



# Informe de Gestión 2023

Previsora Seguros



# Tabla de Contenido

»»	<b>Glosario</b>	<b>Pag. 03</b>	»»	<b>Capítulo 3. Componentes Estratégicos</b>	<b>Pag. 29</b>
	Carta del Presidente	Pag. 06	3.1	Estrategia Corporativa	Pag. 30
»»	<b>Capítulo 1. Entorno Económico</b>	<b>Pag. 09</b>	3.2	Sistema de Gestion Integral	Pag. 44
1.1	Entorno Económico Mundial	Pag. 10	3.3	Gestión de la innovación	Pag. 46
1.2	Entorno Económico en Colombia	Pag. 11	3.3	Administración y Gestión del Riesgo	Pag. 50
1.3	Evolución Previsible de la Sociedad	Pag. 12	»»	<b>Capitulo 4. Componentes Misionales</b>	<b>Pag. 55</b>
1.4	Industria Aseguradora (Mundial y Colombia)	Pag. 14	4.1	Gestion Comercial	Pag. 56
»»	<b>Capítulo 2. Nuestra Compañía</b>	<b>Pag. 15</b>	4.2	Gestión Técnica	Pag. 78
2.1	Gobierno Corporativo	Pag. 16	4.3	Gestión de Indemnizaciones	Pag. 86
2.2	Responsabilidad Social	Pag. 19	4.4	Gestión de Inversiones	Pag. 88
2.3	Informe de Sostenibilidad	Pag. 22	»»	<b>Capitulo 5. Componentes de Apoyo</b>	<b>Pag. 90</b>
2.4	Anticorrupción	Pag. 26	5.1	Gestión del Talento Humano	Pag. 91
2.5	Derechos Humanos	Pag. 26	5.2	Gestión Financiera	Pag. 106
2.6	Estándares Laborales	Pag. 27	5.3	Gestión Tecnológica	Pag. 110
2.7	Gestión Documental	Pag. 28	5.4	Gestión Jurídica	Pag. 114
			»»	<b>Capitulo 6. Componente de Evaluación</b>	<b>Pag. 133</b>
			»»	<b>Capitulo 7. Otras Revelaciones</b>	<b>Pag. 142</b>

# Glosario

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

Cordial saludo para todos.

Me complace saludarlos y ser el responsable de presentar el balance de la gestión del año 2023, un año que trajo mejoras importantes, las cuales, llenan de alivio y esperanza; durante el año en mención.

En materia económica, el Fondo Monetario Internacional – FMI, estimó un crecimiento global del 3.1%, porcentaje de mejora que se estima mantener durante el 2024; en Colombia, la inflación tocó techo en marzo, alcanzando un 13.34%, sin embargo, el país logró cerrar el 2023 con un 9.28%, es decir, 4.06% menos que a inicios del

año y para el 2024 se estima que la economía nacional crezca un 1.5%, esto teniendo en cuenta que el 2023 la economía creció un 1.1%.

En dicho contexto, la industria aseguradora tiene grandes retos, no solo por los efectos post pandemia COVID-19, sino los actuales conflictos bélicos, que han afectado la capacidad global del reaseguro para riesgos de catástrofes.

De este modo, en Colombia, se ha evidenciado una leve disminución en los seguros patrimoniales, sin embargo, se ha presentado un incremento pronunciado en otras líneas con componente catastrófico.

Conforme a lo señalado, La Previsora ha establecido como uno de sus ejes protagónicos el producto SOAT, el cual presentó un decrecimiento del 10.09% en las primas emitidas.

El decrecimiento mencionado es el resultado de diferentes disposiciones del Gobierno Nacional a finales del año 2022, por lo cual, se presentaron reducciones del 50% para las categorías pertenecientes al rango diferencial, las cuales se encuentran definidas en el artículo 1

del Decreto 2497 de 2022, donde encontramos ciclomotores, motos de menos de 100 cc, motos de 100 cc y hasta 200 cc, motocarros tricimotos y cuadríciclos, motocarros para 5 pasajeros, autos de negocios, taxis y microbuses urbanos, servicio público urbano, buses y busetas y vehículos de servicio público intermunicipal.

Conectando lo anterior con la siniestralidad, se presentó un aumento del 7.9%, cifra que representa el acumulado de siniestros hasta noviembre de 2023. Por otra parte, en los siniestros incurridos, se evidencia un aumento del 19,2% debido al incremento en los siniestros pagados; teniendo en cuenta lo expuesto, se obtiene una siniestralidad cuenta compañía que pasa del 97.2% al 101,9%, aumentando en 4.7 puntos porcentuales.

Vale la pena resaltar que nuestro portafolio de inversiones representó a diciembre de 2023 el 42,1% del total del activo, alcanzando la suma de \$1.84 billones, 4,1% más que la participación obtenida al mismo corte del año anterior. Adicionalmente, el Estado de Situación Financiera de Previsora Seguros, acumula un total de activos de \$4,3 billones al

cierre de diciembre 2023, lo cual representa un incremento del 20% frente al año anterior, donde, por cierto, el Portafolio de Inversiones tiene una participación del 43% del total del activo.

Acerca de los pasivos, a diciembre de 2023, se obtuvo un incremento de un 17% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$3,6 billones. De este modo, se puede celebrar que, en 2023, Fitch Ratings ratificó la calificación de Previsora Seguros a AA+ con perspectiva estable, calificación que se sustenta en los niveles de rentabilidad y apalancamiento de la aseguradora, los cuales permanecen adecuados para su calificación actual. No obstante, la Compañía tiene varios retos futuros, como lo es el fortalecimiento de la mayoría de las líneas de negocio, especialmente en SOAT, un ramo caracterizado por tener un margen de maniobra menor.

De acuerdo con las estrategias corporativas de Previsora Seguros, así como con el análisis del comportamiento del mercado, se definieron y cumplieron metas retadoras y alcanzables que llevaron a Previsora a obtener una utilidad de \$187,014 millones, cumpliendo lo estimado

en el 614%, además, la Compañía alcanzó primas por \$2,426,457 millones, lo que representa 39% más de lo registrado en el 2022.

Por último, es importante mantenerse en la mejora continua, no desistir y cumplir con los retos venideros. Por ahora, es imperativo que se realice una lectura sentida y apropiada a este informe de gestión, el cual detalla el camino que recorrió Previsora durante el 2023.



**Ramón Guillermo Angarita Lamk**

*Presidente Previsora Seguros.*

# Entorno Económico.



## 1.1 A nivel mundial

La inflación continuó siendo protagonista, manteniendo su corrección a la baja en 2023. Los bancos centrales a nivel global persistieron en elevar sus tasas durante los primeros trimestres del año, y comenzaron a entrar en una fase de estabilidad en el segundo semestre. Las tasas siguieron en niveles altos para combatir la inflación, impactando el mercado de deuda a nivel global.

El FMI prevé que el crecimiento global estuvo alrededor del 3,1% en 2023 y espera que se estabilice en 3,1% en 2024 y 3,2% en 2025. Los riesgos en las proyecciones de crecimiento se encuentran equilibrados.

En el plano geopolítico, continúa la invasión rusa en Ucrania, y nuevos focos de tensión geopolítica se acentúan. Por un lado, se agudizó el conflicto entre Israel y Palestina en Gaza; y por otro, las fricciones en el mar rojo pueden poner en riesgo un porcentaje importante del comercio internacional.



## 1.2 En Colombia



La Inflación tocó techo en marzo de 2023 alcanzando el 13,34%, e inició su descenso a lo largo del año hasta cerrar en 9,28%. En este escenario, el Banco de la República culminó su ciclo de incremento de tasas en el primer trimestre del año, e inició la fase de reducción en diciembre, a un ritmo de 25pbs.

La primera parte del año estuvo caracterizada por las altas tasas de interés de las captaciones de entidades financieras, debido al ajuste de las entidades al requerimiento del CEFEN. Esta situación, junto al deterioro de la cartera, afectó los resultados de los bancos durante 2023.

La economía colombiana se contrajo en el tercer trimestre de 2023, principalmente por los débiles resultados de la inversión. La construcción, manufactura, el comercio, y los servicios profesionales fueron los sectores con mayor retroceso. Se estima que la economía creció 1,1% en 2023.

