



Mercadeo y Publicidad

Durante la vigencia 2022, desde la Oficina de Mercadeo y Publicidad, se ejecutaron diversos proyectos, con el objeto de apoyar la gestión comercial y cumplir el presupuesto de ventas, por medio de la implementación de una estrategia de posicionamiento del sector privado, para los productos foco (agro, transporte y construcción) y las metas establecidas en el Plan estratégico 2022-2025. Además, de la generación de una mayor presencia en los diferentes canales de divulgación, para dar a conocer los atributos y productos de la Compañía.

Durante la ejecución de la estrategia de mercadeo para el año 2022, los resultados obtenidos se detallan a continuación:



55 Eventos Realizados

Se ejecutaron 55 eventos y actividades de relacionamiento con intermediarios y clientes durante el 2022, con la asistencia de **13.830** personas.



8.269 Promocionales Entregados

Se apoyó la labor comercial mediante el desarrollo de material promocional e impreso, realizando envío de 8.269 unidades a 26 sucursales a nivel Nacional y Casa Matriz.



47 Toolkits Desarrollados

Desarrollo de 47 Toolkits (Portadas, brochure, presentaciones de producto, ayudas visuales para webinars) con el objetivo de apoyar la labor comercial.



248 Actualizaciones de Página Web

Se desarrollaron e implementaron 248 actualizaciones de la Página Web, por requerimientos normativos, actualización de información, novedades en la atención, funcionamiento de la página web, entre otros, atendiendo la solicitud de las diferentes áreas de la entidad.

Se dio continuidad al fortalecimiento de la estrategia digital y de redes sociales, generando más de 430 publicaciones en las diferentes redes obteniendo los siguientes resultado:



75.911 Seguidores en Redes Sociales

Crecimiento de seguidores en redes sociales del **7%** en relación al año 2021 con 70.916 seguidores. (Facebook, Instagram y LinkedIn)

Se cumplieron las metas establecidas para redes sociales y página web, logrando un cumplimiento superior al **100%**.

in	Seguidores en LinkedIn*		
	Meta: Crecimiento 10%		
	Seguidores	Meta	Cumplimiento
Enero - Diciembre	25.201	23.324	106%

Globe icon	Promedio Usuarios Página*		
	Meta: Promedio de Usuarios mensual >= 25.000		
	Usuarios	Meta	Cumplimiento
Enero - Diciembre	33.581	25.000	134%

Checkmark icon	Porcentaje de Rebote*		
	Meta: Mantener un porcentaje de rebote inferior al 55%		
	Rebote	Meta	Cumplimiento
Enero - Diciembre	49%	55%	113%

Calendar icon	Duración Media de la Sesión*		
	Meta: Mantener un promedio de duración superior a los 0:02:30 Min.		
	Duración	Meta	Cumplimiento
Enero - Diciembre	0:03:37	0:02:30	145%

En relación con la gestión de la comunicación interna, se apoyaron las iniciativas de las diferentes áreas de la compañía en donde se destacaron temas como: Plan estratégico 2022 - 2025, cultura organizacional (valores), línea ética, protección de datos personales, lenguaje claro, entre otros.

Se diseñaron **350 piezas** de comunicación, se dio trámite a **1.410 solicitudes** de comunicación interna y externa, adicionalmente, se desarrollaron e implementaron campañas las cuales fueron difundidas por los diferentes buzones internos y canales de la compañía (comunicaciones corporativas, buena nota, Yammer y Mutuamente).



1.410 Solicitudes atendidas de Comunicación Interna y Externa.



480 Envíos de Comunicaciones Corporativas y Buena Nota.



164 Publicaciones de Yammer.



512 Envíos de e-mails a Aliados y Clientes

4.2 | Gestión Técnica

Comportamiento de los principales ramos Seguros Generales e ingenierías

Durante el 2022 los ramos de Seguros Generales e Ingenierías registran una producción de **\$602,530 millones**, frente a un presupuesto de \$557,104 millones, lo cual representa un **cumplimiento del 108,2%**, así mismo se registra un crecimiento del **15,4%** respecto del año 2021 con una producción de **\$522,135 millones**.

En materia de siniestralidad para el 2022 se obtuvo un índice ponderado para los ramos del **18,9%** frente al 30,2% registrado en el 2021, obteniendo una mejor siniestralidad en prácticamente todos los ramos.

Se registra un resultado técnico después de gastos de **\$16,122 millones** con un índice combinado del **81,33%**, esto apalancado por el buen cumplimiento en cada uno de los ramos, lo que finalmente conlleva a una utilidad del ejercicio de **\$54,822 millones**.

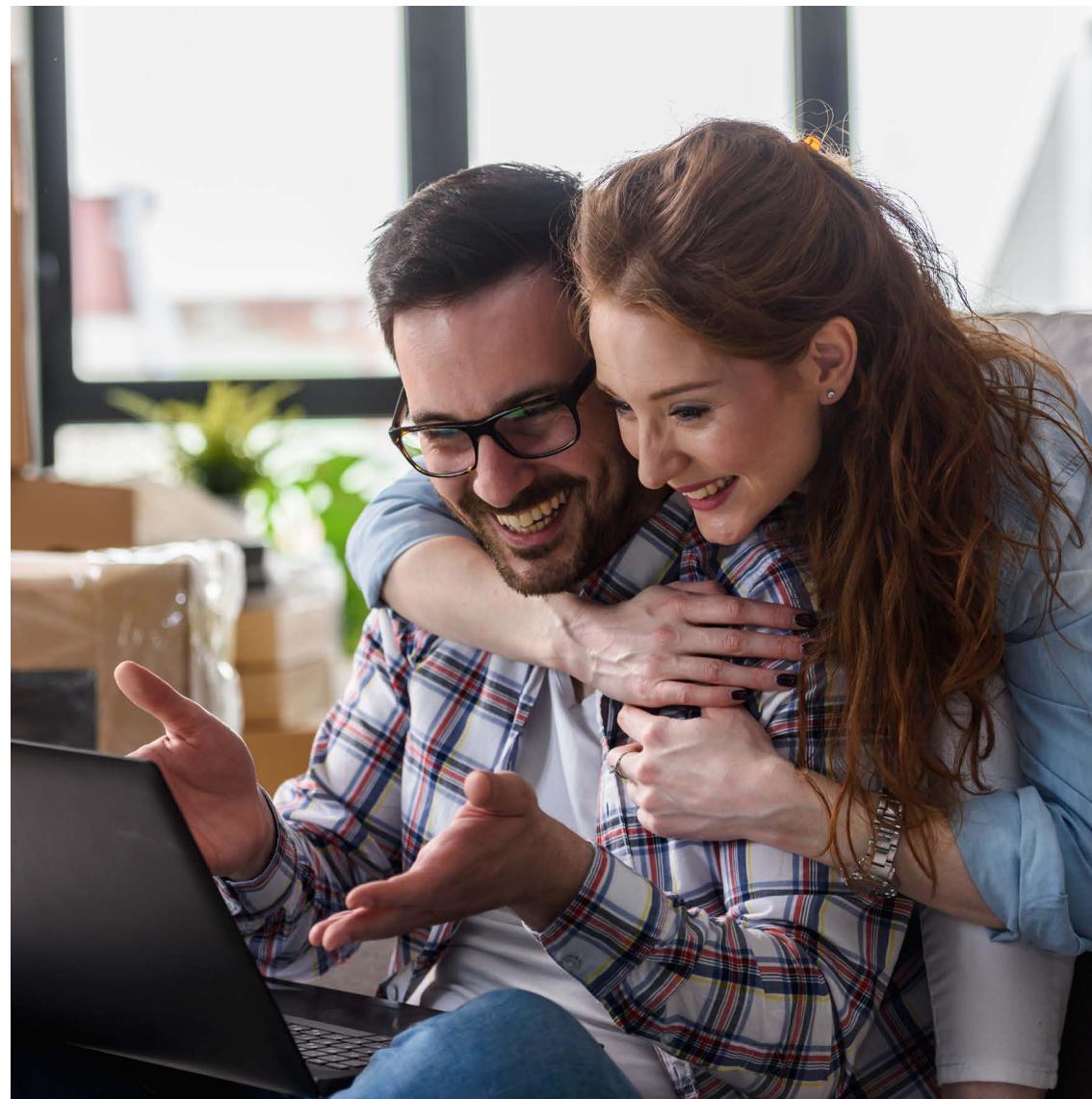


Seguros Patrimoniales y Vida

Para los ramos de Patrimoniales y de Vida (responsabilidad civil, cumplimiento, manejo, infidelidad y riesgos financieros, accidentes personales, vida grupo, desempleo) en el 2022 alcanzaron primas emitidas por **\$637,902** millones, lo que representa un crecimiento de **28%** frente a las primas del año inmediatamente anterior, así mismo esta suma genera un cumplimiento del presupuesto asignado del **111%** representando el **37%** de la producción total de la Compañía. Lo anterior es fruto principalmente de la estrategia técnico comercial desarrollada por la compañía, resaltando el manejo de algunos de los programas de seguros más grandes del país.

Así mismo, el crecimiento de primas se explica por un mayor nivel de tasas en los diferentes ramos, como consecuencia de los diferentes fenómenos que generan una mejor percepción de riesgo, dentro de los cuales podemos identificar:

- Inflación y devaluación del peso
- Elevación en las tasas de vida como consecuencia de los fenómenos pandémicos
- Percepción de inestabilidad jurídica
- Cambios en la administración pública
- Deterioro patrimonial y menor liquidez por parte de las empresas



Por último y, especialmente, en los negocios de colocación de reaseguro facultativo se observa una mayor capacidad de reaseguros lo que se traduce en límites más grandes sobre todo cuando los valores asegurados están en pesos, esto genera aumentos en límites asegurados y correlativamente aumentos de primas; la razón de esta situación es que las capacidades de reaseguros normalmente están dadas en moneda extranjera, esto como consecuencia de la devaluación del peso.

Con relación a la siniestralidad para estos ramos, el ponderado para el año 2022 cerró en **53,4%** mejorando el desempeño del año inmediatamente anterior donde alcanzó el **60%**, que se explica principalmente por:

- Suscripción disciplinada
- Menor incidencia de siniestros de alto impacto
- Mejoramiento en las tasas de mortalidad (principalmente para vida grupo)

Autos

El mercado al cierre de 2022 presentó un crecimiento del **28,9%** en primas emitidas. La Compañía alcanzó una producción de \$192,333 millones, con un crecimiento en primas del **25,6%**. La siniestralidad en el mercado alcanzó un

73%, cuatro puntos porcentuales más que el 2021. La siniestralidad cerró en el **79,27%**, con un aumento de **12,4%** más con respecto al año anterior.

Durante el segundo semestre se reportaron algo más de 240.681 vehículos cero kilómetros matriculados, un **14,6%** más de los registrados el año pasado, impactado por el alto costo de los repuestos de reparación, la variación de la tasa representativa del mercado, luego de retornar a la normalidad en materia de movilidad vehicular.

El resultado técnico antes de gastos al cierre del 2022 alcanzó los **-\$9,009 millones** y después de gastos en **-\$41,479 millones**, por el impacto de los efectos en la cadena de distribución luego de la pandemia, tales como los costos de los repuestos para la reparación de los vehículos, los incrementos en la mano de obra calificada, el aumento de los fletes internacionales, los tiempos de entrega de piezas, la menor rentabilidad de los portafolios de inversión, entre otros.

Se dio continuidad a la generación de informes gerenciales para las sucursales con el análisis de sus plazas y con vistas por marca, segmento, línea, modelo y tipo de póliza; lo que ha permitido realizar ajustes de tarifas en los segmentos livianos y pesados, implementar controles en la calidad de suscripción y emisión, así como también en las políticas de suscripción.

El 2022 estuvo marcado por un buen comportamiento siniestral en la cobertura de hurto, pues se presentó una disminución en el número de casos del **-21%**, pasando de 72 a 57 y, por otro lado, aumentó el valor incurrido un **7%** al pasar de \$4.588 millones en el 2021 a **\$4.901 millones en el 2022**. Lo anterior se logró debido a controles en la suscripción y continuidad en la exigencia del dispositivo el Cazador (GPS satelital) a ciertas líneas de vehículos en zonas donde históricamente se ha presentado mayor afectación, como medida de prevención.

SOAT

El ramo de SOAT al cierre del 2022, presentó un crecimiento de primas emitidas del **14,9%**, lo que representa un total de **\$3.206.222 millones**.

Gráfica 1. Primas emitidas mercado SOAT mensualmente 2022 vs 2021



Respecto a los siniestros pagados, se registró un crecimiento del **28%** frente al 2021 y con el mismo comportamiento creciente cierran los siniestros incurridos de XL en el **32%**, generando un aumento de siniestralidad de **16 puntos porcentuales**, pasando de 81% a un 97%.

Al interior de la Compañía, las primas emitidas del ramo tuvieron un crecimiento del **50,2%** para el 2022 comparado con el 2021, logrando primas por **\$311.406 millones** y cumpliendo al **188,3%** la meta propuesta para el 2022.

Gráfica 2. Primas emitidas SOAT Previsora mensualmente 2022 vs 2021



Al revisar el resultado de las primas totales incluyendo las primas de compensación, el 2022 presenta un crecimiento del 34,1%.

Gráfica 3. Primas totales SOAT Previsora mensualmente 2022 vs 2021



El comportamiento de los siniestros incurridos para el 2022, presentó un crecimiento del **6,5%**, lo que significa **\$16,541 millones más**, esto a raíz del incremento de la exposición en los volúmenes de ventas, adicional se tienen los pagos por las conciliaciones que Previsora Seguros ha realizado con las diferentes entidades prestadoras de salud, como cumplimiento a una orden administrativa de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta situación afectó la constitución de reservas del ramo, alcanzando un índice de siniestralidad del **97,5%**.

El resultado técnico antes de gastos para 2022 alcanzó los **-\$34,039 millones**, generado por el incremento de la siniestralidad que el ramo tiene a nivel mercado y que, por supuesto, Previsora Seguros no fue ajena a este comportamiento.

Para la compañía fue muy significativo debido a que la participación de motocicletas fue del **72%** de las pólizas emitidas, siendo este tipo de vehículos los de mayor siniestralidad tanto en Previsora Seguros como a nivel mercado.

Oficina de prevención de riesgos

Frente a las situaciones presentadas, los servicios de prevención y administración de riesgos se mejoraron para atender las necesidades y requerimientos de nuestros asegurados. Con estrategias de crecimiento implementamos prácticas y métodos que nos permiten estar vigentes en el mercado brindando seguridad, confianza y rentabilidad para nuestros asegurados.

Del trabajo realizado se destacan los siguientes logros:

- A nivel nacional el indicador de inspecciones obligatorias por valor asegurado obtuvo un **cumplimiento del 99,25%**; el índice de siniestralidad de Incendio y Ramos Técnicos quedó en el **23,17%** y el seguimiento a recomendaciones y garantías se cumplió al **100%**.
- Las comunicaciones que se envían desde la Oficina de Prevención de Riesgos sobre seguridad de bienes muebles e inmuebles, salud para las personas y recomendaciones para prevenir la materialización de eventos continúan siendo una de las principales herramientas para prevenir la materialización de siniestros.

- Se logró unificar los contratos de prestación de servicios de prevención de riesgos pasando de tener 44 contratos de inspección a nivel nacional representados en 15 firmas a 5 contratos con 5 firmas de inspección.

En materia de prevención de riesgos se realizaron 1.363 inspecciones de riesgos de daños, 80 capacitaciones con aproximadamente 200 horas teórico-prácticas, se emitieron 55 conceptos de ingeniería, se llevaron a cabo 19 inspecciones termográficas, se diagnosticaron 35 transformadores con análisis ADFQ- CROM y Furanos, se realizaron 11 administraciones de riesgos de responsabilidad civil clínicas y hospitales y se desarrolló la administración de riesgos para Asegurados del ramo de transportes.



Reaseguros

Tal como lo disponen las circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, Previsora Seguros ha implementado el proceso de gestión y administración de reaseguros mediante políticas aprobadas por la alta dirección, basada en una estrategia integral que se apoya en sistemas de administración, operación y de registro contable.

La operación en 2022 continuo con énfasis en fortalecer los procesos internos y técnicos mediante la implementación de algunos proyectos automáticos y el involucramiento en negocios objetivo con alto componente de reaseguro para la compañía.

En cuanto al proceso de renovación de los contratos automáticos de reaseguro, se obtuvo términos y condiciones adecuados para sus necesidades en el contexto actual del mercado reasegurador.

4.3 | Gestión de Indemnizaciones

Indemnizaciones SOAT, Vida y AP

Reclamaciones en línea personas jurídicas SOAT y AP

En el 2022 se cambió el proceso de recepción al BPO Consorcio 2017, quienes pusieron a disposición de las entidades accesos a través de URL para el cargue masivo de reclamaciones, con estas herramientas tenemos que al cierre de 2022 el 82% de las reclamaciones de SOAT fueron recibidas a través de URL.

Política antifraude indemnizaciones SOAT

Se consolidó la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas de SOAT, formulando los indicadores de seguimiento al proceso, reuniones mensuales de seguimiento, proceso de investigaciones, entre otras actividades.

Con esto se logró un **ahorro de \$5,919 millones** de pesos por objeciones asociadas a estas conductas atípicas durante el año 2022.

Proceso de valoración de pérdida de capacidad laboral (PCL)

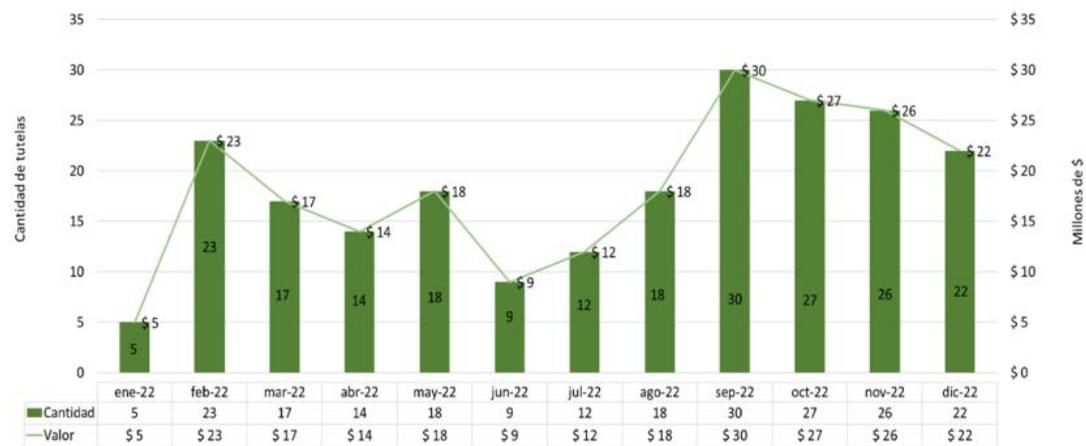
Al implementar este proceso en octubre de 2021, se observó la reducción en el volumen de solicitudes de pago por honorarios de Junta Regional de Invalidez y las tutelas solicitando la valoración/pago de la calificación de incapacidad permanente, pasando de 72 pagos en el 2021 a 18 pagos en el 2022.

Comportamiento solicitudes de valoraciones de calificación de PCL* a través de tutelas

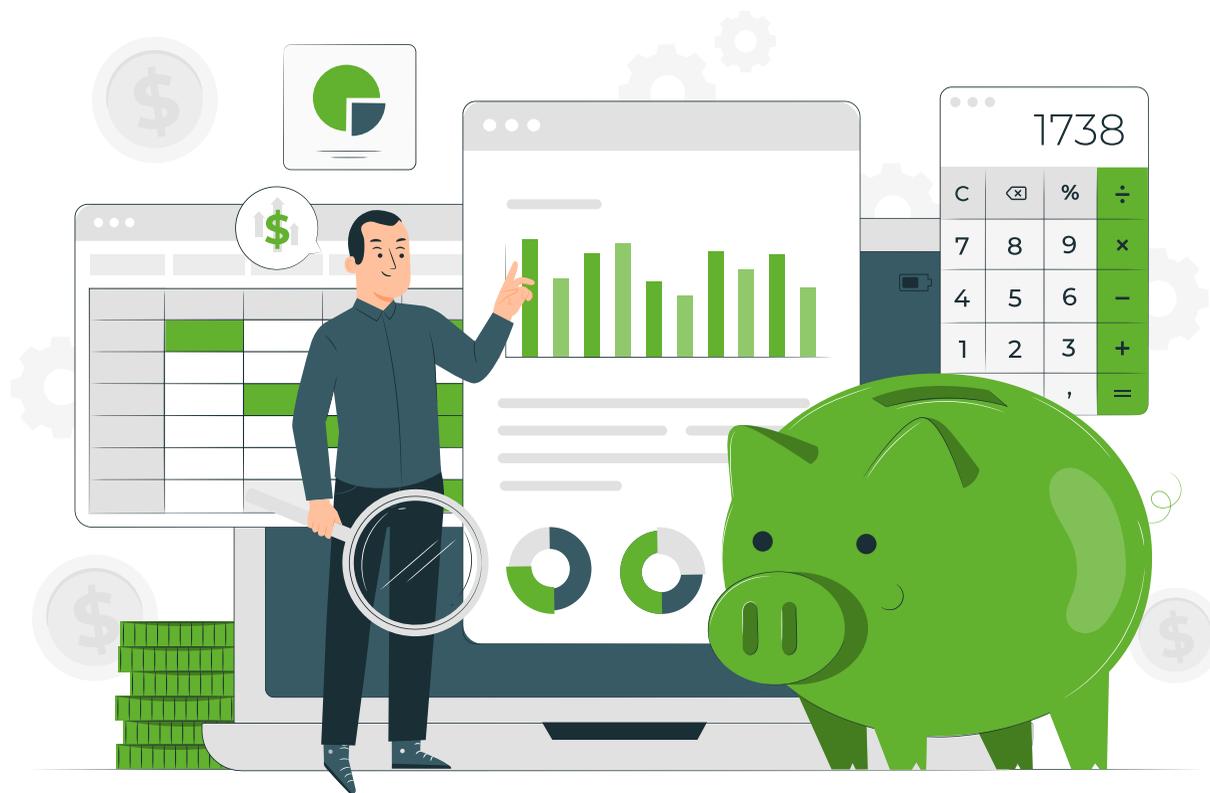


El promedio de solicitudes de valoraciones de PCL a través de tutelas durante el 2022 fue de 27.

Comportamiento pagos por honorarios de calificación de PCL



El promedio de pagos por tutelas durante al 2022 fue de 18 pagos mensuales. En noviembre fue de 26 y en diciembre de 22.

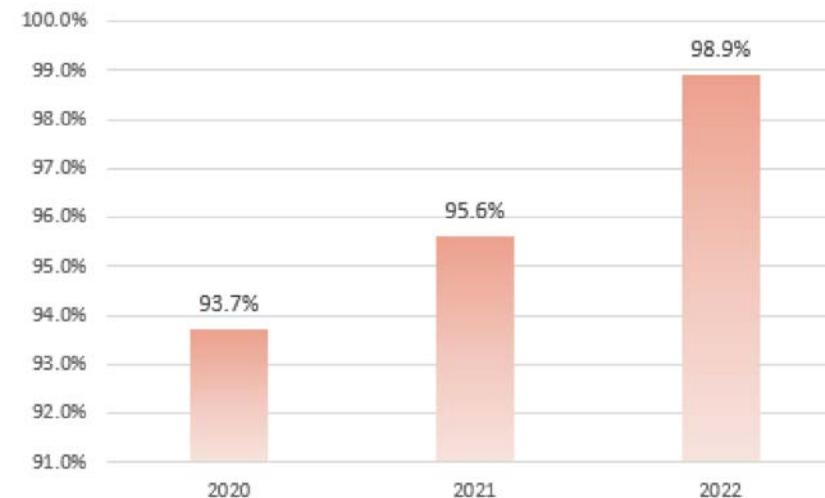


Seguimiento a indicadores BSC

Dentro del BSC se establecieron unos indicadores para SOAT y Accidentes Personales que permiten realizar un seguimiento permanente a la evolución del proceso. Para el caso de oportunidad de pagos es de **98%** y el de constitución de reservas del **95%**, esto para el 2022. Al realizar un comparativo del comportamiento de los indicadores antes mencionados durante el 2022, frente a los cuatro últimos años para los ramos de SOAT y AP tenemos lo siguiente:



En cuanto al proceso de indemnizaciones de Vida, la meta para el cumplimiento de la promesa de definición (10 días hábiles desde la formalización de la reclamación) para el 2022 fue del **94%**, siendo el resultado para el año **98,9%**.

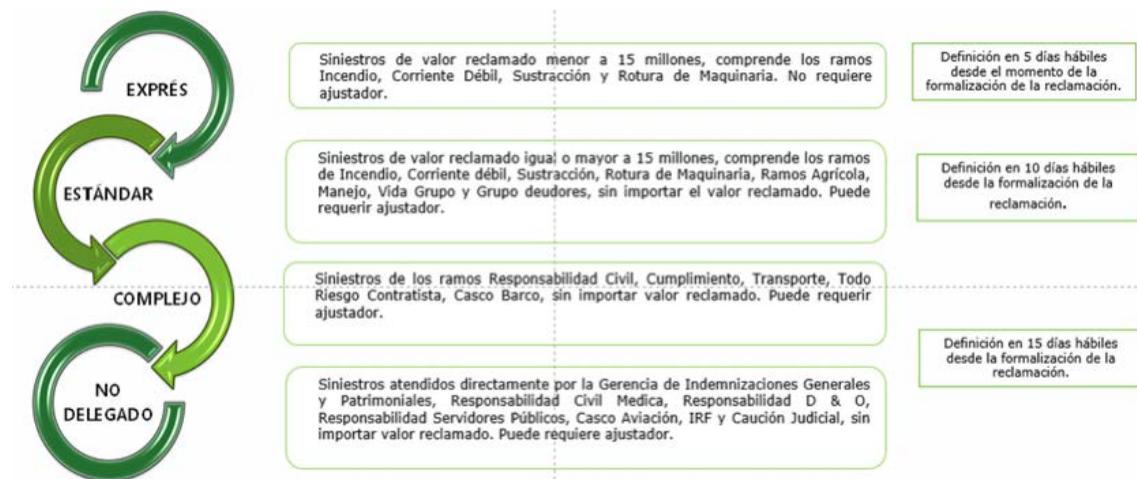


Cumplimiento Promesa de definición – Vida

Indemnizaciones Seguros Generales y Patrimoniales

Gestión Operativa

Para el año 2022 nos trazamos como meta cumplir con nuestras promesas de valor al **95%**, cerrando el año con un indicador del **98,9%**.



Con relación a las reclamaciones avisadas y radicadas como en los pagos, se presenta un incremento, comparándonos con el año anterior.



Gestión Financiera

Durante el 2022, se realizaron depuraciones de reserva por **\$13.271 millones**, esto es el **12%** más que las depuraciones realizadas en el año anterior.

Indemnizaciones Automóviles

Gestión Financiera

Ingresos por recobros y Salvamentos: A lo largo del 2022 se obtuvieron ingresos por venta de salvamentos de **\$10.133 millones** y por recobros la suma de **\$5.334 millones**.

Gestión Estratégica

Comunicación continua con nuestros asegurados: Se fortaleció la estrategia de comunicación con los asegurados a través de los momentos de contacto, para brindar un mejor servicio y diferentes alternativas de las reclamaciones.

Canales de autogestión de asegurados: Se generaron actualizaciones a la App las cuales estabilizaron el funcionamiento de esta. Se trabajó en la difusión en las diferentes redes sociales sobre el uso de los canales dispuestos para la atención al asegurado.

Gestión Operativa

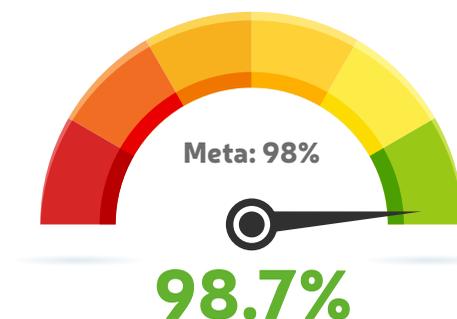
Visitas virtuales a talleres: Se adelantaron visitas virtuales a talleres que reparan los vehículos logrando una cobertura del 80%, lo que condujo a una optimización del tiempo y una reduciendo de gastos.

Indicadores: En cuanto a los indicadores mensuales de los procesos de peritación y autorización a la reparación como respuesta al asegurado, estos arrojan los siguientes resultados:

Indicador de valoración de vehículos: Se cumplieron los tiempos establecidos por tipo de vehículo: 8 horas livianos peritación presencial, 4 horas peritación virtual y video peritación; 16 horas pesados peritación presencial, 8 horas peritación virtual y video peritación.

Promedio de Cumplimiento al año

Indicador valoración pérdidas menores

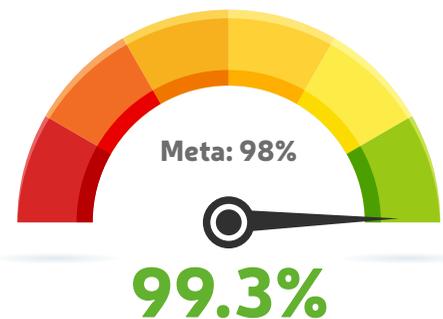


Indicador de autorización de reparación:

Para este indicador se cumplieron los tiempos establecidos por segmento: 8 horas baja complejidad, 16 horas estándar.

Promedio de Cumplimiento al año

Indicador valoración pérdidas menores

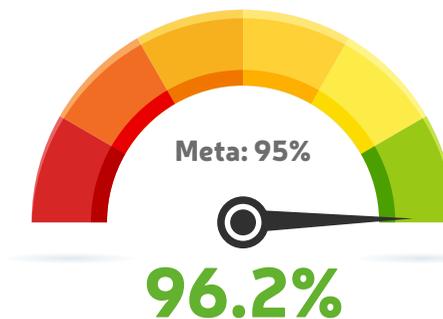


Indicador atención reclamaciones responsabilidad civil:

Se definió la meta de este indicador del 90%, al cierre del año termina con un promedio del 96,2% de cumplimiento.

Promedio de Cumplimiento al año

Indicador atención oportunidad en la definición de reclamos de RC

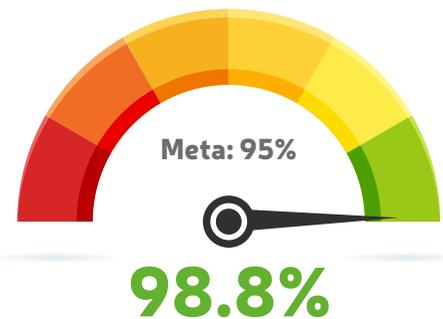


Indicador atención reclamaciones pérdidas severas:

En el 2022 se definió la meta de este indicador del 90%, al cierre del año termina con un promedio del 96,2% de cumplimiento.

Promedio de Cumplimiento al año

Indicador atención reclamaciones pérdidas severas



Proceso de pagos de indemnizaciones autos, generales, patrimoniales y vida

De cara a la transformación digital y al apalancamiento de las herramientas que soportan la operación se adelantaron iniciativas de robótica (RPA) que le apuntan a la mejora operativa, a la autogestión de nuestros asegurados y al fortalecimiento tecnológico.

En la misma línea finalizó con éxito la estabilización del proceso de pagos 100% digital culminando así la estrategia de contar con un proceso de indemnizaciones 100% digital desde la radicación hasta el pago enfocado en:



Disponibilidad de diferentes canales para presentar reclamación



Autogestión de nuestros asegurados



Reducción de tiempos que se ven reflejados en el cumplimiento de las metas de las promesas de valor



4.4 | Gestión de Inversiones

El portafolio de inversiones representó a diciembre de 2022 el **38% del total del activo**, alcanzando la suma de **\$1,36 billones, 1,6% más que la participación obtenida al mismo corte del año anterior**. Las principales variaciones se presentaron en las inversiones en títulos de deuda, los CDTs y Bonos los cuales aumentaron su participación del 34% a 43% dentro del portafolio de inversiones, mientras los títulos emitidos por la Nación pasaron del 19% al 15,7% y la posición de Renta Fija Internacional **aumentó su participación pasando del 11,3% a 13,4%**.

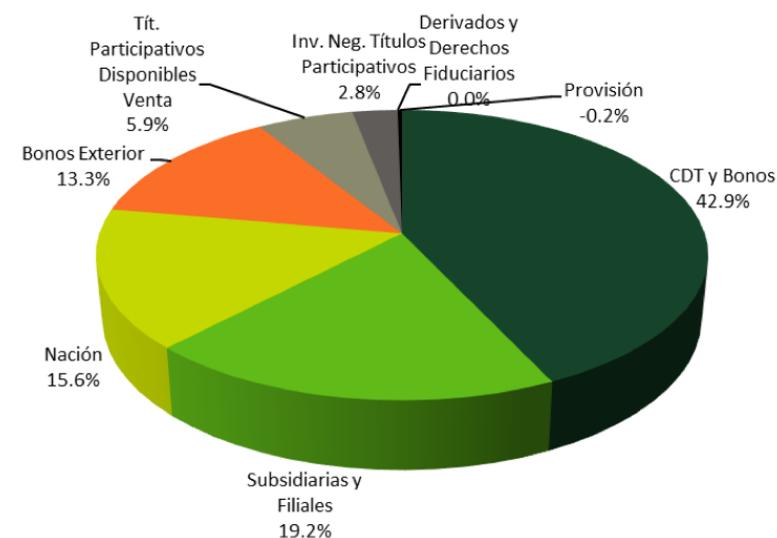
Por otro lado, el valor de la subsidiaria pasó de tener una participación de 25,3% al 19,3%, mientras la participación de Inversiones Negociables en títulos participativos representó el 2,8%.

Adicionalmente, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio, se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de **\$644 millones**.

Tabla 13: Composición del portafolio de inversiones a 31 de diciembre de 2022

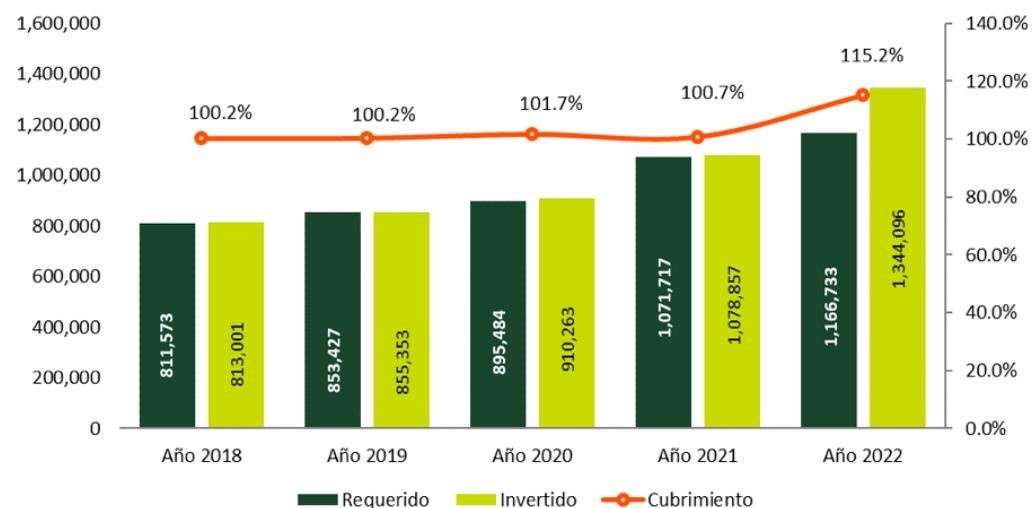
Inversión	Valor de Mercado
CDT y Bonos	587,752
Inversión en subsidiaria	263,324
Nación	213,456
Bonos exteriores	182,077
Tít. Participativos disponibles venta	80,577
Inv. Neg. Títulos participativos	37,678
Derivados y Derechos fiduciarios	644
Deterioro	-3,071
Total	\$ 1,362,436

Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de \$



El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a diciembre de 2022 en 115,2% del requerido, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la Compañía.

Gráfica 31: Cubrimiento en Reservas



Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de \$

El rendimiento del portafolio gestionable a diciembre de 2022 fue de **7,62%**, superior al presupuestado de 4,8% para 2022. El resultado del portafolio se favoreció por la devaluación del tipo de cambio y las mayores tasas de interés de la renta fija global y local.



Componentes de Apoyo

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

5.1 | Gestión del Talento Humano

La Gerencia de Talento Humano es la encargada de diseñar y ejecutar los procesos para gestionar, motivar y retener al personal de la compañía.

En desarrollo de esa función, se tramitan día a día las actividades propias de la administración del talento humano y se gestionan los beneficios que buscan el bienestar de los colaboradores y sus familias, logrando como valor agregado la fidelización y retención.

Para cumplir con ese objetivo el equipo de talento humano, definió una propuesta de valor para el empleado así:



“ En Previsora, generamos experiencias de valor que sumen a tu desarrollo y el de tu familia, con tu talento y compromiso buscamos fomentar el equilibrio, cumplir nuestros sueños y trascender. ”

Teniendo como fundamento esta propuesta de valor, durante el 2022 se ejecutaron los planes y programas, que incluyen actividades tales como:

Administración de la planta de personal

Es claro que todos los planes y programas son diseñados para atender al personal vinculado a la planta.