A 31 de diciembre de 2023, el tipo de cambio cerró en \$3.822,05 pesos, lo que representa una revaluación de \$988,15 pesos (20,5%) frente al cierre del año anterior.

## 1.3 Evolución previsible de la sociedad

Partiendo de la base establecida en la planeación estratégica, se definieron para el 2024, **las siguientes premisas generales:**



**△ Primas 2024**  
**10% con Soat | 10% con Soat**  
**Total 2024: \$2,519,175 mll.**

-  Nivel de siniestralidad esperada para el 2024 del **74.3%**.
-  Rentabilidad del **portafolio de gestión del 8%**, considerando el comportamiento del mercado.
-  Revisión y definición de proyectos estratégicos para el 2023, dando continuidad a los proyectos normativos.
-  Se mantiene inversión en gastos tecnológicos facilitando los procesos de TI.

Estas premisas permiten estimar un comportamiento estable de los principales KPIs de la entidad, manteniendo su fortaleza patrimonial, solvencia y crecimiento de doble dígito.

Se espera que la inflación global continúe su descenso a niveles cercanos a los objetivos de los bancos centrales de países desarrollados. Los bancos centrales han mencionado que no se apresurarán con la reducción de las tasas, por lo que los descensos quizá comiencen a mediados de 2024.

En Colombia se espera que la inflación continúe corrigiendo a la baja durante 2024, hasta niveles del 6%. Sin embargo, el mercado se mantiene expectante al impacto de la indexación durante los primeros meses de 2024, por las presiones inflacionarias provenientes del aumento del salario mínimo, el incremento de la gasolina y el inicio de aumento en los precios del diesel y los peajes.

Por otro lado, se estima que la economía colombiana creció 1,1% en 2023 y se espera que crezca 1,5% en 2024. El mercado se mantiene

atento a la evolución de las reformas propuestas por el gobierno, su impacto fiscal y puntualmente al impacto que pueda tener la reforma pensional en el mercado de valores.

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 disminuyendo su tasa de intervención durante 2024 hasta niveles del 8,5%. Este escenario plantea la necesidad de mantener inversiones en títulos de renta fija y alargar la duración. Por otro lado, en el mercado de renta variable local la pérdida de volumen hace poco atractivo este activo.

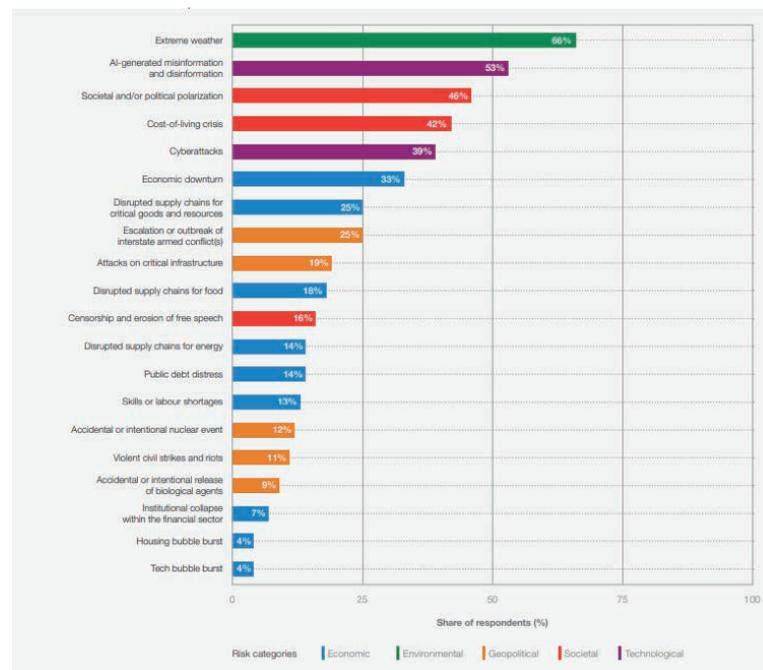
En el portafolio internacional, el contexto de mercado seguirá sujeto a las decisiones de los bancos centrales de las economías desarrolladas. Se espera que la FED baje su tasa 75pbs durante 2024. La estrategia de inversión se concentrará en aprovechar el mejor momento de repuntes de tasas en emisores extranjeros con grado de inversión para realizar inversiones en estos activos. Se espera que el dólar se devalúe a nivel global y en ese entorno el peso dólar presente una menor volatilidad para el dólar durante 2024.

**En línea con la Política de Inversión Responsable, la Previsora continuará incrementando el saldo de inversiones con componente ASG, con el objeto de avanzar paulatinamente en la descarbonización del portafolio.**



# 1.4 Industria aseguradora (mundial y en Colombia)

Luego de una serie de sucesos que han impactado en adición a las catástrofes naturales como fue la pandemia del COVID 19 y sus efectos posteriores, como la inflación, aunado a riesgos propios de actualidad como ciberataques más frecuentes y más severos junto a otros eventos, como lo son las confrontaciones bélicas actuales, por ejemplo, la declaratoria de guerra entre Rusia y Ucrania (aún vigente) o la avanzada entre Israel y Palestina que, al verse en el consolidado global, hace que el panorama este año también sea desafiante en los resultados que se sumarían a una serie de años con resultados técnicos negativos.



Fuente: Guy Carpenter Colombia

Todo 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, similar a lo ocurrido a finales del año 2022.

En Colombia en el año 2023 se ha presentado una tendencia moderada de precios con una tendencia leve a la baja en los seguros patrimoniales y un incremento más pronunciado en otras líneas con componente catastrófico.

Uno de los aspectos relevantes y dinámicos que amerita por la importancia que representa en la emisión de primas de la compañía y en sus características únicas al tratarse de un seguro obligatorio es el producto SOAT que tiene su propio apartado en el presente documento.

# Nuestra Compañía



## 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.

### Participación accionaria Previsora S.A

ENTIDADES	PARTICIPACIÓN ACCIONARIA
GRUPO BICENTENARIO SAS	<b>99,71%</b>
ACCIONES MINISTERIO HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	
REGISTRO TRASPASO ACCIONES JUNIO 6 DE 2023	
DEMÁS ACCIONISTAS MINORITARIOS (223)	<b>0.29%</b>
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN ACCIONARIA</b>	<b>100%</b>

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.



# Composición Junta Directiva

Renglón	Principal	Suplente
1	<b>CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ</b>	Sin designación por disposición estatutaria
2	Vacante	<b>ANDRÉS JOSÉ IGNACIO BRAVO LIÉVANO</b>
3	<b>JORGE EDUARDO NARVÁEZ BONNET</b>	<b>ISABEL CRISTINA GARCÈS SÀNCHEZ</b>
4	Vacante	<b>MARÍA CAROLINA HOYOS TURBAY</b>
5	<b>YANETH ROCIO MANTILLA BARÓN</b>	<b>MARIA DEL PILAR LOPEZ URIBE</b>

Igualmente, El Decreto 1510 del 19 de noviembre de 2021, emitido por el Ministerio de Hacienda, adiciona los capítulos 3, 4, 5, 6 Y 7 al Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público<sup>1</sup>. El decreto busca fomentar las prácticas de buen gobierno siguiendo los lineamientos de los Planes Nacionales de Desarrollo y 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

**Presidente:** Dra. Marcela Numa Páez

### Miembros:

- Isabel Cristina Garcés Sánchez
- Maria Carolina Hoyos Turbay
- Jorge Eduardo Narváez
- Janeth Rocío Mantilla

## Comité de Riesgos:

Administración de Riesgos • Administración de Riesgos SARM- SARC- SARL- SARLAFT - SEARS-SAC, SARO y finanzas.

**Presidente:** Jorge Eduardo Narváez

### Miembros:

- Isabel Cristina Garcés Sánchez
- María del Pilar López

## Comité Financiero:

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

**Presidente:** Maria del Pilar López

### Miembros:

- Marcela Numa Páez
- Andrés José Ignacio Bravo Liévano

## Comité de Auditoría:

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

**Presidente:** Janeth Rocío Mantilla

### Miembros:

- Maria Carolina Hoyos Turbay
- Andrés José Ignacio Bravo Liévano

# Grupos de Interés



Estado



Junta Directiva



Colaboradores: Casa Matriz y Sucursales



Clientes: Estatales, Empresas y Personas



Comunidad



Aliados Estratégicos Intermediarios y Proveedores



Accionistas: Ministerio de Hacienda y Crédito Público / Accionistas Minoritarios



Sector Asegurador: Fasecolda



Grupo Bicentenario



## 2.2 Responsabilidad Social

La Previsora S.A. 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.

**A continuación, se relacionan las diferentes actividades realizadas durante la vigencia 2023:**

## Autodiagnóstico RSE:

La Compañía realizó su primer autodiagnóstico en RSE, donde se construyó el cuestionario con preguntas que permitieran recopilar las buenas prácticas en asuntos ambientales, sociales y de gobernanza. Así mismo, poder identificar las oportunidades de mejora y fortalecer la gestión sostenible de la organización.

Las preguntas y criterios de evaluación se basan en guías y estándares mundiales:

- Norma - guía ISO 26000.
- Principios del Pacto Mundial.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio.
- Estándares GRI.
- Principios para la Sostenibilidad en Seguros del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE de Forética.

Las áreas o procesos intervenidos para la identificación de acciones y oportunidades RSE fueron: Sistema de Gestión Ambiental, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Seguros Generales, Gerencia Innovación y Procesos, Gerencia de Inversiones, Gerencia de Contratación, Gerencia Talento Humano y Secretaría General. La evaluación general da como resultado una calificación de 3.9, ubicando a Previsora en un buen grado de madurez en la gestión de asuntos RSE con oportunidades de mejorar por cada uno de los grupos de interés o ejes con los que cada área tiene interacción directa: Gobierno Corporativo, Clientes, Colaboradores, Medio Ambiente, Proveedores, Estado, Comunidades y Competencia.

**La evaluación general da como resultado una calificación de 3.9, es una escala de 1 a 5, ubicando a La Previsora S.A. en un buen grado de madurez en la gestión de asuntos RSE, con acciones a implementar en el plan de trabajo.**

## Plan de acción RSE:

Se estableció el plan de trabajo con el objetivo de alinear las estrategias y operaciones de la compañía a los **10 diez principios universalmente aceptados en las cuatro áreas temáticas definidas por la ONU:**

*Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción;* todo ello buscando la sostenibilidad de la empresa que incluya a los grupos de interés en la aplicación de dichos principios.



## 2.3 Informe de sostenibilidad

### Informe Global Reporting Initiative (GRI):

Se elaboró el informe GRI del año 2022 en donde se analizaron diferentes temas de sostenibilidad (económicos, ambientales y sociales) bajo indicadores universales.

Para la elaboración de este informe se realizó un matriz de cumplimiento para la recolección de información suministrada por diferentes las áreas de Previsora: Vicepresidencia Financiera, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Contratación, Subgerencia de Recursos Físicos y Gerencia de Contratación, quienes diligenciaron la matriz de indicadores aplicables y actualizados por GRI.

Este reporte se publica en la página web como revelación y transparencia de asuntos de sostenibilidad para consulta de los diferentes grupos de interés. Igualmente, con este ratificamos este año nuestro compromiso y adherencia al Pacto Global y el cuál fue publicado en su página.

Previsora Seguros ha presentado el informe bajo Estándares GRI desde el 2018 con **cumplimiento del 100%** del indicador establecido en planeación estratégica.

El 21 de septiembre de 2023 Previsora participó en el evento de ceremonia de reconocimiento regional del Programa Negocios Competitivos – GRI, que lidera el Ministerio de Hacienda y Crédito Público con el apoyo del Gobierno Suizo.

Previsora fue reconocida por la elaboración y publicación del informe de sostenibilidad 2022. Este evento contó con la participación de varios países como Argentina, Bolivia, Guatemala, Ecuador, Costa Rica, Perú, México y Colombia siendo Previsora la única aseguradora reconocida en el país:



## Análisis materialidad doble impacto:

Teniendo en cuenta los lineamientos internacionales, se estableció una matriz como herramienta para determinar los temas que se gestionan al interior de la organización y que son material de gestión. Igualmente, para que el análisis sea de doble materialidad se incorporan los temas que son tendencia en materia de sostenibilidad y los temas que se han identificado como materialidad a trabajar en el sector seguros, según fuente Fasecolda.

Por otro lado, Previsora cuenta con el modelo de relacionamiento con grupos de interés, lo cual permitirá la evaluación y validación de los temas de materialidad del 2024 para la priorización de los temas en la estrategia.

## Gestión Riesgos ASG:

Se estructuró la guía que permite la identificación de riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad para la compañía. Así mismo, se actualiza matriz de riesgos con la identificación y evalúan de

los principales riesgos ambientales, sociales y de gobernanza que impactan desde el perfil asegurado, empleador e inversionista. Este trabajo se llevó a cabo con la Gerencia de Riesgos, Vicepresidencia Técnica, Oficina de prevención de Riesgos, Gerencia de Innovación y Procesos y Gerencia de Inversiones.

Previsora participó en el Curso de Gestión Integral de Riesgos ASG liderado 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.



## Comité RSE y Sostenibilidad:

Previsora adelantó la elaboración del documento de formalización y reglamentación del comité.

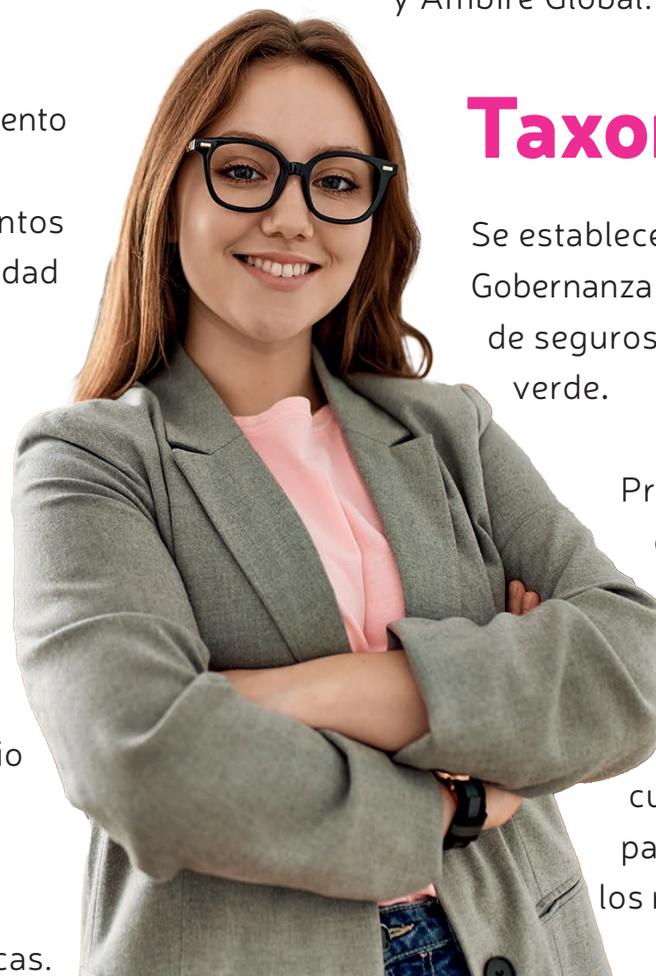
El objetivo del comité será liderar, proponer, revisar y hacer seguimiento a la estrategia de RSE y Sostenibilidad de la compañía, así como respecto a la normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos vigentes, y a la gestión de La Previsora en materia de sostenibilidad garantizando el cumplimiento bajo estándares internacionales y acuerdos voluntarios adoptados.

## Estándares TFCD y SASB:

Por medio de matriz de estándares internacionales, se incluye requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, según circular 031 del 2021 acerca de la revelación de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, especialmente del cambio climático bajo el marco TFCD e indicadores SASB.

Esta matriz ha permitido recopilar las acciones que se vienen realizando en gobernanza, estrategia, gestión del riesgo y métricas.

Por otro lado, para fortalecer los conocimientos y metodologías de implementación de estándares requeridos, se participó en el curso implementación de TCFD ofrecido por Fasecolda, Metrix Finanzas y Ambire Global.