Planta Directa

Planta Autorizada	754	Planta Activa	725
Convencionados	616	Convencionados	599
Directivos	136	Directivos	124
Empleados Públicos	2	Empleados Públicos	2

Planta Directa por edad y género

Edad	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
20 – 29	52	7,17%	27	3,72%	79	10,90%
30 – 39	155	21,38%	76	10,48%	231	31,86%
40 – 49	131	18,07%	82	11,31%	213	29,38%
50 – 59	94	12,97%	59	8,14%	153	21,10%
60 – 69	26	3,59%	23	3,17%	49	6,76%
Total funcionarios	458	63,17%	267	36,83%	725	100,00%



Promedio pago de nómina

NOMINA	TIPO	PROMEDIO MENSUAL
PENSIONADOS	Devengo	\$199.573.473
	Deducción	\$-(47.688.847)
	Neto	\$151.884.626
FUNCIONARIOS	Devengo	\$5.760.174.153
	Deducción	\$-(2.340.930.835)
	Neto	\$3.419.243.318
Total Promedio Mensual		\$3.571.127.944

Promedio Seguridad Social y Parafiscales

Tabla 17: Promedio Seguridad Social y Parafiscales

CONCEPTO	PROMEDIO MENSUAL
Valor pago a pensionados	\$18.167.050
Valor pago a funcionarios	\$1.133.119.575
Total, Promedio Mensual	\$1.151.286.625

Empresa Familiarmente Responsable



Previsora Seguros está certificada desde el año 2020 como una Empresa Familiarmente Responsable bajo la norma efr 1000 – 1, otorgada por la Fundación MásFamilia con el aval del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

En el 2022 recibimos la auditoría por parte del ICONTEC que tuvo como objetivo evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral y las normas de requisitos. Al respecto, se resaltó la madurez del modelo evidenciado en la gestión en torno a la conciliación y el desarrollo de los planes de acción propuestos.

Así mismo, recibimos auditoría interna por parte de la empresa Próxima con el objetivo de evaluar la gestión realizada para migrar el modelo EFR a la nueva edición 05 de la norma con la cual lograremos la recertificación en el año 2023. Como resultado de esta, se resaltó la apropiación y avance de la Compañía en la gestión de la conciliación organizacional que se evidencia en el reconocimiento y posicionamiento del modelo dentro del planteamiento estratégico y cultural de la organización.

Medidas de Conciliación

Dentro del modelo de gestión EFR contamos con 69 medidas de conciliación de las cuales hemos obtenido los siguientes resultados para el 2022:

Auxilio de alimentación con factor:	\$1.033.367.561
Auxilio de alimentación sin factor:	\$1.880.164.81
Prima semestral extralegal:	\$2.226.806.235
Prima de servicios:	\$1.598.442.812

Auxilios

AUXILIO	DESCRIPCIÓN	VALOR
Póliza de Hospitalización y Cirugía	Cantidad de beneficiarios: 2.146 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$6.518.116.667
Créditos Educativos	Cantidad de créditos condonables otorgados: 1121 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$3.120.003.059
Créditos Hipotecarios	Cantidad de créditos otorgados: 56	\$6.778.992.400
Créditos Personales	Cantidad de créditos otorgados: 334	\$1.490.871.900
Crédito de Reparaciones Locativas	Cantidad de créditos otorgados: 21	\$385.310.972
Auxilio de Anteojos	Cantidad de beneficiarios: 205 (Convencionados y Pensionados)	\$184.775.583
Auxilio Odontológico	Cantidad de beneficiarios: 108 (Convencionados)	\$101.846.450
Auxilio Traslado de Ciudad	Cantidad de beneficiarios: 1	\$5.000.000
Auxilio por Nacimiento	Cantidad de beneficiarios: 12	\$11.817.052
Reembolso de Gastos Notariales	Cantidad de beneficiarios: 44 (Convencionados)	\$144.807.868
Póliza de Vida Grupo	Costo 2022	\$209.598.561
Póliza Vida Exequias	Costo 2022	\$56.345.466
Póliza Vida Deudores	Costo 2022 * 50%	\$15.246.114
Póliza Incendio y Terremoto	Costo 2022 * 50%	\$12.935.481

Plan de Bienestar

El Plan tuvo como objetivo establecer actividades que propenden por el bienestar social de los colaboradores, aportando al desarrollo integral y a mejorar su calidad de vida, contribuyendo a un mejor desempeño y propiciando un entorno laboral positivo. Dicho plan se alinea con el fortalecimiento de la cultura organizacional, la apropiación de valores corporativos e intervención de las sombras identificadas en la medición de cultura 2021.

Algunas de las actividades desarrolladas fueron:

- Entrega de detalle para el Día del Género
- Celebración del Aniversario de la Previsora
- Halloween para niños y adultos
- Celebración de Quinquenios
- Cierre de Fin de Año
- Novena Navideña
- Kermesse Navideña
- Entrega de Obsequios a funcionarios

Plataforma de Bienestar a la Carta

Con el objetivo de apoyar el Plan de Bienestar 2022, la Compañía utilizó una herramienta virtual a través de la cual se llevó el concepto de bienestar y reconocimiento a la medida de cada colaborador y de sus familias.

Los siguientes fueron los resultados obtenidos con la Plataforma de Bienestar a la Carta:



Seguridad y Salud en el Trabajo

Ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para el periodo del 2022.

Recursos

- Durante el año 2022 el cumplimiento del plan de capacitación fue del 96%, cubriendo los diversos temas inherentes al sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Elección del Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo periodo 2022- 2024.
- Adquisición de elementos de bioseguridad que nos permitieron brindar medidas de protección.
- Para el periodo del 2022 la implementación del plan de trabajo de SST (Seguridad y salud en el trabajo) fue del 100% de sus actividades programadas.

Gestión de Peligros

- Riesgo Psicosocial: Programa de vigilancia epidemiológico Psicosocial: capacitaciones, talleres, conferencias, campañas de prevención, actividades lúdicas.
- Riesgo Ergonómico: Se actualizó el programa de vigilancia epidemiológico desordenes musculo esqueléticos, se desarrollaron capacitaciones y se realizaron inspecciones virtuales a puestos de trabajo.
- Se realizó investigación de enfermedad laboral de una colaboradora luego de que su diagnóstico fue aceptado por la ARL, y se dieron indicaciones de cuidado para disminuir el impacto de su sintomatología.

Gestión de Salud

- Promoción y prevención de la salud, promoviendo estilos de vida saludable:
- Higiene postural para realizar un adecuado trabajo en casa.
- Recomendaciones de cuidado y Bioseguridad basados en las normas emitidas.
- Campañas de autocuidado y manejo del estrés.

- Seguimiento a estado de salud de los colaboradores que reportan sintomatología o incapacidades prolongadas.
- Exámenes ocupacionales: Ingreso, Post incapacidad y periódicos.
- Seguimiento y apoyo a los casos médicos especiales (Empleados en proceso de calificación de enfermedad laborales).
- Se dio continuidad al programa de teletrabajo con intervención pronta al momento de recibir novedades como cambio de domicilio.

Resultados de indicadores

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores que se encuentran en el balance scorecard, evidenciando que las metas propuestas para el año 2022 fueron cumplidas según lo establecido, y con esto se demuestra que los controles que se impusieron para el mantenimiento de estas metas fueron efectivos.

PERIODO A ANALIZAR	2022	INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD MÍNIMA	META	RESULTADO FINAL
Ejecución del Plan de Trabajo anual del SGSST	TRIMESTRAL	$\geq 90\%$	100%
Frecuencia de accidentalidad	MENSUAL	$\leq 0.13\%$	0.02%
Severidad de accidentalidad	MENSUAL	$\leq 13.00\%$	0.14%
Proporcion de Accidentes de Trabajo Mortales	ANUAL	0.00%	0%
Prevalencia de la enfermedad laboral	ANUAL	≤ 780	646
Incidencia de la enfermedad laboral	ANUAL	≤ 260	0
Ausentismo por causa medica	MENSUAL - PROCESO	$\leq 1.68\%$	1.43%
Cumplimiento de requisitos legales	ANUAL	$\geq 95\%$	100.00%
Peligros prioritarios intervenidos	ANUAL	$\geq 90\%$	0.00%
Inspecciones (Cumplimiento del cronograma)	SEMESTRAL	$\geq 90\%$	100.00%



Desarrollo del Talento Humano

Procesos de Vinculación y Administración de Personal

El objetivo es retener, fidelizar y desarrollar al personal, así como cubrir de manera oportuna y con personas altamente calificadas la planta de personal, brindando oportunidades de crecimiento interno a los empleados, con base en la idoneidad demostrada y como un reconocimiento a su potencial profesional.

A la fecha de cierre de 2022 se realizó la selección y contratación para el cubrimiento de 51 vacantes:

Vacantes cubiertas 2021

INGRESOS	36	Directivos	19	Hombres	6
				Mujeres	13
		convencionados	17	Hombres	9
				Mujeres	8
ASCENSOS	15	Directivos	4	Hombres	2
				Mujeres	2
		convencionados	11	Hombres	7
				Mujeres	4
TOTAL DE VACANTES CUBIERTAS EN 2022		51			

Se realizó medición de tres indicadores a lo largo de año, para los cuales se evidenció el cumplimiento de las metas propuestas:

INDICADOR
Porcentaje de Ocupación de Planta

FORMULA

$$\frac{\text{No. De Funcionarios Vinculados en Planta}}{\text{No. Total de Cargos Aprobados en la Planta de Personal}} \times 100 = \% \text{ de Ocupación de Planta}$$

SEMESTRE			
1*	2*	3*	4*
96,99%	96,60%	96,68%	96,37%

INDICADOR
Rotación de Personal

FORMULA

$$\frac{\text{Numero de personas retiradas en el ultimo año}}{\text{Promedio de planta}} \times 100 = \% \text{ de Rotación de Personal}$$

SEMESTRE	
1*	2*
5,36%	5,21%

INDICADOR
Eficacia de la Selección

FORMULA

$$\frac{\text{Numero de personas retiradas por decisión de la compañía que hayan sido vinculadas a termino indefinido con un tiempo de servicio menor a un año en el periodo de medición (en el ultimo año)}}{\text{Número de personas contratadas con contrato a término indefinido en el periodo de medición (en el último año)}} \times 100 = \% \text{ de Eficacia de la Selección}$$

SEMESTRE	
1*	2*
0,00%	0,00%

A continuación, relacionamos lo ejecutado en el año 2022 en cada una de nuestras capacidades:



Cultura Resiliente

La cultura es la personalidad de una compañía. Se actualiza y transforma de acuerdo con el ritmo del negocio y su entorno, así como con la cotidianidad (ser y hacer) de quienes pertenecen a ella.

La cultura organizacional de Previsora integra y potencia capacidades, competencias y valores acorde con la nueva realidad y con los mercados cambiantes.

Las capacidades organizacionales se definen como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas colectivas por las cuales es reconocida una organización/empresa. Así mismo, las capacidades orientan el comportamiento de las personas para cumplir con los objetivos a su cargo.

Son un elemento de alineación que permite enfocar y optimizar esfuerzos hacia un propósito común.



Las 4 Capacidades Organizacionales de Previsora:



Programas desarrollados para el fortalecimiento y apropiación de la Cultura

Estrés laboral		<p>PROGRAMA "SANAMENTE":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesiones Descarga - Recarga ▪ Claves para mejorar la salud mental ▪ Conferencia Semana de la Salud
Carga Laboral		<p>PROGRAMA GESTIONANDO EL TIEMPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de Bolsillo ▪ Mural de la Gratitude
Cooperación de Equipos		<p>PROGRAMA "TEAM CHALLENGE":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reto 1: Semana de la Innovación ▪ Reto 2: Almas Gemelas ▪ Reto 3: Desafío de equipos ▪ Reto 4: Curso de Lenguaje de Señas
Liderazgo		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuela de Liderazgo ▪ Coaching Gastronómico ▪ Kit de Liderazgo. ▪ Sitio de Liderazgo en SharePoint ▪ Cápsulas de Reconocimiento
Valores		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Día del Servidor Público ▪ Semana de la Gratitude ▪ Apropiación de los valores en todas las actividades de Cultura
 PLAN DE RECONOCIMIENTOS 		



DIMENSIONES DE ANÁLISIS

Modelo de Gestión adn:f®

plurum

adn:f

1 HERRAMIENTAS PROPIAS

Es un análisis propio de la forma como se perciben o ubican las personas frente a ciertas habilidades que aportan al bienestar

- AUTOCLUIDADO
- COMPASIÓN
- CREATIVIDAD
- RESILIENCIA

4 COHERENCIA EN EL TRABAJO

Es la alineación y armonía de lo que se piensa, se dice, se siente y se hace en el trabajo, así como la validación de la motivación y satisfacción en general que se percibe

- EMOCIONES
- MOTIVACIÓN
- VALOR DEL TRABAJO



2 ENTORNO DE BIENESTAR

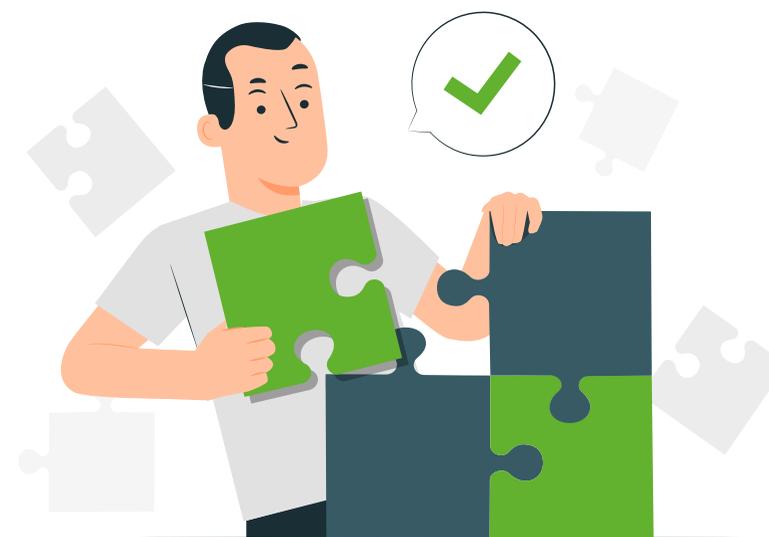
Es el balance entre los aspectos transaccionales y relacionales que ofrece el trabajo, así como una mirada integral de la gestión organizacional

- CLIMA ORGANIZACIONAL
- GESTIÓN ORGANIZACIONAL
- MÉTODOS DE TRABAJO
- SERVICIO

3 RELACIÓN EN EL TRABAJO

Es la percepción y sensación de autenticidad y sentido de progreso que genera el trabajo alineado con una mirada integral de las relaciones que se construyen

- DESARROLLO
- MEJOR VERSIÓN
- RELACIÓN CON OJOS
- SENSACIÓN DE CONFIANZA



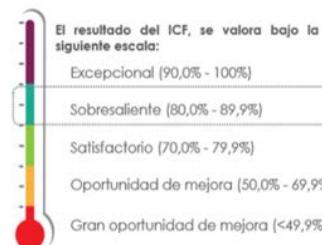
A continuación, presentamos los resultados de la medición de cultura, bajo la metodología and:f, haciendo énfasis en las luces y las sombras; para establecer iniciativas de cambio y transformación en la CULTURA RESILIENTE.

Medición de Cultura y Bienestar 2022

Resultado 2022



*ICF: Índice de cultura



Modelo de Liderazgo Trascendente

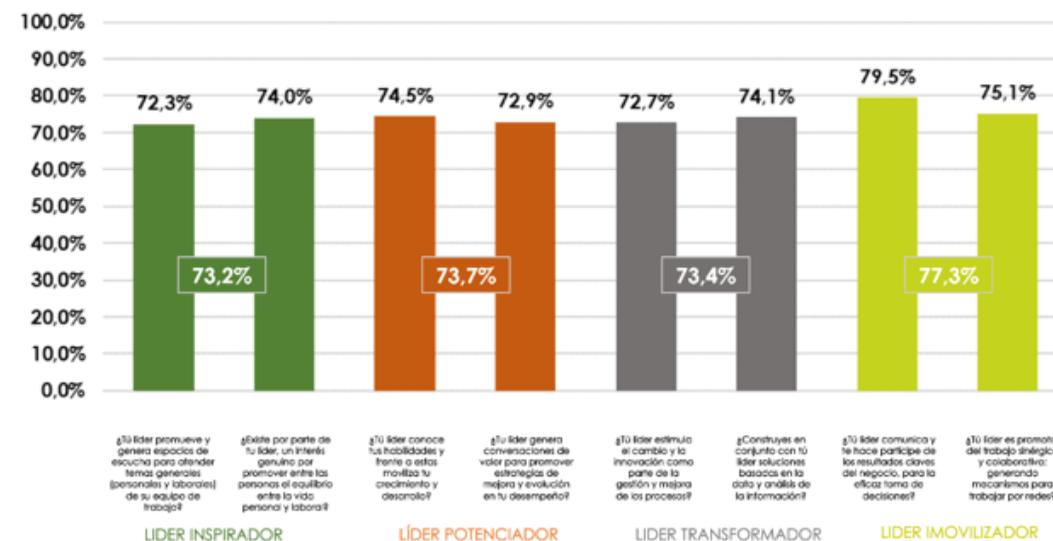
El modelo de liderazgo trascendente de Previsora conecta desde el SER, para que luego desde el HACER el líder crezca, potencie sus habilidades y gestione su desarrollo, que le permita llevar a sus equipos a escenarios de alto desempeño a través de la ejecución.

MODELO DE LIDERAZGO TRASCENDENTE



A continuación, presentamos el resultado de la medición del Modelo de Liderazgo, la cual se realizó en conjunto con la encuesta de cultura de 2022.

MODELO DE LIDERAZGO TRASCENDENTE

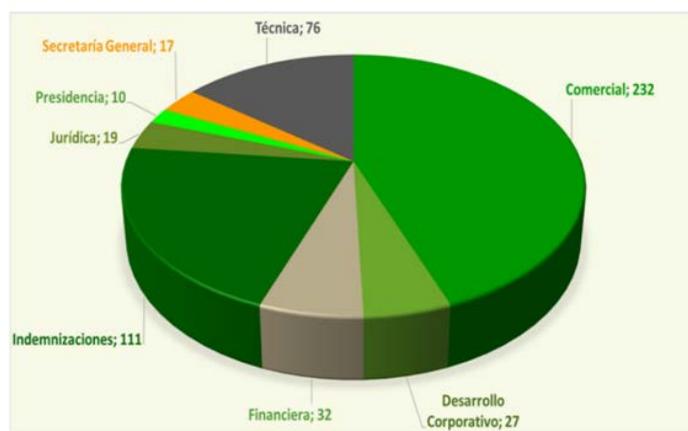


Código de Integridad

¡En Previsora vivimos nuestros valores que son parte de nuestra cultura y con ello demostramos nuestro orgullo por esta gran Compañía!

Durante el año 2022 se trabajó en consolidar nuestra cultura a partir de los valores, los cuales permiten fortalecer las relaciones con los compañeros y nuestros asegurados.