## Taxonomía Verde:

Se establecen los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza que se deben incluir en el análisis y clasificación de seguros para determinar en la categoría de taxonomía verde.

Previsora durante el 2023 realizó el primer diagnóstico de los seguros que oferta en función de la taxonomía verde y los criterios que caracterizan a los seguros verdes desde el primer análisis de seguros realizado por FASECOLDA. Se identificó que Previsora cuenta con un seguro verde, 57 tienen potencial para transformarse a verdes. Además, fortalecer los requisitos y 66 seguros que son neutros, lo que

contribuye a la cadena de valor del camino emprendido por Previsora para ser una empresa comprometida con la sostenibilidad, además de convertirse en una ventaja competitiva frente a diversas partes interesadas.



## Comités ASG de Fasecolda:

Previsora forma parte del comité de asuntos ASG y durante el año asistió a 5 comités, uno de ellos extraordinario. Participar en el comité ha permitido alinear las estrategias y acciones teniendo en cuenta la identificación de cambios en materia de sostenibilidad, articulación

con empresas del mismo sector y actualización de estándares que permitan fortalecer la sostenibilidad de la compañía.

Por otro lado, se participó en la encuesta anual de sostenibilidad en la que se analizaron diferentes temas de gobierno corporativo, gestión de riesgos, inversión, productos, clientes, proveedores, ambiental, intermediarios, colaboradores, inversión social y cambio climático. La encuesta contribuye al análisis de asuntos ASG en el sector asegurador colombiano.

**Previsora forma parte del comité de asuntos ASG y durante el año asistió a 5 comités, uno de ellos extraordinario.** Participar en el comité ha permitido alinear las estrategias y acciones teniendo en cuenta la identificación de cambios en materia de sostenibilidad, articulación con empresas del mismo sector y actualización de estándares que permitan fortalecer la sostenibilidad de la compañía.

Por otro lado, se participó en la encuesta anual de sostenibilidad en la que se analizaron diferentes temas de gobierno corporativo, gestión de riesgos, inversión, productos, clientes, proveedores, ambiental, intermediarios, colaboradores, inversión social y cambio climático. La encuesta contribuye al análisis de asuntos ASG en el sector asegurador colombiano.

## Semana de RSE:

Llevada a cabo los días del 7 al 10 de noviembre donde se realizaron actividades enmarcadas en los 4 ejes temáticos de Pacto Global: Sistema de Gestión Ambiental y lo referente al Cambio Climático; Anticorrupción, Derechos Humanos y Estándares Laborales; con el objetivo de reforzar la cultura de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad en la organización. Así mismo, maximizar la contribución de la compañía, por medio de sus colaboradores, a la conservación del medio ambiente y al compromiso social.

## 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.

Se elaboró libro “Nuestro Actuar” que resume el contenido de los códigos de Buen Gobierno, Ética y Conducto. Este insumo servirá

para la socialización y actualización que se realiza al interior de la compañía y permitirá evaluar en línea y de manera didáctica el nivel de conocimiento e implementación de los códigos.

Por otro lado, para fortalecer la comunicación en este aspecto y en todos los temas relacionados con la RSE de la compañía se crea la Familia Segura como estrategia de comunicación.

## 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.



## 2.7 Gestión Documental

En Gestión Documental la Compañía desarrolló durante el 2023 las siguientes acciones:

Fortalecimiento a nivel institucional del proceso administrar la documentación generando capacitación a 380 funcionarios de la compañía el eje central fue “sensibilización en procesos documentales físicos y digitales”, así como la campaña de transferencias documentales la cual definía las mejores prácticas para este proceso.

Seguimiento al programa de gestión documental de la compañía el cual determino la conformación del banco terminológico – BANTER, permitiendo la estandarización, y denominación de series y subseries documentales producidas de acuerdo con las funciones administrativas de la compañía.

Se construye el protocolo de migración expedientes electrónicos de archivo.  
- incluye formato de roles para ser diligenciado por las áreas productoras, el cual generara los permisos para el acceso a las capetas en la NAS.

### **Avance en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan institucional de archivo – PINAR:**

Consolidación y puesta en marcha del programa estratégico “carpeta única clientes” el cual estructurara la información de acuerdo con las tablas de

retención documental vigentes en la compañía, mejorando la recepción, custodia y acceso a la información.

Frente al avance del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA - Se construyen las tablas de control de acceso - TCA, dando cumplimiento al artículo 2.8.2.5.8 Instrumentos archivísticos para la gestión documental del Decreto 1080 de 2015, con el fin de establecer las categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad de la información contenida en los documentos, por lo que contribuye además al cumplimiento de los controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la información.

### **Participación mesa sectorial gestión documental Sector Hacienda**

Participación en la construcción del diagnóstico para el fortalecimiento de la gestión documental en todas las entidades que hacen parte del sector hacienda.

### **Proponiendo:**

Mejores prácticas documentales en todas las entidades del sector hacienda.

Articulación del plan institucional de archivos – PINAR con los objetivos estratégicos de todas las entidades del sector.

# Componentes Estratégicos



## 3.1 Estrategia Corporativa

Durante el 2023 la Compañía adelantó un ejercicio con el fin de alinear la planeación estratégica #lo hacemos juntos, para la vigencia 2022 – 2025 con el Plan Nacional de Desarrollo.

La planeación estratégica #lo hacemos juntos tiene como eje central al cliente y está fundamentada en las directrices de #Rentabilidad, #PropósitoColombia, #Reputación, Corporativa, #Alianzas Estratégicas, #Cliente Céntrico, #InnovaciónAplicada, #Decisiones conDatos, #A un Clic, #Cultura Resiliente y #Agilidad empresarial y, a partir de estas, estableció el siguiente portafolio estratégico:



# Fuentes de Trabajo



## Propósito Superior

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



## Misión

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

El corazón de lo que hacemos y queremos



## 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**, generando utilidades para el beneficio del país



## Visión

En 2025 **Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos** por su cercanía con el cliente, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país y de la comunidad en general, destacada reputación corporativa, agilidad en sus procesos y un amplio portafolio de productos y servicios

# Directrices estratégicas:

**#Rentabilidad:** En Previsora las estrategias y decisiones se toman buscando la creación de valor económico y la generación de utilidades.

**#Reputación corporativa:** La Previsora gestiona los riesgos reputacionales y toma decisiones organizacionales velando por el cuidado de su imagen.

**#Propósito Colombia:** Previsora aporta al desarrollo del país con criterios de sostenibilidad económica, responsabilidad social, ambiental y de buen gobierno.

**#Cliente-céntrico:** Conocemos a nuestros clientes y construimos relaciones duraderas que aseguren los resultados de la Compañía.

**#A un clic:** En Previsora la transformación digital habilita el uso de tecnologías emergentes para facilitar la cercanía, comunicación y el relacionamiento con nuestros clientes.

**#Innovación Aplicada:** Previsora promueve y valora la innovación como capacidad transversal a toda la Compañía para aprovechar las oportunidades del mercado y mejorar su operación

**#Agilidad Empresarial:** El modelo operativo de Previsora es ágil, flexible, eficiente y eficaz con procesos transversales, intuitivos e integrados, con sistemas y recursos idóneos para dar respuestas oportunas a nuestros clientes.