Nivel de Participación por Vicepresidencias



524
Nivel de Participación Encuestas

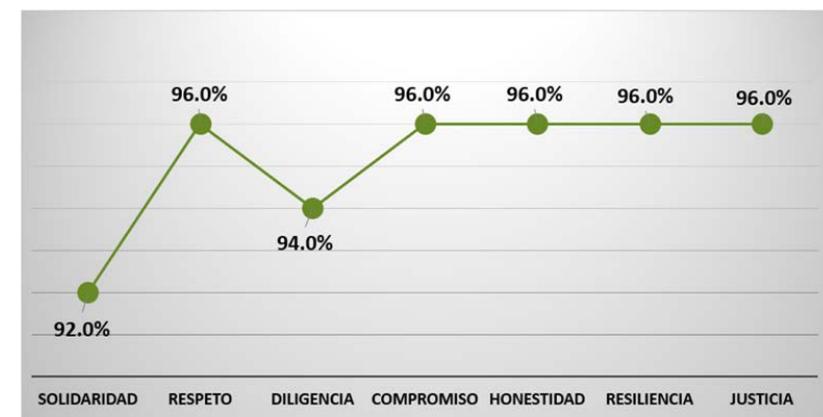


96.6%

KPI Nivel de Apropiación de Valores

(Número de personas que contestaron entre 3 y 4 en la encuesta de apropiación de valores / total de encuestas respondidas) * 100%

Comportamiento por Valor



Modelo de Competencias

También en 2022 se diseñó un modelo de competencias que permite el desarrollo de las personas a partir de la identificación de brechas para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en la estrategia 2022-2025.

El modelo de fácil adopción y gestión contempla:

- Competencias alineadas con la plataforma estratégica de la compañía, la cultura deseada, el marco normativo y las iniciativas internas que evalúan el desempeño y el desarrollo.
- Competencias y niveles de desarrollo descritos en un lenguaje sencillo, comprensible y común.
- Las competencias son globales, se aplican a todas las personas de la empresa. Sus niveles de desarrollo describen los comportamientos que, a mayor nivel de desarrollo de la competencia, mayor complejidad esperada de los mismos.
- Todas las competencias se complementan y apalancan entre sí, facilitando sinergia entre los esfuerzos e iniciativas generadas para su desarrollo.
- Proceso de evaluación sistematizado que permite su seguimiento y control en tiempo real.



Gestionar el desempeño del Talento Humano



El principal propósito del proceso es identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de cada funcionario para potencializar su generación de planes de desarrollo individual y colectivo que le permitan avanzar en su desarrollo personal y profesional, lo que a su vez permita a la compañía alcanzar estándares de excelencia.





Resultados 2022: Actualmente nos encontramos realizando el seguimiento final a los indicadores y la respectiva evaluación de competencias correspondiente al año 2022.



Plan de Incentivos

El objetivo es reconocer a los colaboradores y grupos de trabajo de la compañía que acrediten niveles de excelencia en su desempeño, recompensando y estimulando a los funcionarios comprometidos, eficientes y proactivos.

Como objetivos específicos tenemos:

- Otorgar reconocimientos a los colaboradores por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de la organización.
- Generar estrategias que fortalezcan la incorporación de comportamientos asociados a los valores organizacionales, en función de una cultura de servicio donde prime el compromiso organizacional y el sentido de pertenencia.
- Promover el trabajo colaborativo y la cooperación entre equipos para alcanzar las metas compartidas, asegurando que cada miembro sea capaz de usar sus habilidades y aptitudes de la forma más efectiva posible.

Las categorías definidas en la política de reconocimiento son:

GESTION DEL DESEMPEÑO: Se reconocerá el desempeño eficiente y sobresaliente por la calificación de evaluación de desempeño recibida durante el año inmediatamente anterior a los colaboradores que en su evaluación obtengan un puntaje superior al 95% y que hayan cumplido al 100% con su oferta de formación.

DESARROLLO Y CULTURA: Se reconocerá el equipo y/o las personas que participen activamente en los procesos de formación y de cultura que sean estratégicos para el cumplimiento de los objetivos de la compañía definidos en el plan de incentivos. **#SEREXPERIENCIA:** Reconocer a las cuatro (4) mejores áreas y a las cuatro (4) mejores Sucursales en servicio al Asegurado.

TRANSFORMACION DIGITAL E INNOVACION: Se reconocerán aquellas personas que se postulen como embajadores de innovación, quienes apalancarán el desarrollo de actividades clave en sus núcleos de trabajo, demostrando disciplina, liderazgo y conocimiento en las metodologías y herramientas de innovación.

NUESTRA ESTRATEGIA: Incentivar a los funcionarios de la compañía que participen activamente en las actividades propuesta para la socialización e implementación de la estrategia.

PARTICIPACION EN EVENTOS EN REPRESENTACION DE LA COMPAÑÍA: Fomentar la participación destacada por parte de funcionarios que representen a Previsora Seguros en actividades deportivas lideradas por entes externos.

Durante el año 2022, se realizaron las siguientes actividades del plan de incentivos:

Gestión del Desempeño



Se reconocieron a los 40 funcionarios que destacaron en su evaluación de desempeño 2021.

Desarrollo y Cultura



Mensualmente se lanzaron retos mediante los cuales se buscaba promover la vivencia de los valores corporativos

#Ser experiencia



Se incentivó en las áreas la prestación de un servicio con calidad y el comunicarse con un lenguaje claro.

5.2 | Gestión Financiera

Resultados generales

Al cierre de 2022, Previsora Seguros alcanzó primas por **\$1,744,172 millones, 26,4% más de lo registrado en el 2021**, logrando un cumplimiento del **119,2%** del presupuesto, donde se destaca el **crecimiento en ventas de SOAT (50%), negocios recurrentes (26%) y en negocios referidos (22%)**. El detalle del crecimiento en los principales ramos es el siguiente: SOAT \$104,054 millones, Responsabilidad Civil \$89,744 millones, Vida Grupo \$52,476 millones y Automóviles \$39,242 millones.

Respecto a las primas devengadas, se presentó un **crecimiento del 18,8%, pasando de \$617,341 millones a \$733,612 millones**, favorecido principalmente por el aumento en producción (26,4%) y en primas retenidas (30,3%). En el aumento del devengo se destacan los ramos de Vida Grupo (\$56,942 millones), SOAT (\$33,013 millones) y automóviles (\$15,490 millones).

La siniestralidad se ubicó en 69,5%, influenciada principalmente por el resultado de los ramos de SOAT (87,5%), Automóviles (79,3%) y Vida Grupo (62,4%). Respecto al 2021 la siniestralidad disminuyó 2,6%. Por participación, SOAT representa el 53% de los siniestros incurridos y autos el 25%.

Transformación Digital e Innovación



Se realizaron actividades para incentivar la transformación digital y la innovación

Estrategia

2022 - 2025

Concurso test del Plan Estratégico Corporativo

Queremos invitarte a contestar el test y validar en equipo que tanto conocemos de nuestro Plan Estratégico 2022-2025

Premiación	
Áreas Casa Matriz	\$1.250.000
Sucursalles Tipo A Y C	\$1.250.000
Sucursalles Tipo D Y E	\$ 500.000

- Se premiará a través de bonos
- El desempate se realizará a través de rifa

Se realizaron concursos que buscaban promover el conocimiento del plan estratégico 2022 -2025

#Ser experiencia



Se incentivó y se premió la participación de los funcionarios en eventos deportivos en representación de la Compañía



En cuanto al seguimiento en gastos de operación, se presentó un cumplimiento del 94%, con un crecimiento de los gastos del 13,8% frente al mismo período del año anterior, principalmente en gastos laborales y obligaciones legales y tributarias, producto de la mayor producción. Considerando los resultados técnicos después de gastos de operación, el índice combinado se ubicó en 108,6%.

En lo referente a temas financieros, Previsora Seguros alcanzó una rentabilidad del 7,62%, superior a la meta propuesta del 4,8%, con un rendimiento acumulado de \$78,614 millones.

Como consecuencia de las cifras anteriores, la Compañía cerró con utilidades de \$41,428 millones, sobrepasando la meta presupuestada de \$27,382 millones.

Con respecto al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$3,6 billones al cierre de diciembre 2022, lo cual representa un incremento del 20,1% frente al año anterior. Se destacan las inversiones y las reservas técnicas. El portafolio de inversiones tiene una participación del 38% del total del activo.

Estos resultados ubican a Previsora en la segunda posición en activos de las compañías de seguros generales, de acuerdo con la información de indicadores de gestión de Fasecolda a noviembre de 2022.

El nivel de los pasivos a diciembre de 2022 tuvo incremento de un 21,5% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$3,1 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 74,6% del total del pasivo, alcanzando \$2,3 billones, con un incremento del 21,4% frente al cierre de 2021.

Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre de diciembre de 2022 alcanzó una cifra de \$485,181 millones, con un incremento del 11,8%, principalmente por el aumento en reservas ocasionales para fortalecimiento patrimonial, cerrando con un ROE de 8,5%, manteniendo el respaldo, con un patrimonio técnico de \$330,374 millones y un exceso del patrimonio técnico de \$35,324 millones, valor afectado principalmente por el aumento en el riesgo de suscripción, asociado al incremento en ventas de SOAT por la mayor participación de Previsora Seguros en ventas WEB y la aplicación del Decreto 2497 de 2022, que establece rangos diferenciales por riesgo del SOAT y define un beneficio del 50% en el valor de la póliza para el ramo SOAT.



Gestión de Cartera

Durante el año 2022 se continuó evidenciando el impacto del COVID 19 en el nivel de recaudos de Previsora Seguros., toda vez que la población siguió viendo afectado su nivel de ingresos. Así las cosas, la compañía continuó con modalidades de pago más flexibles, sin ningún recargo financiero:

- o **1 cuota a 60 días.**
- o **2 cuotas a 60/90 días.**
- o **4 cuotas a 30/60/90/120 días.**

• Para los asegurados a los cuales se les vencía el pago de su cuota durante la contingencia, se analizó caso a caso por demanda.

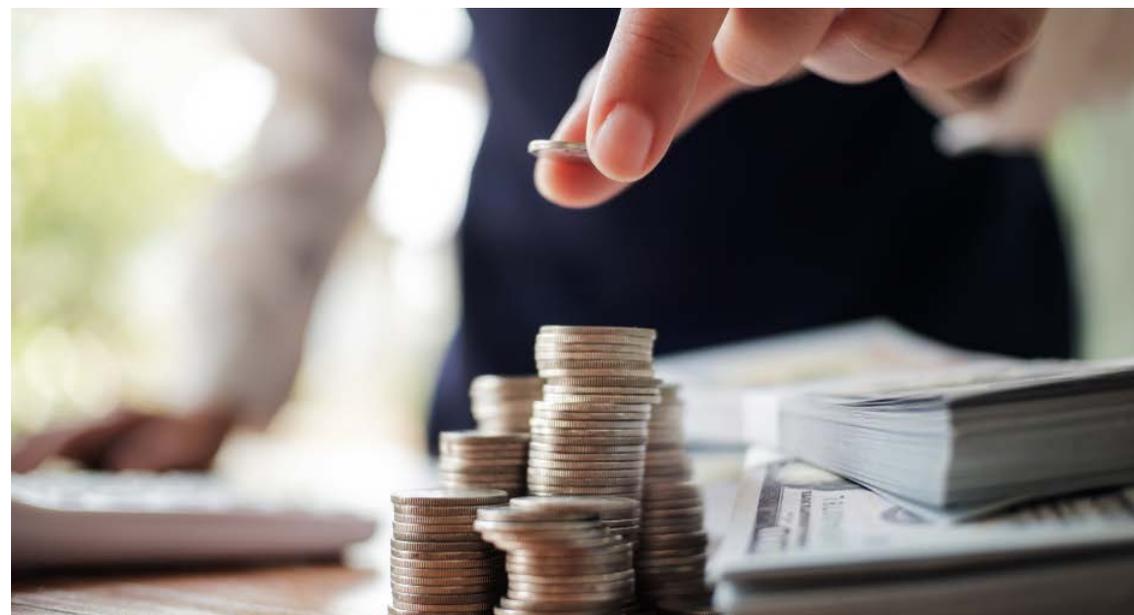
• Para el caso de financiación de primas se otorgó periodo de gracia de hasta 60 días, por demanda y previo análisis de las cuotas inicialmente pactadas.

Los anteriores beneficios estuvieron vigentes hasta 1 mes después de la finalización de la emergencia sanitaria, sin embargo, cuando se requieren plazos adicionales a los vigentes, se analiza caso a caso.

Durante el 2022, se siguió evidenciando un incremento en la utilización de canales electrónicos tanto en el portal de pagos como a través de transferencias

electrónicas. En el portal de pagos se ha presentado un crecimiento del 10% con respecto al 2021, dato muy positivo para la compañía ya que se reducen los procesos operativos y los costos financieros, dado lo anterior, se ha venido trabajando de manera interdisciplinaria para realizar ajustes al portal de pagos y así mejorar la experiencia del asegurado, para seguir potencializando este canal de recaudos.

Ahora bien, en temas de cifras, durante el año 2022 se recaudaron aproximadamente \$1,1 billones, con un sobrecumplimiento del indicador vencimiento de recaudos, cerrando el año con un promedio del 164%.



Cartera directa + Coaseguro cedido

No incluye: SOAT/Coaseguro aceptado/recaudos de emisiones del mismo mes

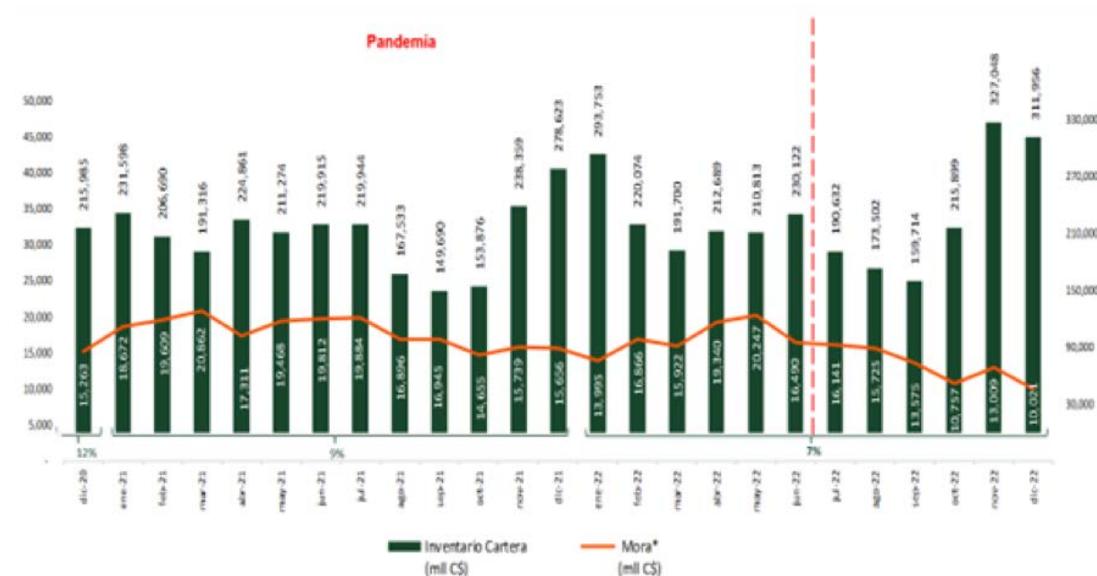


Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de \$

Respecto al inventario de cartera, en diciembre cerró en \$311,956 millones, con un comportamiento promedio de la **cartera en mora del 7%** durante el 2022, dos puntos porcentuales por debajo del año 2021, **el nivel más bajo durante los últimos 6 años**, y un promedio de **rotación de 51 días, el nivel más bajo dentro del mismo período.**

Para el mes de diciembre se cerró con **el nivel más bajo mensual** de cartera morosa, es decir un **3%**, (Histórico últimos 6 años – medición metodología actual).

Cartera directa + Coaseguro cedido



2020: Sin SOAT - Con ajuste Cheviplan (Nov-Dic 2020)

Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de \$

En el caso de Previcrédito, durante el 2022 se lograron colocar \$17,926 millones y recaudar intereses por \$1,822 millones un crecimiento del 27%, respecto al 2021.

Previcrédito



Fuente: Serviefectivo, cifras en millones de \$

Gestión Tributaria

Durante el año 2022, la Compañía elaboró y presentó 269 declaraciones de impuestos del orden municipal, contribuyendo a los 26 Municipios en los cuales tiene representación en \$12,636 millones y 36 declaraciones de impuestos del orden nacional por \$232,793 millones, aportándole al Gobierno Central al cumplimiento de sus metas de recaudo fiscal.

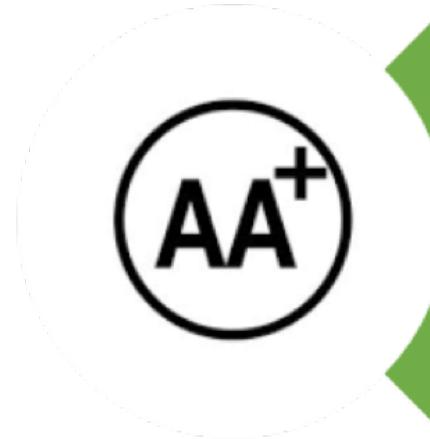
En abril de 2022, la aseguradora realizó la presentación de la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios del año gravable 2021, generando Saldo a Favor de \$7,629 millones por la ejecución de la planeación tributaria, utilizando la compensación del exceso de Renta Presuntiva sobre Renta Ordinaria que contrarresta la base del tributo adicionando que el sistema presunto se calcula a la tarifa del cero por ciento (0%) a partir de la vigencia 2021, originando base gravable de \$0.

Lo anteriormente expuesto, implicó que las Autorretenciones del Impuesto y Retenciones practicadas por terceros a la Compañía fuesen devueltas vía Títulos de Devolución de Impuestos (TIDIS) expedidos por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) mediante Resolución No. 62829003197069 del 26 de septiembre de 2022.

Calificación de la fortaleza financiera

En 2022, Fitch Ratings ratificó la calificación de Previsora Seguros a AA+ con perspectiva estable, calificación que se sustenta en la estabilidad de los resultados ante un entorno de incertidumbre durante 2022, logrando cambiar la tendencia del resultado neto de la compañía del 2021, donde el patrimonio disminuyó y los niveles de apalancamiento aumentaron. Se mantiene el reto en el desempeño técnico especialmente de los ramos de movilidad, afectados por la coyuntura económica mundial y un incremento en la frecuencia y severidad de los siniestros.