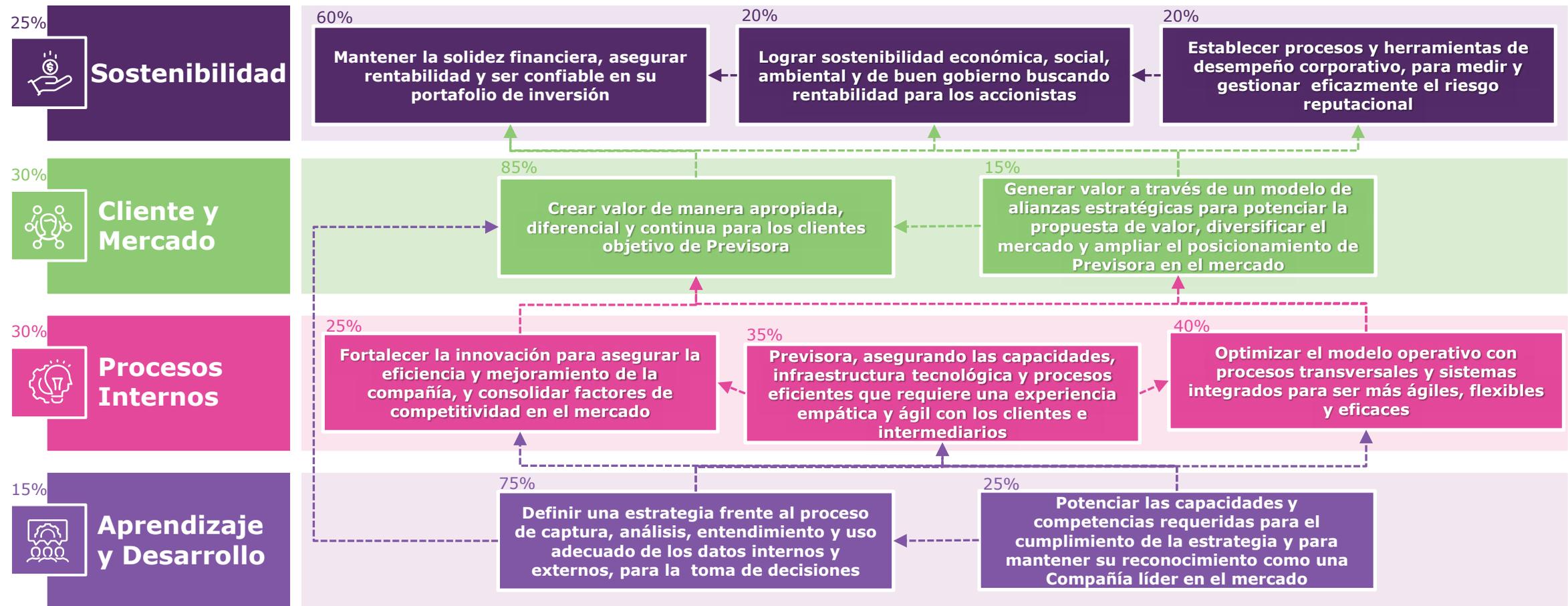
**#Decisiones con datos:** En Previsora las decisiones relevantes a nivel estratégico, táctico y operativo se toman apoyadas en datos

**#Cultura Resiliente:** La cultura de Previsora integra y potencia capacidades, competencias y valores para ser una Compañía colaborativa, flexible, innovadora y adaptativa.

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.



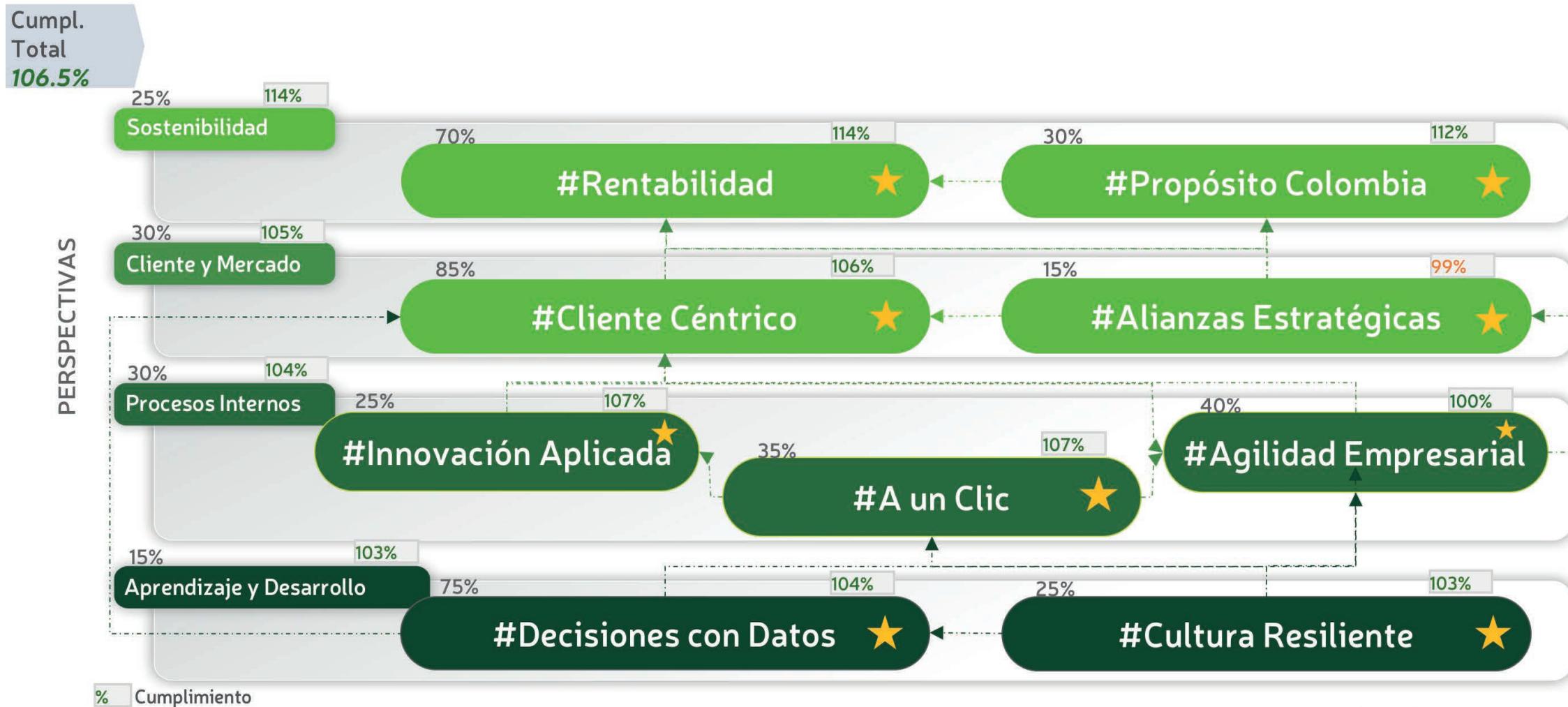
# Mapa Estratégico Corporativo



En el año 2023 la compañía cumplió el mapa estratégico corporativo en un 106.4%, tal como se muestra a continuación:

# Mapa Estratégico Corporativo

## Corte a diciembre 2023



# Los indicadores para cada una de las perspectivas al corte de diciembre presentan el siguiente comportamiento:

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Resultado	Meta	Cumplimiento
Aprendizaje y Desarrollo	Decisiones con Datos	Alcanzar el coeficiente de capacidades analíticas	<b>63.3%</b>	<b>61.8%</b>	<b>102%</b>
		Gestión preliminar: Modelo de detección de fraude en reclamaciones de indemnizaciones	<b>100%</b>	<b>95.5%</b>	<b>105%</b>
	Cultura Resiliente	Alcanzar el nivel de apropiación de los valores de Previsora	<b>99.4%</b>	<b>90%</b>	<b>110%</b>
		Mejorar el índice de cultura resiliente	<b>79.9%</b>	<b>84%</b>	<b>95%</b>
Procesos Internos	Innovación aplicada	Gestión del proyecto: portafolio de productos y servicios	<b>90%</b>	<b>95.5%</b>	<b>94%</b>
		Cadena de valor de innovación	<b>98.8%</b>	<b>90%</b>	<b>110%</b>
	A un clic	Alcanzar el índice de colaborador horizontal en la encuesta de madurez digital	<b>70%</b>	<b>68.9%</b>	<b>102%</b>
		Cumplir la meta de uso de herramientas digitales	<b>357%</b>	<b>100%</b>	<b>357%*</b>