La calificación AA+ con perspectiva estable, se sustenta en el perfil de negocio moderado, el cual reconoce el esfuerzo por diversificar el portafolio de primas, una franquicia sólida en el sector asegurador y público, la mejora en el índice combinado a pesar de mantener una siniestralidad similar, los niveles de liquidez holgados y apalancamiento menor al promedio del mercado, la política de inversión conservadora y el programa de reaseguros con exposiciones acotadas y diversificadas, donde en la mayoría de los contratos participan compañías reconocidas y de calidad crediticia alta. Se resalta igualmente la fortaleza financiera derivada de niveles sólidos de capital, favorecidos por el respaldo del Gobierno Nacional.



Esta calificación otorga tranquilidad y confianza a los clientes, con la seguridad de que Previsora Seguros cuenta con una fortaleza patrimonial que le permite asumir sus obligaciones de manera oportuna.



Cumplimiento Presupuestal

El presupuesto se estructuró de acuerdo con las estrategias corporativas de Previsora Seguros, así como con el análisis del comportamiento del mercado, definiendo metas retadoras y alcanzables.

Para diciembre 2022, la Compañía obtuvo una **utilidad de \$41,428 millones, cumpliendo lo estimado en el 151%. Al cierre de diciembre la Compañía alcanzó primas por \$1,744,172 millones, 26% más de lo registrado en el 2021, logrando un cumplimiento del 119% del presupuesto.** Respecto a primas devengadas se presentó un crecimiento del 19%, pasando de \$617,341 millones en diciembre 2021 a \$733,612 millones en diciembre 2022, con un cumplimiento del 107%. La siniestralidad superó la meta ubicándose en 69,5%, influenciada principalmente por el resultado de los ramos de SOAT, Autos y Vida Grupo, que representan el 92% de los siniestros incurridos. Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución presupuestal fue del 94%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un **cumplimiento del 121%, resultado favorecido por el portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del 7,62%, frente a una meta del 4,8%.** Se presentó menor ejecución de Fiduprevisora y mayores gastos por fluctuación en cambio.

5.3 | Gestión Tecnológica

Durante el 2022 se realizaron una serie de proyectos e iniciativas tecnológicas que apalancan la estrategia institucional actual y futura, las cuales se relacionan a continuación, al igual que la definición de la ruta estratégica de T.I para la vigencia 2022-2025.

Construcción PETI 2022-2025: Se definió la estrategia de T.I para el período 2022 – 2025 con un equipo interdisciplinario interno de trabajo, basado en los elementos definidos dentro de la guía para elaboración del PETI de MINTIC, para la construcción de los capítulos que conforman los elementos de identificación, evaluación y formulación de las iniciativas estratégicas de T.I, los principales beneficios son:

- Alineación de la estrategia definida en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan de T.I del sector Hacienda y la estrategia corporativa, para el cumplimiento de objetivos de negocio.
- Beneficios estratégicos, tácticos y operativos de la planeación de necesidades de T.I.
- Fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de T.I.
- Apoyo en el avance de Transformación Digital de la compañía para la prestación eficiente de servicios.
- Identificación de oportunidades de mejora para fortalecimiento de la gestión institucional.

Migración Base de Datos: Se realizó la migración de versión del motor de base de datos SYBASE 12.5.4 a la versión SYBASE 16 que almacena las bases de datos del aplicativo CORE SISE 2G, los principales beneficios obtenidos son:

- Renovación por obsolescencia tecnológica.
- Homogeneidad en las versiones de bases de Datos (SAP Sybase) del Core (SISE2G y SISE3G).
- Soporte del fabricante sobre la versión más actualizada.
- Optimización del performance en el procesamiento de datos del aplicativo.

Arquitectura Empresarial: Se continuó con la implementación del modelo de Gobierno de Arquitectura Empresarial, diseño y formalización de los cuerpos de Gobierno AE, servicios y procesos relacionados, los beneficios más importantes son:

- Definición del marco operativo de Arquitectura Empresarial; sus servicios, niveles de servicio y definición del componente de solicitud.
- Desarrollo de las actividades del plan de uso y apropiación de la arquitectura empresarial.
- Definición de la matriz de objetivos y proyectos estratégicos y principios de arquitectura empresarial.
- Fase inicial de la Matriz de Roles y Responsabilidades de los Arquitectos de los diferentes dominios del modelo.

- Acompañamiento en el desarrollo de los programas y hoja de ruta del Gobierno de Datos y Analítica de la compañía.
- Asesoría metodológica en la construcción de las gestiones preliminares de los proyectos e iniciativas estratégicos definidos en el PEC - "Lo hacemos Juntos".

Mejoras procesos Indemnizaciones: Se realizaron mejoras sobre los flujos de indemnizaciones:

- Implementación del nuevo flujo para la recepción de reclamaciones de AP Jurídicas y Naturales.
- Creación fichas de información de proveedores.
- Implementación del nuevo flujo para la gestión de proveedores, control de documentos y vigencias.
- Implementación integración BPO – Correspondencia y cargue de documentos a Onbase.
- Cargue y autogestión de comunicaciones de calificaciones de proveedores.

Ciberseguridad: Durante el año 2022, se logró el fortalecimiento de la Seguridad de la información en la compañía, desarrollando entre otras, las siguientes líneas de trabajo:

- Antivirus corporativo, se implementaron mejoras a nivel de encriptación,

monitoreo del comportamiento y bloqueo de dispositivos removibles.

- Fortalecimiento del SOC (Security Operations Center), Integración de plataformas en nube (Office365 y Antivirus) a SIEM Previsora y monitoreo de marca, logrando mayor protección sobre los sistemas expuestos de la entidad, además de monitoreo proactivo y predictivo del comportamiento de los componentes expuestos.
- Fortitoken Mobile, Modificación de TOKEN VPN vía correo electrónico a Aplicación Fortitoken Mobile vía celular (doble factor de autenticación) permitiendo Mejora en la seguridad de los accesos expuestos para los usuarios finales
- Fortalecimiento de la administración de cuentas privilegiadas primera fase.
- Implementación de esquemas de DLP (Data Loss Prevention), para prevenir fuga de información sensible.
- Fortalecimiento del proceso de gestión de vulnerabilidades y estandarización del proceso de emisión e implementación de certificados digitales.

Plan de Recuperación Desastres (DRP): Durante el año 2022 se realizaron de forma exitosa las pruebas unitarias las cuales permitieron asegurar la prueba integral del DRP en el mes de octubre, en la plataforma tecnológica en Datacenter Alterno, siendo ésta la primera prueba integral sobre la nueva infraestructura de contingencia realizada por Previsora Seguros con la Infraestructura de Nube Privada.

Datacenter (Nube Privada): Fortalecimiento de las operaciones en Datacenter externo, procesos de gestión, operación y monitoreo. A nivel de capacidades se realizaron consolidaciones de servidores en plataforma virtual permitiendo optimizar recursos. A nivel de gestión de eventos y monitoreo se finalizó la actualización de la plataforma de monitoreo asegurando la correcta y efectiva gestión de los eventos presentados en los componentes de infraestructura tecnológica. Actualización de sistemas operativos 2008, parchado de servidores y actualizaciones, entrega de infraestructura para los proyectos de la entidad, actualización de inventario de componentes, estabilización de servicios, disponibilidad de componentes y entrega de Capacity de Infraestructura para el año 2023.

Fortalecimiento ingeniería de capacidad Almacenamiento sucursales: Se implementó nuevo esquema de almacenamiento para algunas sucursales, centralizado en Datacenter con los debidos respaldos de la información.

Implementación de Procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos bajo el marco ITIL: Se realizó adaptación de procesos ITIL de gestión de servicios, lo que ha permitido asegurar la correcta ejecución de procesos de la operación tecnológica para el soporte y la entrega de los servicios con calidad y oportunidad, estos procesos comprenden los siguientes ámbitos: Gestión Incidentes y Problemas, Gestión Eventos, Gestión Mesa de Servicio, Gestión Cambios, Gestión de Configuración, Gestión de Conocimiento, Gestión de ANS, Gestión de Catálogo, Gestión de Diseño, Gestión de Capacidad, Gestión Disponibilidad y Gestión de Portafolio.

Monitoreo Base de Datos Core (SYBASE): Se realizó la implementación de herramienta de monitoreo al motor de la base de datos core de la Compañía, la cual permite evidenciar los cambios de estado de la base de datos y su motor para asegurar la disponibilidad y seguridad de la Infraestructura.



5.4 | Gestión Jurídica

A continuación, se precisa la gestión durante el año 2022

Litigios

En el marco del cumplimiento del modelo de gestión jurídica pública implementada desde el año 2021, se viene ejecutando las iniciativas tendientes a mantener el gobierno y el control de los litigios, mediante sus líneas preventiva, de defensa y correctiva.

Es así como actualmente se cuenta con más información de análisis y toma de decisiones tanto dentro del proceso de gestión de litigios como también en las áreas misionales.

A continuación, se relacionan los frentes más relevantes:

- **Seguimiento trimestral de causas y subcausas de los litigios:**

Sobre los procesos notificados en el 2022, se clasificaron un total de 2,361 por causa y subcausa del litigio, lo que permite concluir de manera general que:

1. Para los procesos judiciales notificados: El 15,62% de los casos analizados corresponden a presuntas fallas en la prestación del servicio médico por parte de los asegurados, dentro de las pólizas del ramo de R.C. clínicas y hospitales.

2. Para los procesos de responsabilidad fiscal notificados: El 22,76% de los casos analizados corresponden a presunto detrimento derivado de contratos o convenios suscrito entre particulares y entidades públicas dentro de las pólizas del ramo de manejo.

El análisis de causas y subcausas se socializan trimestralmente con las áreas técnicas y de indemnizaciones, con el fin de revisar posibles oportunidades de mejoramiento en el proceso de suscripción y de indemnizaciones.

• **Directrices de defensa implementadas en el 2022:**

1. Solicitar la declaratoria de prescripción ante las contralorías sobre los procesos de responsabilidad fiscal en los que han transcurrido más de 5 años desde que se profiere el auto de apertura. Durante el año 2022 se depuraron 927 procesos de responsabilidad fiscal, bajo esta directriz.

2. Radicar argumentos de defensa previos cuando la Compañía es vinculada por pólizas de modalidad claims made, lo que ha contribuido a lograr una mayor tasa de éxito en los procesos de responsabilidad fiscal

pasando del 88,30% en el 2021 al 89,55% para el cierre de 2022.

• **Auditoria de litigios:**

Desde el mes de noviembre de 2021 y hasta octubre de 2022, se ejecutó la iniciativa de auditoría de los litigios en curso tendiente a lograr la actualización de los procesos en cuanto a: i) estado procesal (en curso o terminado judicialmente), ii) actuaciones judiciales, iii) piezas procesales y iv) revisión de reservas de acuerdo con las políticas aplicables y su estado procesal.

Sobre la iniciativa se resume a continuación el resultado de ejecución así:

1. Se auditaron un total de 12,087 litigios en curso.

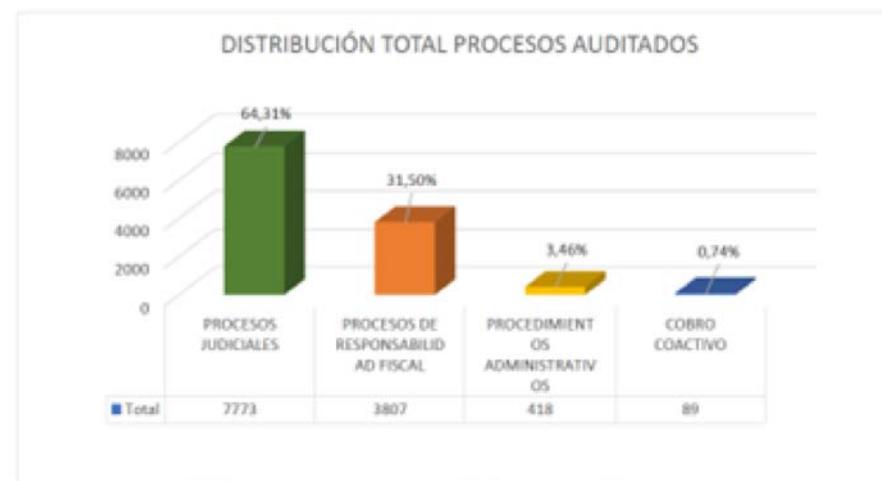


Gráfico 1. Distribución porcentual por categoría de litigio

2. Se generaron 101 planes de mejora hacia las firmas de apoderados externos, correspondiente a un total de 9,852 litigios para completitud de información procesal y/o piezas.

3. Se generaron observaciones de completitud de información para los abogados internos para un total de 9.092 litigios

4. Se validó la pertinencia de la reserva a un total de 4.231 procesos judiciales y a 3,764 fiscales, coactivos y administrativos, para un total de 7,995.

• Control de las reservas asociadas a litigios:

1. Se validó la pertinencia de la reserva para 140 litigios por reclamaciones SOAT.

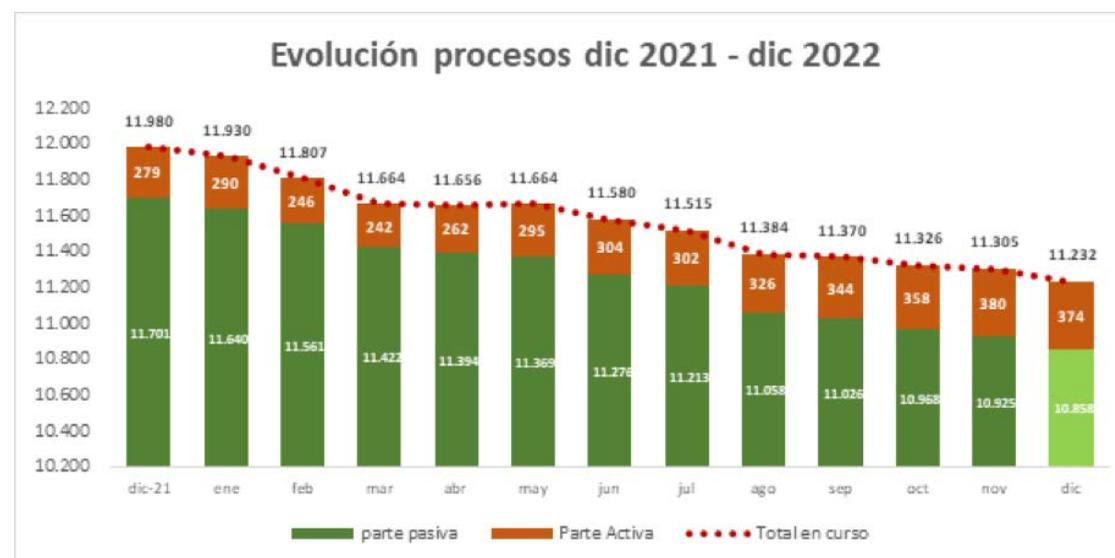
2. Control mensual de las reservas que se encuentran asociadas a procesos en curso, terminados, prejudiciales y otros, con el fin de validar la pertinencia de conservar, ajustar o liberar la reserva.

3. Se rediseñó el indicador de radicación de reservas de litigios, el cual mide la oportunidad en la radicación de reserva de manera diferencial, de acuerdo con la categoría del litigio y con una meta del 92% mensual. El resultado obtenido para el 2022 fue del 97%.

A continuación, las cifras globales del proceso de litigios:

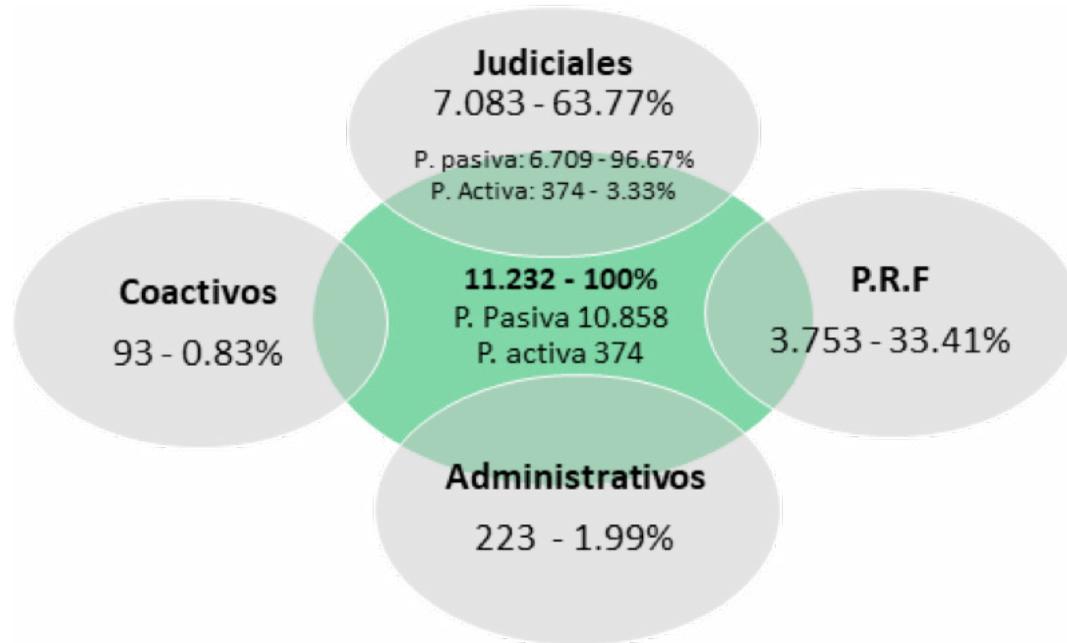
Procesos Judiciales, Fiscales y Procedimientos Administrativos (vías gubernativas)

Evolución mensual de procesos en curso (dic 2021 a dic 2022)



A 31 de diciembre de 2022, la compañía se encuentra vinculada a 11,232 procesos en curso de los cuales 10,858 corresponden a procesos en contra de la compañía (parte pasiva) y 374 corresponden a procesos iniciados por la compañía (parte activa), con la siguiente distribución:

Distribución por tipo de proceso



Es importante resaltar que producto de las iniciativas implementadas en materia preventiva y de control que se viene ejerciendo en la administración de los litigios, se lograron terminar durante el 2022 un total de 3,483 procesos; 1,906 por terminación ordinaria y 1,577 por depuración.

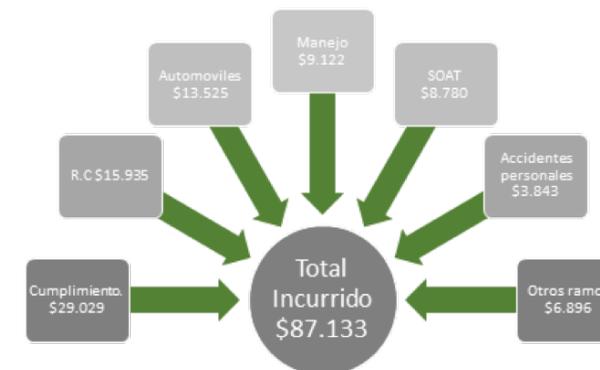
Administración de reservas asociadas a litigios:

Con corte a 31 de diciembre de 2022 una suma de \$311,034,429,788 en reservas, que representa el 43,49% del total de reservas de la compañía, asociadas a 21,408 registros de siniestros.