	Agilidad Empresarial	Gestión del proyecto de interoperabilidad Fase I	<b>99%</b>	<b>95.5%</b>	<b>104%</b>
		Cumplimiento de tiempos de respuesta de los procesos misionales de cara al cliente final: Indemnizaciones	<b>98.7%</b>	<b>95.5%</b>	<b>103%</b>
		Cumplimiento de tiempos de respuesta de los procesos misionales de cara al cliente final: Suscripción	<b>75.8%</b>	<b>80%</b>	<b>95%</b>
		Efectividad en los planes de acción de los procesos y sucursales	<b>93%</b>	<b>90%</b>	<b>104%</b>
Cliente y Mercado	Cliente Céntrico	Primas emitidas negocios estatales	<b>937.943</b>	<b>800.886</b>	<b>117%</b>
		Primas emitidas negocios privados	<b>732.244</b>	<b>774.485</b>	<b>95%</b>
		Primas emitidas negocios personas sin SOAT	<b>105.590</b>	<b>105.090</b>	<b>100%</b>
		Cumplimiento del presupuesto del ramo agropecuario	<b>162.5%</b>	<b>100%</b>	<b>163%*</b>
		Primas emitidas en negocios nuevos	<b>639.255</b>	<b>520.856</b>	<b>123%*</b>
		Índice de satisfacción Intermediarios	<b>71%</b>	<b>70%</b>	<b>102%</b>
		Índice de satisfacción cliente final	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>99%</b>
		Índice de satisfacción de servicio	<b>83.6%</b>	<b>83.5%</b>	<b>100%</b>

	Alianzas Estratégicas	Gestión proyecto: Diseñar un modelo de alianzas estratégicas a partir de ecosistema de actores que ayuden a apalancar la propuesta de valor	<b>98.6%</b>	<b>95.5%</b>	<b>103%</b>
		Cumplimiento al plan de trabajo para fortalecer las alianzas con las empresas del Grupo Bicentenario	<b>86.4%</b>	<b>95.5%</b>	<b>90%</b>
Sostenibilidad	Rentabilidad	EBITDA	<b>350.025</b>	<b>104.689</b>	<b>334%*</b>
		índice Combinado	<b>97.0%</b>	<b>107.9%</b>	<b>111%</b>
		Primas Emitidas	<b>2.426.457</b>	<b>2.310.461</b>	<b>105%</b>
		Cumplimiento Resultado técnico después de gastos de operación – segmento personas ramo automóviles	<b>153.2%</b>	<b>100%</b>	<b>152%*</b>
		Tasa de rentabilidad del portafolio gestionable	<b>12.3%</b>	<b>8.8%</b>	<b>140%*</b>
		Índice de solvencia patrimonio técnico	<b>37.2%</b>	<b>21.1%</b>	<b>176%*</b>

	Propósito Colombia	Superar la rentabilidad objetivo del patrimonio - ROE	<b>27.2%</b>	<b>4.7%</b>	<b>579%*</b>
		Participación de emisores que desarrollen planes ASG y administración de riesgos de transición climática	<b>94.6%</b>	<b>80%</b>	<b>118%</b>
		Gestión proyecto: Smart Supervisión (Educación Financiera)	<b>99.8%</b>	<b>95.5%</b>	<b>104.5%</b>
		Cumplimiento al plan de trabajo para el informe GRI	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		Cumplimiento al Plan de Adquisiciones de la Compañía	<b>91%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>

\*Para el cálculo del resultado del mapa corporativo se toma como límite superior un cumplimiento del 120%.

# Proyectos estratégicos

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

- Transformación Digital
- Desarrollo Tecnológico
- 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.	<b>100% Finalizado</b>
   Estabilización APP Autogestión	Ejecutar las acciones y estrategias de desarrollo necesarias para garantizar la estabilidad de las Aplicaciones Corporativas y el Portal Web de Autogestión preparando los entornos técnico y funcional para incorporar mejoras y evolutivos según lo defina y requiera el Negocio y la Compañía	<b>100% En curso</b>
   Fortalecimiento Digital	Generar una solución digital que realice mediante algoritmos la búsqueda y asignación de procesos licitatorios	<b>100% En curso</b>

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Evolutivos Cotizadores	Garantizar la reactivación del Cotizador de Áreas Comunes Residencial en condiciones óptimas de funcionamiento según las necesidades de las Sucursales e Intermediarios	<b>100%</b> En curso
 Contact Center	Homologar los desarrollos que tiene el CRM por parte de la Fábrica de Software garantizando la calidad y estabilidad	<b>100%</b> En curso
 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.	<b>100%</b> Finalizado
 Evolutivos portal de aliados	Documentar los requisitos técnicos y funcionales de los servicios que deben implementarse para los evolutivos del portal de intermediarios.	<b>98%</b> En curso
 WhatsApp Corporativo	Implementar el canal de Whatsapp Corporativo de servicios y asistencia que facilite la comunicación de clientes y aliados, con tecnologías y servicios que optimicen los tiempos de respuesta y reduzcan la operatividad.	<b>99%</b> En curso
 Modelo de detección de fraude	Diseñar, desarrollar e implementar un modelo de alertamiento a través de la herramienta Salesforce, que apoye la detección temprana de posibles casos de fraude durante el proceso de la reclamación en los ramos Generales y Automóviles y a su vez permita el análisis del cliente en el proceso de apoyo de suscripción realizado desde Salesforce.	<b>100%</b> En curso

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Chatboot	Implementar el servicio de Copia de Póliza de Automóviles en el canal de ChatBot, que permita la autogestión de clientes en la obtención de este documento (PDF).	<b>100% Finalizado</b>

### En el frente de desarrollo tecnológico:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Interpoerabilidad Fase I	Establecer la estrategia, arquitectura e infraestructura que le permita la implementación de un componente tecnológico de integración e interoperabilidad que apalanque su competitividad en el mercado a través de la adopción y adaptación de nuevas tecnologías de la información con el fin de lograr la articulación entre los sistemas existentes tanto al interior de la compañía como fuera de ella.	<b>100% Finalizado</b>
 Delegación RC y Hogar	Desarrollo e Implementación de herramientas delegadas de los productos antes mencionados, en SISE 3G R2, para los Intermediarios.	<b>95.7% En curso</b>
 Multioferta de Autos Fase I	Desarrollar con el proveedor SISTRAN, los requerimientos funcionales para generar mínimo 3 cotizaciones de seguros (comparador), mejorando el WEB SERVICE y Modulo de Cotización de SISE 3G R2.	<b>98.4% En curso</b>

**En otros se tiene:**

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 NIIF 17 y Solvencia II Fase IV	Implementación de la Norma NIIF 17, apoyado en la herramienta actuarial y contable adquirida por previsorora (Prophet professional)	<b>96%</b> <b>En curso</b>
 Experiencia Previsorora	Analizar, diseñar e implementar un modelo integral de experiencia del cliente que articule todos los procesos de la organización con las necesidades y expectativas basados en la voz del cliente e intermediario.	<b>97%</b> <b>En curso</b>
 Carpeta Única Digital Clientes Fase II	Estructurar e implementar la Carpeta Única Digital que permita consolidar, centralizar y consultar documentación relacionada con el cliente que se encuentre almacenada en la herramienta de gestión documental de la Compañía.	<b>100%</b> <b>En curso</b>
 Carpeta Única Digital Proveedores	Estructurar e implementar una Carpeta Única Digital de Proveedores que permita consolidar, centralizar, almacenar, gestionar y consultar documentación relacionada, a través de una herramienta que garantice la integración, articulación y habilitación de los diferentes procesos en la organización.	<b>100%</b> <b>Finalizado</b>
 Carpeta Única Digital funcionarios	Estructurar e implementar una Carpeta Única Digital de funcionarios que permita consolidar, centralizar, almacenar, gestionar y consultar documentación relacionada, a través de una herramienta que garantice la integración, articulación y habilitación de los diferentes procesos en la organización.	<b>100%</b> <b>Finalizado</b>
 Proceso de creación y/o mejoramiento de productos y servicios	Fortalecer el subproceso de Creación de Nuevos Productos y/o Modelos de Negocio, testarlo y desarrollar un MPV para crear o mejorar un seguro	<b>73%</b> <b>En curso</b>

Proyecto Estratégico	Objetivo	Cumplimiento
 Rediseño Institucional	Documento Técnico para el Diagnóstico, Diseño y Presentación del Rediseño Institucional de la Previsora SA.	<b>84.4%</b> <b>En curso</b>
 Modelo de alianzas Fase I	Documentar el proceso que se viene ejecutando y generar un diagnóstico del proceso que permita identificar y priorizar las opciones de mejora, contemplando atender los segmentos de personas y Empresas	<b>100%</b> <b>En curso</b>
 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.	<b>100%</b> <b>Finalizado</b>
 Documento Soporte	Dar cumplimiento a la Resolución 0012 de 2021 para el envío de la factura o documento equivalente a la DIAN para los no obligados a Facturar electrónicamente	<b>99%</b> <b>En curso</b>



## 3.2 Sistema de Gestión Integral

En 2023 se realizaron las actividades necesarias para mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integral y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), consolidadas en el Plan de Integración Fase IV, el cual tuvo como hito principal integrar los elementos comunes con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de gestión de Innovación y el Modelo EFR, así como culminar con éxito en el mes de octubre 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 Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015.