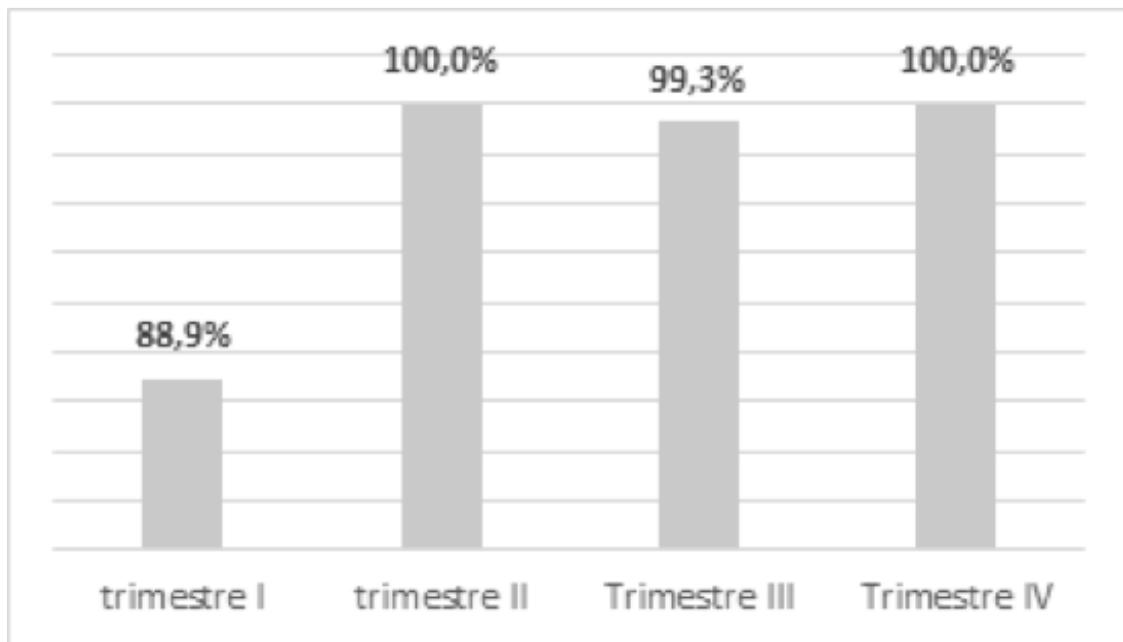
Durante el 2022 se presenta el total incurrido (constituciones + incrementos – Liberaciones), que a continuación se detalla:

Tipo de movimiento	Valor movimiento reserva
Constituciones de reservas por vinculación inicial de litigios	71,043
Ajustes de reservas por movimientos procesales	91,734
Liberaciones	(70,986)
Total, Incurrido	\$87,133

*Cifras en Millones de pesos.



Resultado trimestral indicador de oportunidad en la radicación de la reserva:



Total, resultado año: 97%, cumpliendo en un 105% toda vez que la meta para la vigencia 2022 fue del 92%.

Tasa de éxito de los litigios:

Producto de las diferentes medidas adoptadas, en el 2022 se logró un incremento en los fallos y sentencias favorables a la compañía, pasando de un 84,40% de tasa de éxito para el cierre del año 2021 a un 86,32% en el 2022, de tal manera que, de los 3,483 procesos terminados, 2,944 fueron a favor de la compañía.

Tasa de éxito general 2021

84.40%

Tasa de éxito general 2022

86.32%

Nota: La tasa de éxito general es calculada teniendo en cuenta todos los tipos de proceso, esto es, judiciales, procesos de responsabilidad fiscal, coactivos y procedimientos administrativos.

Gestión de Embargos

Durante el 2022 en materia de embargos, la Compañía tuvo un reto importante en la intervención del proceso de embargos, toda vez que las IPS optan por el mecanismo persuasivo para lograr el pago de la cartera total, desconociendo los procesos de validación de las reclamaciones y el proceso de auditoría de cuentas médicas que realiza la Vicepresidencia de indemnizaciones.

Se han implementado acciones correctivas de corto plazo que mitigan el impacto financiero tales como:

1. Seguimiento a la legalización y/o recuperación de saldos por medidas de embargo antiguas (previas a junio de 2021);

Fecha de inicio iniciativa: junio de 2021

Saldo inicial medidas antiguas: \$30,019

Cantidad de medidas: 800

Saldo al corte de 31 de diciembre de 2022 del segmento antiguo: \$4,763

Cantidad de medidas: 207

Valor total recuperado/legalizado: \$25,256

Total, medidas legalizadas: 593

2. Durante el 2022 se lograron levantar medidas de embargos por un valor total de \$25,600 millones.

3. Conciliación efectiva de cartera de IPS en proceso judicial.

Durante el segundo semestre del 2022, se realizaron 5 conciliaciones por la suma de \$4,210 millones, con las cuales se logró terminar 26 demandas ejecutivas cuya contingencia ascendía a \$6,930 millones, obteniéndose un ahorro del 40%:

Item	IPS	Valor condena/monto de pago	Valor conciliado	Valor ahorro
1	Medilaser	\$1,828	\$1,100	\$728
2	Grupo Campbell	\$3,575	\$2,000	\$1,575
3	Clínica Uros	\$552	\$420	\$132
4	Clínica Uros (2)	\$290	\$140	\$150
5	Clínica la Victoria	\$685	\$550	\$135
	Totales	\$6,930	\$4,210	\$2,720

*Cifras en millones de pesos

Casos de éxito año 2022:

1

Revocatoria Directa Previsora Seguros. vs Contraloría General de la Republica.

Se obtuvo revocatoria directa, logrando que la Contraloría reintegrara a la compañía **\$1,810 millones**.

2

Tres procesos de nulidad y restablecimiento de derecho de Previsora Seguros vs DIAN (radicados: 2014-01415, 2014-01374 y 2015-00703): Se obtuvo sentencia definitiva favorable, que ordenó el reintegro por una suma total de \$3,702 millones, los cuales fueron recuperados por el mecanismo de compensación a través de la declaración de impuestos, previa aceptación de la DIAN.

3

Reintegro Itsmo Re. Se obtuvo el pago de US 46,435

4

Proceso de Responsabilidad fiscal – Plan Nacional de Infraestructura Educativa rad: 016-2019 Se obtiene decisión favorable a la compañía logrando su desvinculación de un proceso cuya contingencia era de \$79,825 millones.

5

Proceso de Responsabilidad Fiscal – Navelena Rad: 023-2018: Se obtiene decisión favorable para la compañía en proceso cuya contingencia ascendía a \$193,512 millones.

6

Proceso de Responsabilidad Fiscal – Metro de Bogotá. Rad: 170000-0001-17: Se logra decisión favorable para la compañía en proceso cuya contingencia ascendía a la suma de \$7,000 millones.

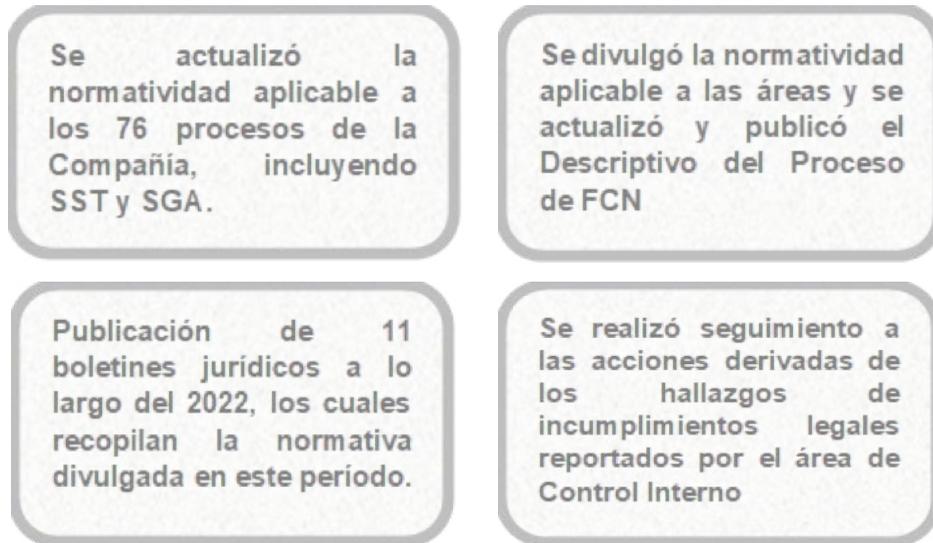


Jurídica

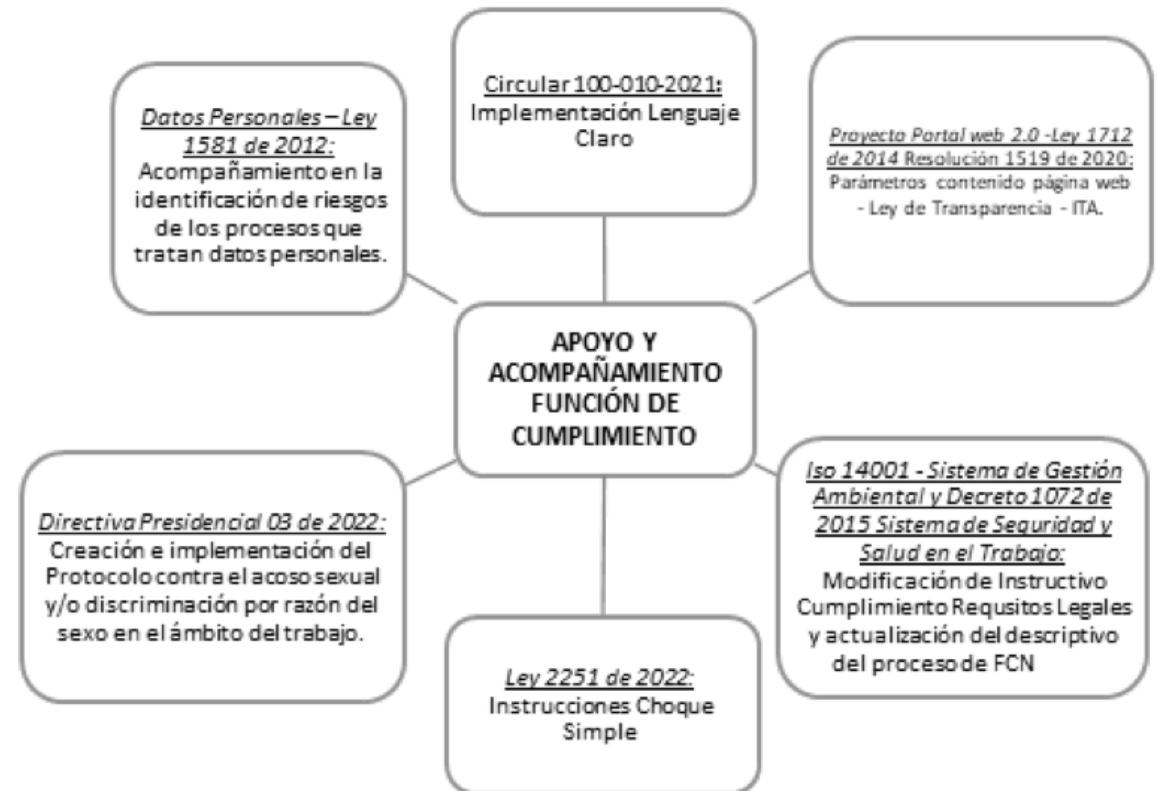
Se brindó asesoría y acompañamiento en los diferentes aspectos que en materia jurídica requiere la compañía en los proyectos y requerimientos de las áreas, con el fin de dar orientación en aquellos temas de mayor impacto y de esta manera garantizar que se cumplan los parámetros legales requeridos para mitigar los riesgos legales en la operación de la compañía.

A continuación, se presenta la gestión realizada durante el año 2022:

Función de Cumplimiento Normativo (FCN):



En cuanto a los acompañamientos realizados por la FCN se pueden destacar:



Agenda legislativa

En cuanto a divulgación y análisis de normas y proyectos normativos emitidos durante el 2022, se presentan las siguientes cifras:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD 2022
1	Normas divulgadas	175
2	Proyectos normativos divulgados	72



Normatividad destacable analizada y divulgada 2022

- Circular 100-002 de 2022*
DAFP

 - Control Disciplinario.
 - Se imparten lineamientos para la adecuación de las unidades u oficinas de instrucción y juzgamiento en la instancia disciplinaria.
- Circular 11 de 2022*
SFC

 - LAFT
 - Se imparten instrucciones para acoger las Recomendaciones del GAFI y reconocer las particularidades del LAFT en el sector asegurador
- Circular 13 de 2022*
SFC

 - Defensor del Consumidor Financiero
 - Se imparten instrucciones para actualizar y consolidar la figura del defensor del consumidor financiero.
- Circular 14 de 2022*
SFC

 - Permanencia instrucciones impartidas - COVID
 - Se adoptan en forma permanente algunas instrucciones transitorias emitidas durante la emergencia sanitaria - pandemia del COVID-19.
- Ley 2220 de 2022*
Congreso de la República

 - Estatuto de Conciliación.
 - Se expede el Estatuto de Conciliación y crea el Sistema Nacional de Conciliación.
- Ley 2251 de 2022*
Congreso de la República

 - Ley Julián Esteban - Choque Simple
 - Imparte instrucciones a seguir en un Choque Simple donde no se presenten lesionados ni fallecidos.

Certificaciones de cumplimiento normativo

Desde la función de cumplimiento se ha realizado una gestión importante en la recopilación de las certificaciones de cumplimiento de normatividad más relevante divulgada durante el 2022 así:

Ítem	Área	Cantidad
1	Gerencia de Contratación	9
2	Gerencia Contable y Tributaria	26
3	Subgerencia de Transformación Digital	2
4	Gerencia de Seguros Generales e ingenierías	5
5	Gerencia de Riesgos	11
6	Secretaría General	4
7	Gerencia de negocios privados	1
8	Gerencia de Tecnología de la Información	4
9	Gerencia de Talento Humano	32
10	Gerencia de Servicio	14
11	Gerencia de Inversiones	5
12	Gerencia Técnica de SOAT	10
13	Gerencia de Actuaría	4
14	Gerencia de Litigios	5
15	Gerencia de Desarrollo Comercial	4
16	Gerencia de Planeación Financiera	1
TOTAL		137 normas principales

Requerimientos y conceptos jurídicos:

Frente a requerimientos y emisión de conceptos jurídicos, se destacan los temas más relevantes de consulta:

Acompañamiento transversal para el ajuste en la aceptación de los bienes o servicios en facturación electrónica.

Procedencia de la condonación de intereses moratorios.

Interpretación jurídica de los términos de interrupción de la prescripción en SOAT

Efectos jurídicos de la implementación del RADIAN en facturas electrónicas a plazo y de contado.

Ajuste de la redacción de la terminación por mora, en los clausulados de la compañía, minimizando así, la pérdida de negocios.

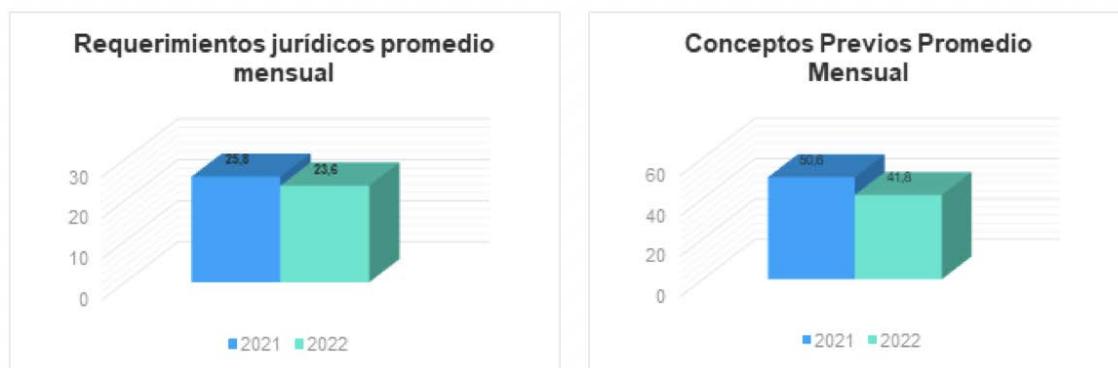
Apoyo en casos relacionados con propiedad intelectual, marcas y registro

Teniendo a diciembre de 2022, las siguientes cifras:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD
1	Requerimientos jurídicos	284
2	Conceptos previos	502

1. Requerimiento Jurídicos: Conceptos jurídicos y consultas emitidas.

2. Conceptos previos: Para la suscripción de cláusulas arbitrales en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2018.



Dentro de las iniciativas para el 2022, se continuó ajustando y alimentando el espacio denominado “Biblioteca Jurídica” dispuesto en la Previnet, agregando los principales conceptos emitidos y generando contenido de fácil acceso y en forma interactiva a toda la compañía, a través de las cartillas jurídicas.

Dentro de las iniciativas para el 2022, se continuó ajustando y alimentando el espacio denominado “Biblioteca Jurídica” dispuesto en la Previnet, agregando los principales conceptos emitidos y generando contenido de fácil acceso y en forma interactiva a toda la compañía, a través de las cartillas jurídicas.

Por otro lado, en el 2022 se llevó a cabo una campaña de charlas y capacitaciones de los temas jurídicos que más impactan a las sucursales, donde se trataron los siguientes temas:

- i. Suspensión de términos Decreto 564 de 2020 y prescripción
- ii. Generalidades de la información de los productos y servicios
- iii. Información pública y privada
- iv. Terminación automática del contrato de seguros y diferencia con la revocatoria
- v. Naturaleza, funciones y responsabilidades de los intermediarios
- vi. Irrevocabilidad del SOAT

Finalmente, durante el año 2022 se realizó la revisión sobre 50 clausulados de los productos de la compañía, con el fin de ajustarlos conforme los parámetros y lineamientos de lenguaje claro.

Contratación

Aspectos generales:

Como proceso transversal, se brindó apoyo a las diferentes áreas de la compañía en cada una de las etapas del proceso de “contratar bienes y servicios” en la planeación, coordinación, dirección y control.

Evidenciados los impactos positivos que conllevó la unificación del proceso de contratación de bienes, servicios y obras a través del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual, el cual fue conformado mediante resolución 052 del 17 de junio de 2021, así como la convicción de mayor desempeño y estabilización de los procedimientos a cargo y la necesidad de fortalecer el gobierno del proceso de contratación a través de una mejor estructura, fue expedida la Resolución 057 del 7 de enero de 2022, en virtud de la cual se reubicaron los cargos correspondientes a la Subgerencia de Recursos Físicos, que hacían parte del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual a la Gerencia de Contratación de la Vicepresidencia Jurídica, garantizando con esto una gestión centralizada del proceso y la armonización de las funciones asignadas a cada una de las dependencias que intervienen en el mismo, así como la asunción de la responsabilidad en un solo equipo de trabajo y mitigación y control de riesgos.

A partir del 18 de enero de 2022 se oficializó el nuevo manual de contratación de la Compañía con la publicación de la versión No.7, el cual establece las normas, principios, políticas, modalidades, procedimientos y demás reglas bajo las cuales se debe adelantar la selección de proveedores de bienes, obras y servicios necesarios para el funcionamiento y operación de Previsora Seguros cuando esta actúe en calidad de contratante y está orientado a garantizar el cumplimiento de los objetivos del sistema de contratación pública.

Es importante resaltar de la nueva versión del manual, entre otros aspectos, el fortalecimiento del gobierno del proceso “contratar bienes y servicios” a partir de la reglamentación para la totalidad de la contratación de la compañía y la eliminación de algunas excepciones, garantizando información unificada y gestión centralizada del proceso, especialmente los procesos de apoderados externos y la gestión de indemnizaciones.

Durante el primer semestre del 2022 se actualizó la caracterización, flujos del proceso, así como formatos, ajustados a los nuevos procesos y procedimientos definidos en el nuevo manual.

Planeación de la contratación:

Durante la vigencia de 2022, se dio mayor relevancia a la etapa de planeación de la actividad contractual, fortaleciendo el plan anual de adquisiciones como herramienta de gestión. En este sentido se estructuró

el indicador estratégico relacionado con el cumplimiento del plan anual de adquisiciones por cada una de las vicepresidencias y secretaría general, definiendo dos premisas para su medición: el cumplimiento de lo planeado dentro de los tiempos programados y la optimización de recursos a través de la obtención de ahorros;

El resultado del indicador mencionado fue el siguiente:

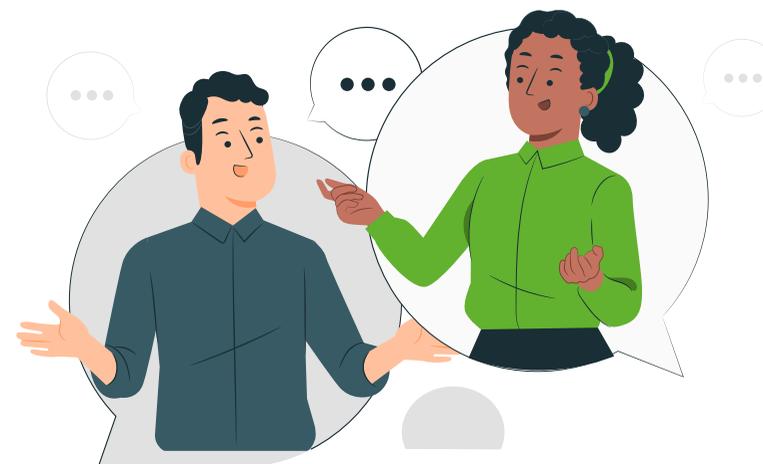
PERIODO	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
I TRIMESTRE	74%
II TRIMESTRE	88%
III TRIMESTRE	93%
IV TRIMESTRE	89%

Este indicador hizo parte de las actividades incluidas en el “Plan de Acción Institucional vigencia 2022” cuyo reporte cuantitativo y cualitativo estuvo a cargo de la Gerencia de Contratación.

Así mismo el informe de seguimiento del plan anual de adquisiciones fue presentado de manera trimestral al comité de contratación, con el fin de evidenciar posibles desviaciones y promover medidas orientadas a cumplir de la mejor manera posible con la planeación contractual efectuada por cada una de las áreas la compañía en alineación con la planeación presupuestal.

Se continuó dentro de la etapa de planeación de los procesos, con las siguientes actividades:

- Análisis del sector del bien y/o servicio a contratar, con el fin de obtener herramientas para establecer el contexto del proceso de contratación, identificar riesgos, determinar requisitos habilitantes y la forma de evaluar las ofertas y la realización de estudios de mercado como generador de valor en el proceso de contratación y su contribución al indicador estratégico de eficiencia en los gastos que permita apalancar la rentabilidad de la compañía.
- Mitigación y control de riesgos a través del diseño de matrices que permitan tipificar, controlar y asignar riesgos tanto del proceso de contratación como aquellos previsibles que minimicen el riesgo de la alteración de la conmutatividad de los contratos.



Gestión Contractual

En cuanto a la gestión contractual por modalidades de selección, entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022 se detalla lo siguiente:

Tipo	Cant. Procesos	Valor
Invitación abierta	16	\$ 63,511,497,982
Invitación cerrada	7	\$ 1,648,759,360
Invitación Directa > de 5036 SMMLV		\$ 26,764,879,733
Invitación directa <= a 50224 SMMLV		\$ 2,697,718,250
Total	283	\$ 94,622,855,325

Por otra parte, se adelantaron 77 trámites correspondientes a modificaciones contractuales, cuyo total de adiciones presupuestales fue la suma de \$18,944 millones.

Comité de Contratación

El Comité funge como una instancia de planeación, estudio, revisión y recomendaciones en desarrollo de la actividad contractual de la Compañía.

En las sesiones del Comité se han formulado políticas, criterios y estrategias que deben regir la actividad contractual en cada una de sus instancias, dentro del marco establecido por el ordenamiento jurídico vigente y el Manual Interno de Contratación.

La gestión del comité se evidencia con los siguientes datos:

SESIONES	PROCESOS DE CONTRATACION PRESENTADOS
21	118

Así mismo en desarrollo de las sesiones del comité y de manera trimestral se hizo seguimiento a los contratos suscritos por las sucursales durante el 2022, generando oportunidades de mejoramiento de acuerdo con las disposiciones contractuales aplicables.

Capacitaciones

Durante el primer semestre del 2022, se llevaron a cabo 6 capacitaciones a funcionarios de diferentes áreas relacionadas con el nuevo manual de contratación, incluidas sucursales.

Así mismo, se desarrollaron capacitaciones dirigidas a los supervisores de contrato, con el fin de orientar en las responsabilidades que conlleva el control y seguimiento de la ejecución contractual.

Otras iniciativas adelantadas durante la vigencia 2022:

• **Abastecimiento estratégico- gestión y control de proveedores**

Durante el 2022, se avanzó en el plan de trabajo para llevar a cabo la iniciativa de implementar un proceso de abastecimiento estratégico, cuyo objetivo es lograr eficiencias a lo largo de todas las categorías de gastos en la compañía, minimizando los riesgos de servicio y suministros con una selección mejorada de proveedores, ofreciendo visibilidad de precios y proyecciones.

Esta iniciativa surge en el marco del compromiso de revisión por la dirección del Sistema de Gestión Integral (SGI) del año 2021 y cuyo alcance quedó definido como “Establecer la ruta para fortalecer el Gobierno de Proveedores en la compañía”.

Dentro del avance del plan de trabajo se cumplieron las actividades de planeación, diagnóstico, situación actual, análisis de información y preliminar del documento de “Política de Gestión Integral de Proveedores”.

La política de gestión integral de proveedores busca definir los lineamientos

para el registro, evaluación, selección, seguimiento y gestión de proveedores actuales y futuros de Previsora Seguros, promoviendo verdaderas alianzas estratégicas que sirvan como herramienta competitiva empresarial y que pueda influir en los resultados del negocio, el servicio al Asegurado y generación valor en la cadena de suministro, mitigando riesgos operativos, reputacionales, jurídicos y financieros a través de la implementación de mejoras en el control de los proveedores.

• **Herramienta Tecnológica**

Durante el 2022, se avanzó en la iniciativa para la implementación de una nueva herramienta tecnológica o proceso de mejora, que permita gestionar el proceso de contratación con un enfoque estratégico.

Por último, se resalta la labor de seguimiento y apoyo continuo desde contratación para dar cumplimiento a los procedimientos y trámites establecidos en el manual de contratación, así como a la labor de verificación de documentos contractuales, el seguimiento y control de la ejecución contractual a través de la labor de supervisión, cierre de contratos a través de las actas de liquidación y en el reporte oportuno de informes a las entidades de control.

Componente de Evaluación

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

De conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.4.2.2.5. “Comunicación de Resultados” de la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno - SCI, a continuación, se presenta el informe sobre las actividades desarrolladas y la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno durante el año 2022.

Es de mencionar, que la administración es la responsable de la veracidad de la información suministrada a la Oficina de Control Interno - OCI, así como de la implementación y eficacia de los planes de acción formulados para subsanar los hallazgos y oportunidades de mejora.

Nuestra responsabilidad a través de una mirada independiente y objetiva es comunicar las recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y procesos que afectan los Sistemas de Administración de Riesgos de Previsora Seguros. Los criterios establecidos para la evaluación se enmarcaron en la regulación actual, políticas establecidas por la Junta Directiva, alta dirección, mejores prácticas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados, partiendo de una planeación y priorización aprobada por el comité de auditoría.

Las auditorías se efectuaron a través de pruebas selectivas, por lo cual, pudieran existir situaciones no detectadas, ya que los resultados obtenidos

se limitan al alcance de las muestras seleccionadas que aportan un grado de seguridad razonable en cada una de las evaluaciones.

Generalidades

Autocontrol	Autorregulación	Autogestión
Es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades	La capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones aplicables.	Es la capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

El Sistema de Control Interno –SCI- es un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de la organización.

Previsora Seguros, cuenta con un sistema basado en un enfoque de gestión por procesos, así mismo, implementa un sistema integrado de gestión, dentro del cual adopta de manera voluntaria los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, integrando desde el mapa de procesos, procedimientos, políticas, indicadores, registros y demás instrumentos que configuran la administración del riesgo como un elemento transversal a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la compañía.

Los principios del Sistema de Control Interno son fundamentos y condiciones imprescindibles que garantizan la efectividad del sistema, de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben consolidar una estructura de control interno que considere los principios y elementos que se describen en las gráficas a continuación:



Identificación de los temas, procesos, áreas o materias objeto del examen, el periodo y criterios de evaluación y la responsabilidad sobre la información utilizada, precisando que la responsabilidad del auditor interno es señalar los hallazgos y recomendaciones sobre los sistemas de control interno y de administración de riesgos.

Las actividades desarrolladas se adelantaron en cumplimiento del Plan de Auditoría para la vigencia 2022 aprobado por el Comité de Auditoría, en el que se establecieron las evaluaciones de los diferentes procesos, ejecutando de manera independiente y objetiva las revisiones del estado del SCI.

Las actividades ejecutadas por parte de la OCI consideraron la aplicación de un enfoque de trabajo estructurado e integral basado en riesgos, en la metodología que incluye la evaluación de los elementos de control definidos en la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV de la Superintendencia Financiera de Colombia, lineamientos del Decreto 648 de 2017 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

De acuerdo con lo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Oficina de Control Interno, efectuó la evaluación de los Sistemas de Administración de Riesgos, Instrumentos Financieros Derivados y Productos Estructurados, Sistema de Atención al Consumidor Financiero y procesos relacionados con la Gestión de TI, así:

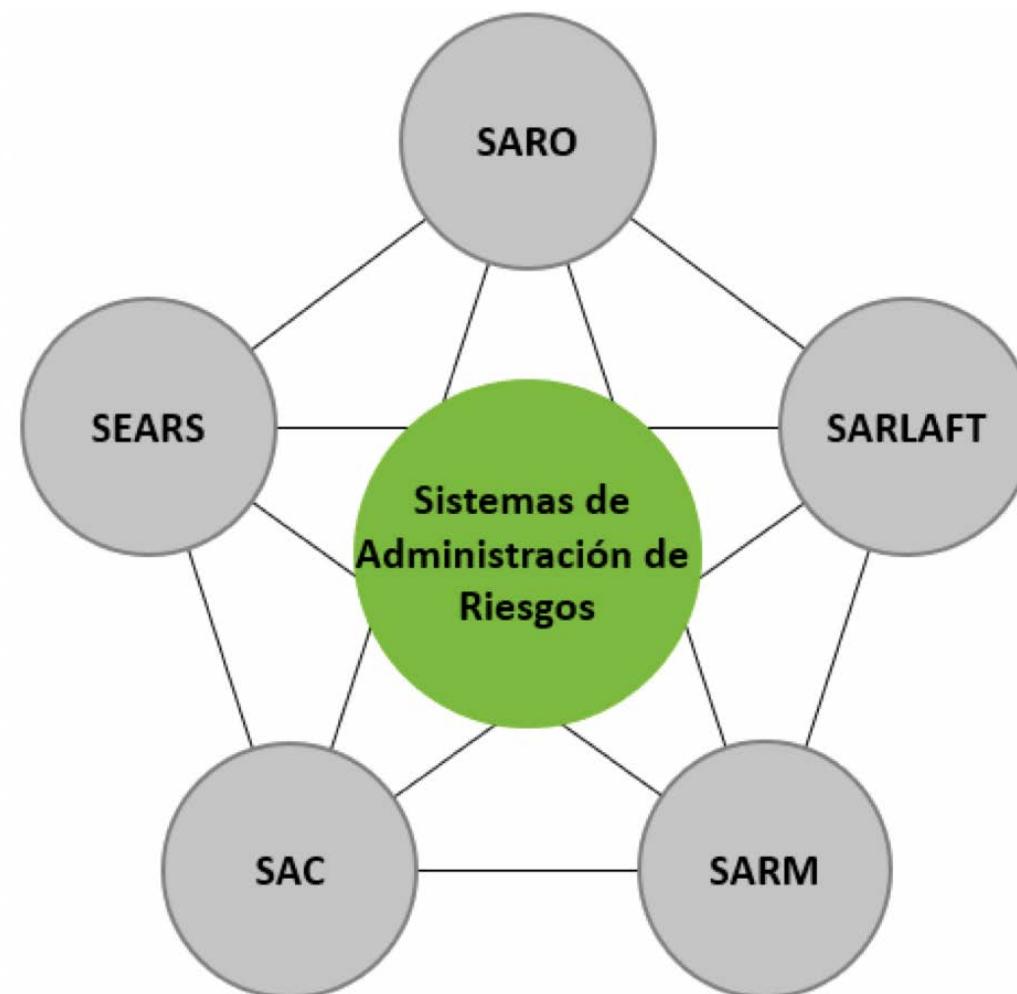
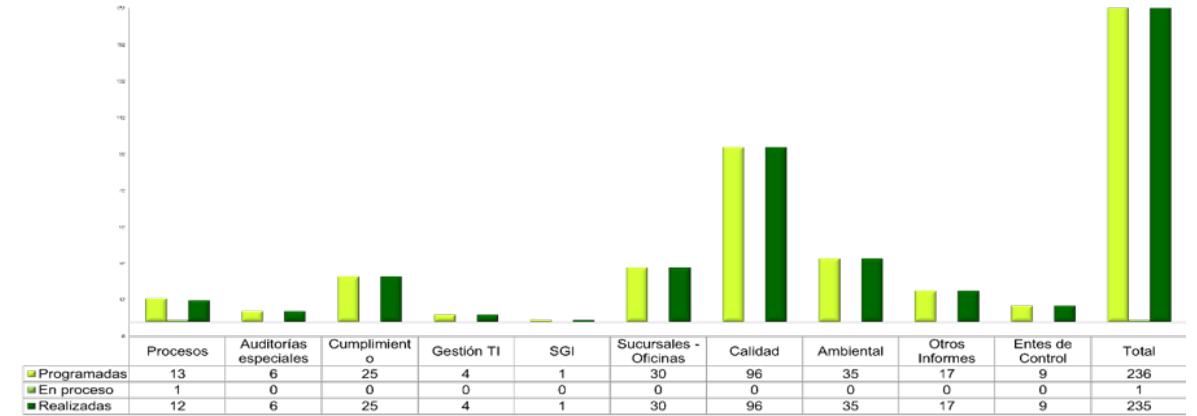


ILUSTRACIÓN 3. SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



ILUSTRACIÓN 4. PROCESOS DE TI

Dentro de las actividades programadas, se definieron 105 auditorías correspondientes a evaluación de procesos, auditorías especiales, seguimiento de los requerimientos de los entes de control externo y sucursales. Adicionalmente, se realizaron 131 auditorías a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental, cumpliendo con el 99,6% del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2022.



De las auditorías ejecutadas, se emitieron los respectivos informes dirigidos a la Alta Dirección y líder de cada proceso, estos son socializados al comité de presidencia y posteriormente presentados al Comité de Auditoría de Junta Directiva. Dichos informes contenían los hallazgos y recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la Compañía.

Los dueños de los procesos suscribieron planes de acción con el fin de subsanar las debilidades evidenciadas y mitigar la materialización de posibles riesgos. Estos planes fueron objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, Alta Dirección y Comité de Auditoría, durante el 2022.

Las evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, políticas definidas por la Junta Directiva u órgano equivalente y mejores prácticas de auditoría sobre el particular.

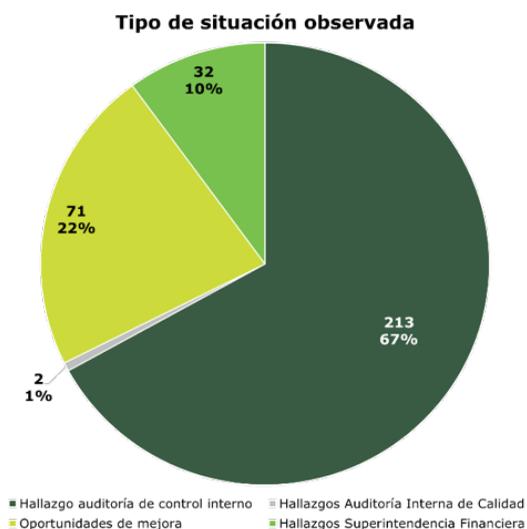
Las evaluaciones realizadas se hicieron con enfoque en la prevención y asumiendo un rol estratégico e independiente que genere valor mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales, que pudiera afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos Previsora Seguros. Las siguientes evaluaciones se ejecutaron de acuerdo con la regulación, políticas definidas por la Junta Directiva y mejores prácticas de auditoría:

- Evaluación a los sistemas de información contable, financiera y administrativa.
- Evaluación sobre el funcionamiento y confiabilidad del Sistema de Control Interno.
- Evaluación de la calidad y adecuación de los sistemas establecidos para garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos.
- Evaluación de calidad de sistemas y procedimientos para los procesos incorporados en el plan de auditoría.
- Resultados de la evaluación realizada respecto a la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia, confiabilidad y razonabilidad de los sistemas de control interno y de riesgos.

La Oficina de Control Interno, efectuó la evaluación del Sistema de Control

Interno de acuerdo con las Normas de Auditoría generalmente aceptadas y según lo establecido por la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV. Dicha evaluación incluyó un entendimiento del Sistema de Control Interno, evaluando y probando la efectividad del diseño y la operación del mismo; adicionalmente, realizó otros procedimientos de evaluación que consideró necesarios, incluyendo la observación de evidencia suficiente sobre los componentes de control que indican las normas establecidas para el control interno, a saber: Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo, Control Interno de la Gestión Contable, Normas de Control Interno para la gestión de la Tecnología, Órganos de Administración y Evaluaciones Independientes.