## Intervención de Procesos

En el 2023 este componente se desarrolló en varios frentes de trabajo enfocados en los procesos críticos de la Compañía e intervenciones para mejora de los mismos como se describe a continuación:

- Pool de Indemnizaciones:** Basados en el modelo de operación propuesto para hacer más eficiente el proceso de creación de avisos de siniestros de ramos generales y disminuir los cuellos de botella identificados presentes aprobado en el 2022, durante el 2023 se realizó la implementación del modelo bajo un piloto obteniendo excelentes resultados, por lo que se decide formalizar el piloto en las sucursales de Bogotá.
- Contratación de Bienes y Servicios:** Se continuó con el fortalecimiento del Proceso de Contratar Bienes y Servicios, a través de la definición de la Política de Gestión Integral de Proveedores, que tiene como objetivo Definir los lineamientos generales para el registro, evaluación, selección, seguimiento y gestión de proveedores actuales y futuros de LA PREVISORA S.A., promoviendo alianzas estratégicas que sirvan

como herramienta para fortalecer la competitividad empresarial generando así mayor valor en los procesos relacionados con los resultados del negocio, el servicio al cliente, en la cadena de suministro y abastecimiento estratégico entre otros., alineado con el Modelo de Abastecimiento Estratégico.

- **Creación Proceso de Servicios Postventa:** Fase 1 (Asistencia): Se realizó la estructuración del Proceso de Servicios Postventa, en su fase uno la cual tenía como alcance documentar todo lo relacionado con el proceso de prestación de servicios de asistencia, se cuenta con la definición del proceso y su documentación.

- **Intervención Proceso de SOAT (Suscripción y Emisión):** Se realizó intervención al proceso de SOAT a cargo de la Gerencia Técnica, mediante el análisis de punta a punta del mismo e identificación de mejoras de corto plazo y se gestionó la implementación de las mismas con un desarrollo de un esquema de mesa de ayuda para gestión de requerimientos agrupados en 4 grandes familias como (PQR, Apertura y cierre de puntos de venta, Error de emisión y Aplicación de pagos, con el fin de contribuir a hacer más eficiente el proceso en busca del cumplimiento de los tiempos de respuesta.

- **Intervención Check List de Expedición:** Consistió en revisar y actualizar los check list existentes por producto, con el fin de contribuir a mejorar el proceso de entrega de expedientes de, pólizas al CAD y reducir reprocesos.

En esta revisión se cubrieron 54 check list de los cuales 24 requirieron actualización, así mismo se socializaron los cambios en las sucursales y reforzó el modelo de operación de entrega de archivos.



## 3.3. Gestión de la Innovación

En 2023, la Previsora enmarcó dicha gestión 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.

**• Proyecto Mejoramiento y creación de nuevos productos y servicios:** en el 2023, se consolidó la propuesta del inventario de productos y servicios por producto, con apoyo de la Vicepresidencia Técnica; diseñó y socializó el modelo propuesto de gobernanza a las Vicepresidencias Técnica y Comercial. Analizaron dos nuevas iniciativas de productos la POLIZA GLOBAL DE CUMPLIMIENTO la cual se viabilizó, prototipó y realizó el análisis de cifras, haciendo el cierre de esta por las restricciones para hacer el estudio de mercado, y la POLIZA DE ARRENDATARIOS la cual no superó la viabilidad técnica. Elaboraron los prototipos del proceso DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, a partir del taller tipo consultoría con

la Universidad de la Sabana, actividades desarrolladas para fortalecer la Gestión del Conocimiento con la participación de las partes interesadas del proyecto, desde la Gerencia de Innovación y la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos entregan las versiones en Bizagi de dicho prototipo; por último, analizan los requisitos de la NTC 9001 Capítulo 8. Diseño y Desarrollo, identificando el plan de acción para el cierre de brechas, priorizando la necesidad de recategorizar el subproceso vigente, Creación de nuevos productos y/o modelos de negocios como un proceso misional para que haga parte de la cadena de valor en el mapa de procesos.

**• Proyecto para generar Ofertas de Seguros que apoyen el desarrollo del país:** Se realizaron sesiones con el Consultor GRS respecto al “Primer Mapeo Seguros Verdes en Colombia” realizado por Fasecolda, dando como resultado la creación de la metodología para Previsora.

Al interior de la entidad se realizaron mesas de trabajo para cada rol: Rol Asegurador (Gerencias Productos); Rol Empleador (Secretaría General – Subg. Recursos Físicos -Ger. Contratación); Rol Inversionista (Ger. Inversiones) y se elaboró el primer Inventario de Productos verdes de Previsora que identifica el nivel de madurez de los productos verdes y aquellos con potencial verde, el cual fue presentado en el Comité de Arquitectura Empresarial, a la Vicepresidencia Técnica y a

la Alta Dirección, para evaluar el producto a fortalecer frente a los criterios de sostenibilidad durante la vigencia 2024.

• **Gestión del Conocimiento:** durante el 2023 y en conjunto con la Gerencia de Talento Humano ejecutamos el piloto del modelo que se diseñó con el mismo equipo de trabajo integrando lineamientos del MIPG y mejores prácticas apropiándolo al ambiente de Previsora Seguros. En este sentido, contamos con la guía metodológica de la Universidad de La Sabana como aliado académico estratégico y de cara al driver de Creación de productos que estratégicamente se había planteado como prioritario por medio del Proyecto Estratégico de Portafolio de Productos, que a propósito fue al equipo interdisciplinario de dicho proyecto, a quienes se invitaron y con quienes en dos sesiones en las instalaciones de la universidad, guiados por un docente experto conocimos el abanico de metodologías disponibles en el mercado para la Creación de Productos y construimos una metodología “a la medida” de Previsora Seguros. Esta metodología será el input para la definición del nuevo proceso de la compañía.

**b) Experiencia del cliente:** Con el propósito de tomar los momentos de verdad del cliente 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 cliente a través del uso de tecnologías de frontera.

• **Mejora Web Service de Automóviles:** Se construyeron los requerimientos para ajustar el servicio Web con Fasecolda y de inspección con Automás, empezando desde junio de 2023 con el análisis técnico de parte de SISTRÁN para los desarrollos, y cuya finalización según cronograma se espera para julio de 2024. Con estas soluciones se busca optimizar los tiempos del proceso de Inspección de Automóviles y la experiencia del cliente.

• **Multioferta de Seguros de Automóviles:** Se construyó el requerimiento y definió el cronograma para ajustar el Módulo de Cotización en el aplicativo Core SISE 3GR2 a cargo de SISTRÁN, el cual inicia su desarrollo en junio de 2023 y finaliza en julio de 2024.

Con este desarrollo se facilitará la gestión comercial con herramientas digitales; se mejorará la experiencia de nuestros clientes, intermediarios y funcionarios en la cotización de pólizas de automóviles; se apalancará en la fase II, la integración con otras soluciones digitales de Previsora (App, Chat Bot, Cotizador de automóviles, sucursal digital, entre otros), en su fase I fortaleciendo la comercialización de seguros de automóviles a exponiendo en una cotización, múltiples opciones de pólizas individuales.

- **Evolutivo Robot de Incendio:** Se finalizó con éxito la implementación y lanzamiento de la mejora de automatización que contribuye a aumentar la disponibilidad de tiempo para el proceso de creación de riesgos para la emisión de las pólizas colectivas del producto Incendio Deudor, optimizando los tiempos del proceso de expedición hasta del 76%. La centralización de dicho proceso en la Oficina de Incendios de Casa Matriz permite en la actualidad la emisión de una póliza de estas características a través del uso del robot.