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, en Resolución se registraron 318 acciones de mejora del plan anual de auditoría de 2022, distribuidas así:



Los temas identificados fueron comunicados a la administración, en informes separados que contienen las recomendaciones correspondientes, los cuales fueron presentados al Comité de Auditoría informando los asuntos más relevantes.

Por lo anterior y de acuerdo con los planes de mejoramiento, adelantados en los procesos, se puede afirmar que el sistema de control está siendo objeto de mejoramiento brindando confiabilidad y razonabilidad en las operaciones.

A continuación, se incluyen los aspectos relevantes identificados por la Oficina de Control Interno, con relación a las auditorías de cumplimiento:

Proyectos Estratégicos:

En la evaluación realizada a los proyectos estratégicos seleccionados, se evidenció que se encuentran alineados a las políticas definidas para la gestión de proyectos, así mismo, que cada proyecto cuenta con un equipo de trabajo definido. Identificando las siguientes oportunidades de mejora:

- Fortalecer la transferencia de conocimiento del proveedor.
- Seguimiento y gestión oportuna a los ambientes requeridos para las pruebas tecnológicas del proyecto.

Gestión de TI:

En el desarrollo de los tres ciclos de auditoría de TI se identificaron oportunidades de mejora, así:

- Debilidad en la alineación de las actividades ejecutadas para la gestión de cambios de acuerdo con los procedimientos establecidos y estandarización de los entregables para el cierre de los cambios.
- Fortalecer la revisión de las vulnerabilidades abiertas, con retrasos para el cierre.
- Debilidades en la revisión de la página web sobre la alineación con la resolución 1519 de 2020, se identificaron opciones habilitadas no relacionadas con la compañía.

•Fortalecer las capacitaciones técnicas de TI a todos los colaboradores de Tecnología.

Derechos de autor

De acuerdo con las muestras seleccionadas, se identificaron debilidades que fueron remitidas en los informes respectivos. Así mismo, se identificaron máquinas en la compañía con versiones de software de compresión (7-Zip) desactualizado.

Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR:

Se realizó el seguimiento trimestral a la implementación de la circular externa 018/2021, donde se validó en cada periodo, que la entidad cumpliera con el cronograma propuesto, que la Gerencia de Riesgos remitiera oportunamente a la Superintendencia Financiera de Colombia los reportes correspondientes al avance de cada una de las actividades.

Sin embargo, en la revisión efectuada a la última versión del plan interno, respecto a los avances remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia, con corte al 30 de septiembre de 2022, observamos que no incluyeron el porcentaje de ejecución sobre las actividades planeadas, indicando el nivel de avance de estas, situación que se atenderá con el plan de acción definido con la Gerencia de Riesgos.

Sin evidenciar incumplimientos normativos.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo:

De acuerdo con la revisión se evidenció que la Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo que implementa, mantiene y gestiona los riesgos, conforme a los lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV, título IV de la parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 - Circular Externa 027 de 2020 – SARLAFT 4.0).

Se indicaron hallazgos y oportunidades de mejora relacionados con sistemas e información.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

En cumplimiento de lo establecido del capítulo II, Título III, parte I de la Circular Externa 029 de 2014, se identificaron las siguientes situaciones:

- Para el elemento capacitación, debilidades en el cumplimiento de asistencia al webinar, correspondiente a la capacitación de SAC del

primer semestre de 2022.

- Debilidades en la gestión de accesos a los usuarios activos en el aplicativo CRM “Contacta” utilizado por el proceso para la gestión de solicitudes, quejas y reclamos de los asegurados.

Cumplimiento regulatorio de Derivados Capítulo XVIII de la CE 100 de 1995:

- La Compañía cuenta con prácticas adecuadas de administración de los riesgos generados por la realización o negociación de instrumentos financieros derivados, de acuerdo con las características de las negociaciones, su objeto y sus perfiles de riesgo.
- Se evidenció que la valoración de los derivados y el cálculo de la exposición crediticia está de acuerdo con lo establecido en el Capítulo XVIII de la Circular Externa 100 (Circular Básica Financiera y Contable).
- Por otro lado, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la generación de respaldos a los soportes de las confirmaciones de operaciones, la cual se atenderá con el plan de acción definido con la Gerencia de Inversiones.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado y de Liquidez:

En la revisión se evidenciaron oportunidades de mejora, así:

- Se recomendó considerar indicadores adicionales dentro del proceso de administración de los riesgos financieros que realiza la Gerencia de Riesgos.
- Se evidenció que la proyección del IRL de Previsora Seguros presenta debilidades en sus predicciones, de acuerdo con la revisión realizada a la metodología interna y valor real de la exposición al riesgo de liquidez de la entidad. Se recomienda fortalecer la predicción del IRL, que genere alertas oportunas y ayude a una adecuada toma de decisiones.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – Sistema Especial de Administración de Riesgo de Seguros:

Se evaluaron las etapas y los elementos de SARO, identificando que en el elemento de capacitación se verificó el cumplimiento de los procedimientos establecidos de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 100 de 1995 de la SFC, ya que no se cumplió con el 100% de funcionarios capacitados con el curso de SARO, así mismo, se evidenció que un funcionario a su ingreso no presentó la evaluación del curso de SARO.

Sistema Especial de Administración de Riesgo de Seguros – SEARS:

Se verificó la implementación del Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros – SEARS de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV Título IV de la Parte II de la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia

Financiera de Colombia.

Control Interno Contable – CHIP:

- Se verificó el cumplimiento de los requisitos del control interno contable de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1, Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014) y la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación.
- En la valoración cuantitativa y cualitativa de la Contaduría General de la Nación se observó una calificación del 4,95 para el año 2022, aumentando dos puntos referentes al año 2021, que fue 4,93.

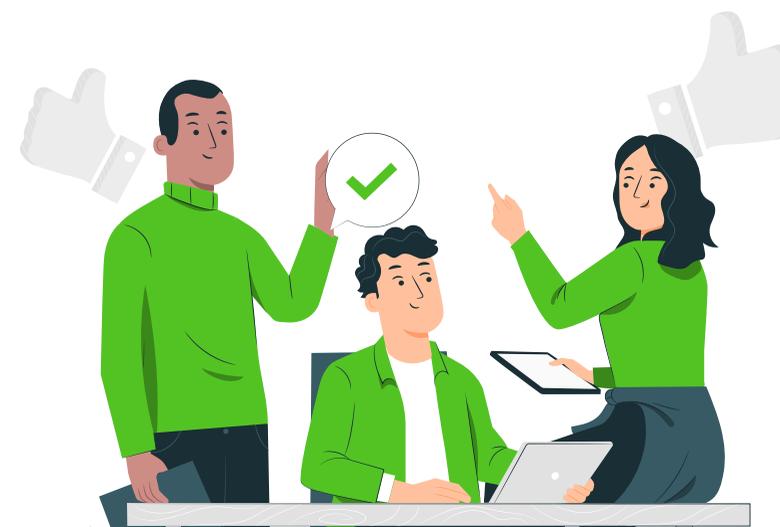
Plan Integral de Gestión de Terremoto PIGT 2022:

Se revisó el cumplimiento de los cinco (5) elementos definidos por la SFC para la implementación del PIGT en cumplimiento de las reglas aplicables al seguro de terremoto, capítulo II, título IV, Parte II de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Producto de la evaluación realizada se identificaron dos oportunidades de mejora relacionadas con la documentación del manual de PIGT.

Seguimiento a los planes de acción sobre hallazgos relacionados con el informe de la Superintendencia Financiera de Colombia:

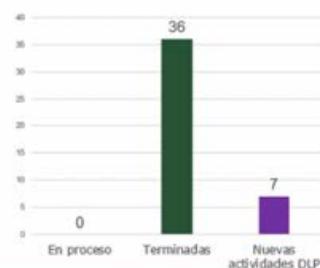
Durante el año 2022, se realizó seguimiento periódico a los planes de acción establecidos por Previsora Seguros, de acuerdo con la visita IN SITU realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionada con la Actividad Significativa de Seguros Generales y las funciones de supervisión de análisis financiero, cumplimiento, Alta Gerencia y Junta Directiva, con corte al 31 de diciembre de 2022, se cumplieron según lo programado. Es importante informar que según la entidad remitió a la SFC nuevas actividades a desarrollar con relación al DLP (Data Loss Prevention) por la Gerencia de Tecnología, con fecha de terminación a agosto de 2023.

Al corte del 31 de diciembre de 2022, se solicitó ampliación para una de las siete actividades programadas a la SFC. Por lo anterior no se presenta avance del plan de acción del DLP.



Consolidado de acciones Superintendencia Financiera de Colombia

- ✓ De la visita IN SITU de la Superintendencia Financiera de Colombia se generaron 21 observaciones.
- ✓ Se crearon 25 planes de acción para 8 áreas de la compañía.
- ✓ Según el radicado 2021164619-126-000 - 19/08/2022, se remitió a la SFC nuevas actividades a realizar con relación al DLP a desarrollar por la gerencia de riesgos con fecha de cierre a agosto de 2023.



Al corte del 31 de diciembre se solicitó ampliación a una actividad a la SFC.
Por lo anterior no se presenta avance en las actividades del DLP.

Área responsable	Planes de acción	Actividades	Actividades adelantadas	Actividades corte Diciembre 2022	Nuevas actividades DLP	Total acciones en proceso
Gerencia de Riesgos	10	10	10	0	N/A	0
Gerencia de actuaría	4	11	11	0	N/A	0
Actuario Responsable	4	4	4	0	N/A	0
Oficina de Control Interno	2	2	2	0	N/A	0
Gerencia de seguros generales	1	5	5	0	N/A	0
Secretaría General	1	1	1	0	N/A	0
Gerencia de Tecnología	1	1	1	0	7	7
Gerencia de Talento Humano	2	2	2	0	N/A	0
Total	25	36	36	0	7	7

Metodología para la obtención de las evidencias, en desarrollo del plan de auditoría 2022:



Trimestralmente se remitió a la SFC, el reporte del seguimiento realizado a los planes de acción, informe que se continuará enviado en 2023 con relación a las actividades del DLP.

Durante la ejecución del Plan de Auditoría del año 2022, no se presentaron limitaciones en el alcance del trabajo del auditor, ya que la administración permitió consultar, verificar información y desarrollar las pruebas, no obstante, y debido a las limitaciones inherentes a cualquier SCI, pueden ocurrir inexactitudes debidas a errores o fraude y no ser detectadas.

Relación de las recomendaciones formuladas sobre deficiencias materiales detectadas, mencionando los criterios generales que se tuvieron en cuenta para determinar la importancia de estas.

De acuerdo con los informes de evaluación, la información suministrada por la administración y el seguimiento llevado a cabo, no se identificaron deficiencias materiales que pudieran afectar los Estados Financieros o la gestión de la Compañía.

La importancia de las situaciones que derivan una deficiencia material está dada por el posible impacto económico, reputacional, operativo, pérdida de información, perjuicios legales, fraude, entre otros.

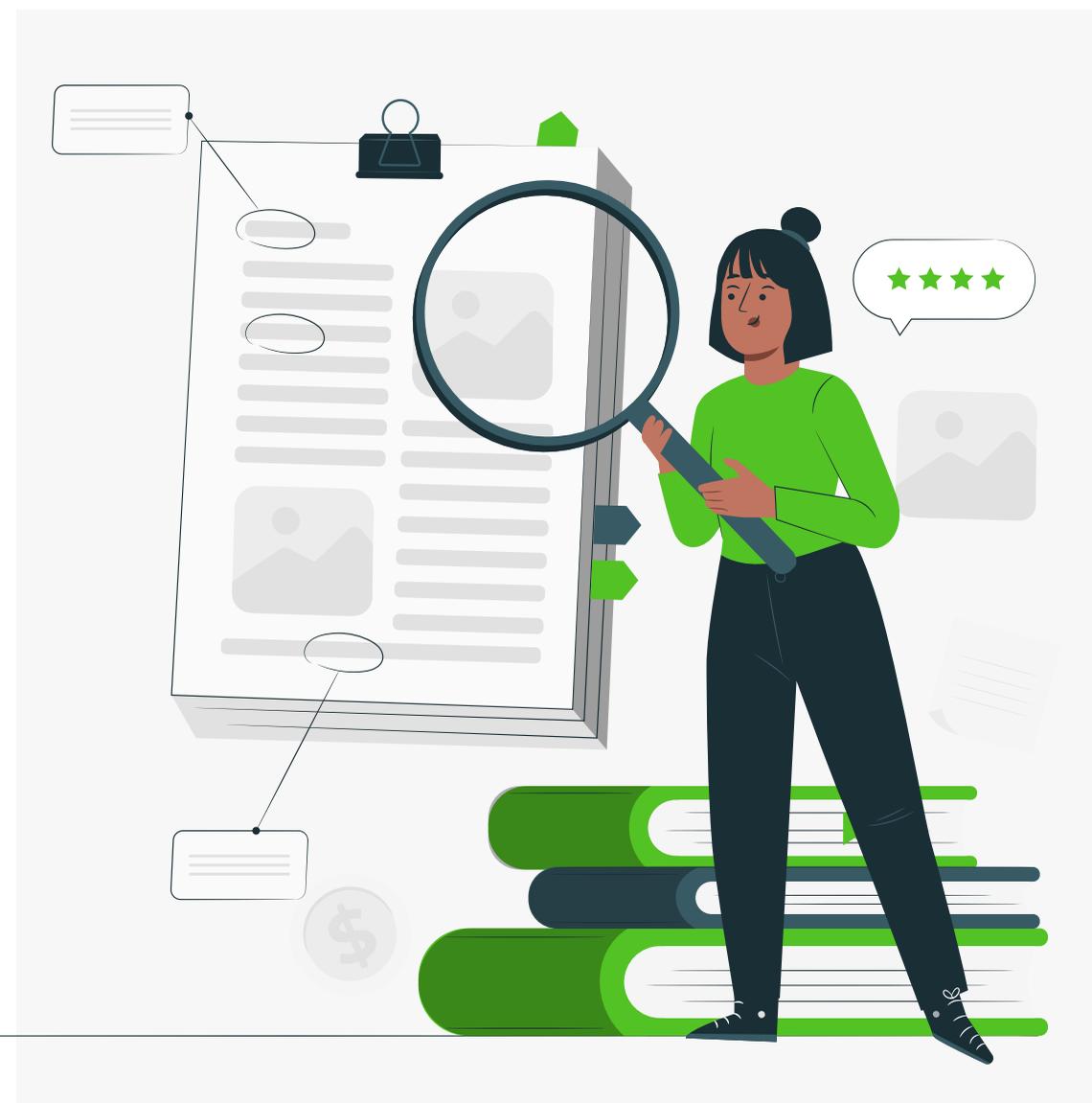
La entidad debe continuar el fortalecimiento de los controles en la ejecución de sus actividades propias y de apoyo al negocio, minimizando la materialización de riesgos que puedan afectar el curso de sus operaciones.



Resultados del seguimiento a la implementación de las recomendaciones formuladas en informes anteriores.

Uno de los elementos fundamentales resultado de los informes de auditoría es la formulación de planes de mejora que atiendan las debilidades detectadas en el proceso de evaluación. Los planes formulados por los responsables de los procesos se plasmaron en las correspondientes actas y se incorporaron en ISOLución, aplicativo utilizado por la entidad para su correspondiente seguimiento.

Las observaciones al seguimiento a los planes de acción están contenidas en los informes de evaluación de los procesos y en los seguimientos trimestrales que se presenta al Comité de Auditoría.



Gestión de acciones de Mejora



En el 2022 se realizaron ajustes sobre el manejo de las acciones derivadas de las auditorías de Gestión, realizadas por parte de la Oficina de Control Interno.



Mensualmente, se realizó una consolidación del estado de todos los planes de acción por proceso (área o sucursal), se identificaron los planes que se encuentran vencidos, presentando el comportamiento de las acciones registradas al Comité de Auditoría y Comité de Presidencia.



En cada una de las auditorías ejecutadas, se verificó el cierre, la implementación y efectividad de los planes de acción propuestos en la auditoría anterior. Para los casos en que las acciones se presentaron sin cierre, no implementados o que no hayan sido efectivos, fueron referidos en el informe de auditoría del proceso y ante las instancias previamente indicadas.

Otras Revelaciones

Informe de Gestión 2022

www.previsora.gov.co

Los estados separados al 31 de diciembre de 2022 han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019. Las NCIF aplicables en 2022 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español vigentes al 31 de diciembre de 2019.

El Gobierno Nacional, mediante el Decreto 2555 de 2010 en el artículo 11.2.4.1.1 y la Circular Externa 004 de la Superintendencia Financiera de Colombia establecieron que las entidades que se encuentren sometidas a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, no están sujetas a la autorización de ésta, para someter sus Estados Financieros a aprobación por parte de las respectivas Asambleas de Accionistas, salvo que se encuentren en alguna de las situaciones descritas en el artículo 11.2.4.1.2 del mencionado Decreto. Es de anotar que Previsora Seguros no se encuentra incurso en ninguna de dichas situaciones, por lo tanto, no requiere autorización de estos, para considerarlos en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

Con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en el numeral tres del artículo 446 del Código de Comercio, la información pertinente se encontrará en los siguientes anexos a disposición de los accionistas en la Secretaría General: **1.** Detalle de los egresos del personal directivo; **2.** Detalle de los egresos a asesores o gestores; **3.** Detalle de los gastos de publicidad y propaganda; **4.** Dinero y otros bienes que posee Previsora Seguros en el exterior y el detalle de las obligaciones en moneda extranjera; **5.** Inversiones discriminadas de Previsora Seguros en otras sociedades nacionales o extranjeras.

De otra parte, Previsora Seguros se encuentra dentro de las entidades que aplican lo establecido en la Resolución 037 de 2017 (que derogó la Resolución 743 de 2013 y sus modificaciones), por la cual se regula el Marco Normativo para empresas que cotizan en el mercado de valores, o que captan o administran ahorro del público. Adicionalmente, en la Resolución N. 193 de 2020 se dan las instrucciones para el reporte uniforme de las notas a la Contaduría General de la Nación, dicha normatividad en su parágrafo 2, indica que no es obligatoria la presentación de las notas a los EEFF en la estructura uniforme propuesta por la Contaduría para las entidades que hace parte de la Resolución 037 de 2017; sin embargo deberá diligenciar como parte integral de sus notas, la tabla de “homologación de estructura para empresas cotizantes”.



PREVISORA
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

www.previsora.gov.co



PREVISORA.SEGUROS



@SomosPREVISORA



PREVISORA SEGUROS S.A



PREVISORASEGUROS