- **Automatización Vicepresidencia de Indemnizaciones:** a través del uso de Rocketbot como herramienta, se avanzó en el desarrollo de las tres (3) automatizaciones, así: i) Giro Exitoso (avance 91%), ii) Certificaciones Automóviles (avance 94%) y iii) Reclamaciones IPS Cartera (avance 92%) las cuales se implementaron en el ambiente productivo el último trimestre de 2023.

Para incorporar estas nuevas soluciones de RPA (Robotic Process Automation), se realizó el proceso de entrega de los servidores de aplicación y base de datos al Data Center de Claro, atendiendo todas las recomendaciones de seguridad y cierre de vulnerabilidades identificadas por la firma O4IT, así mismo se implementan las recomendaciones del informe assessment a nivel de base de datos del DC de Claro; se realiza la migración de todos los desarrollos del

ambiente de pruebas al ambiente de producción, anticipando las actividades de estabilización de las automatizaciones en este ambiente y se define el modelo de atención para los asegurados que van a interactuar con el nuevo canal de autogestión digital (formularios web), con la Gerencia de Servicio y Contact Center, la Mesa de Ayuda de TI y el equipo de TI.

- **Estabilización Robot para la Cotización y Renovación Automática de pólizas individuales de automóviles:** En conjunto con la Gerencia de Tecnología de la Información se avanzó en la corrección de fallas que inhabilitaban su operación. Durante el primer trimestre de 2024 se reactivará su implementación en producción y estabilización conforme a los resultados de las pruebas.

- c) **Programa de Gestión del Conocimiento y la Innovación (Personas):** En el 2023 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 organización, sustentado en un Sistema de Gestión de la Innovación robusto.

- **Ranking de innovación Empresarial:** Participación por tercer año consecutivo de Previsora en el ranking de la ANDI y Revista Semana, logrando una calificación de **24.5 en 2023.**



• **Para fortalecer la Cultura de Innovación**, durante el 2023 se desarrolló la tercera versión de la Semana de la Creatividad y la Innovación, se elaboraron 2 artículos y ejecutaron actividades asociadas a estos.



• **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), la integración de elementos comunes con el sistema de gestión integral, teniendo como referencia los requisitos de innovación de la NTC 5801.

• **Innovación Abierta:** Desde el 2021 Previsora ha generado espacios de cocreación e innovación abierta, vinculando funcionarios, clientes, intermediarios, academia y otras partes interesadas, que permitan identificar e implementar mejores prácticas en pro del aumento de la competitividad de la entidad. Para la versión 2023 y por medio de su reto “Ecosistema Digital de Pagos” logró vincular 13 personas entre estudiantes y profesionales de diferentes disciplinas quienes plantearon soluciones con foco en el portal de pagos de Previsora Seguros y cada equipo con diferentes alternativas para su mejora, optimización o reemplazo. Para esta ocasión también contamos con incentivos para los 2 equipos ganadores, los cuales fueron seleccionados por un jurado multidisciplinario de Previsora (Gerencias de Cartera, Tecnología, Transformación Digital e Innovación). El apoyo logístico y guía metodológica corrió a cargo de nuestro aliado HAPTICA SAS quienes mediante talleres teóricos, talleres prácticos

y sesiones de Q&A, encaminaron a cada equipo de trabajo hasta las propuestas finalmente recibidas y que servirán como entrada de un proyecto mucho más ambicioso respecto al Ecosistema Digital de Pagos de la compañía.

## 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 2023 se detalla a continuación: El VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$52,024 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR / Posición en Riesgo) de 2,92% por debajo del límite establecido del 4,54%. El VaR de las acciones fue de \$8,808 millones con una participación del 16,9% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT'S y bonos en pesos, el VaR llegó a \$6,206 millones con una participación del 11,9% del VaR total.

El VaR del portafolio de reservas técnicas ha tenido un promedio durante el 2023 de 3,37% frente a la posición de portafolio; frente al patrimonio y el activo de la compañía mantiene un nivel de 7,89% y de 1,26%, respectivamente.



### **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 2023: 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.

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

Durante el 2023, 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.

## **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 2023 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 a los 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. 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 y fraude:**

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.

Adicionalmente 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.



# Componente Misional



# 4.1. Gestión Comercial

Durante el año 2023 Previsora emitió **primas por valor de \$ 2,426,457 millones de pesos**, con un **crecimiento del 39.1%** frente al año 2022. Con un **superávit de \$115,997 millones de pesos**.

**Gráfica 1. Primas emitidas 2023 vs 2022 (cifras en millones de \$)**

Segmento	2022	2023	PPTO	CUMP	MIX
Estatad	728.999	937.943	800.886	● 117,1%	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%
<b>Total</b>	<b>1,380,301</b>	<b>1,744,172</b>	<b>1,463,246</b>	● <b>119.2%</b>	<b>100%</b>

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

# Negocios Estatales

La Compañía mantiene su liderazgo en el segmento con una participación importante cubriendo las necesidades de aseguramiento de dichas entidades.



## Gestión de Procesos de Contratación de Seguros con Entidades Estatales Año 2023 (cifras en millones de \$)

Procesos de contratación	\$	Cantidad (#)
<b>Total mercado adjudicado</b>	<b>\$ 1.335.815</b>	<b>3.443</b>
Procesos Presentados	\$ 1.104.067	2.298
- Ofertas Adjudicadas Previsora	\$ 528.114	1960
- Ofertas Adjudicadas [Socios UT]V	\$411.197	
- Ofertas No Adjudicadas	\$ 164.756	338

En el 2023 se presentaron 2.298 propuestas, de las cuales le fueron adjudicadas a la Compañía 1960, con una efectividad en cantidad 85.3% y en valores adjudicados 47.8%. El valor de los presupuestos de las ofertas presentadas asciende a la suma de \$1.1 billones de pesos, de los cuales le adjudicaron a La Previsora \$528.114 millones de pesos. El cumplimiento del presupuesto de ventas al cierre de año para el segmento fue del 117%.

## Negocios Privados

Siguiendo el plan estratégico comercial para el 2023 se realizaron mensualmente los comités con las sucursales, mediante los cuales se profundizaron temas particulares y recopilaron 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 han facturado **\$698.029,0 millones de pesos con un cumplimiento presupuestal del 92,8%** (Sin SOAT), impactado principalmente, por fluctuaciones de TRM y fechas de corte de facturación electrónica al final del ejercicio en algunas macrocuentas (Ecopetrol y sus filiales, Avianca, y Oleoductos).

Dentro de este resultado, se destacan Clientes Nuevos vinculados a la Compañía durante 2023 en la línea de Patrimoniales, teniendo como principales los siguientes:

CLIENTE	RAMOS	PRIMA
GEOPARK COLOMBIA SAS	RC - D&O	15,730.5
BANCO DE OCCIDENTE SA	IRF	4,775.1
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	RC, IRF	3,019.1
KERALTY SAS.	RC - CYBER	2,537.2
COMPANIA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.	RC	1,718.0
CLINICA COLSANITAS SA	RC	1,440.7
ACCION FIDUCIARIA S.A.	IRF	1,350.0
CONSORCIO SANTA MARIA 004	CUMPL, RC	802.3
BMC BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA S.A.	IRF	682.9
BANCO AV VILLAS	IRF	632.4
UNIMINAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS	CUMPL	598.5
UNION VIAL RIO PAMPLONITA SAS	CUMPL	545.5
OLEODUCTO BICENTENARIO DE COLOMBIA S.A.S.	RC	539.3
MEDICAL DUARTE ZF SAS	RC (CH)	506.0
BANCO PICHINCHA S.A.	RC	375.3
FRONTERA ENERGY COLOMBIA CORP SUCURSAL COLOMBIA	IRF	370.5
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.	IRF	293.0
ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS SA	RC	275.0
CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A	IRF	264.6
PATRIMONIO AUTONOMO FINDETER SAN ANDRES VIVIENDA	RC	228.5
<b>TOTAL SIN SOAT</b>		<b>36,684.4</b>

En relación con el crecimiento sin SOAT del segmento, éste fue del 10,7%, del cual se resalta el tipo de negocio Recurrente (Retención 100% Compañía) que creció al 12% frente al mismo corte del año anterior:

	2022	2023	CREC \$	CREC%
<b>Recurrente</b>	\$242.306	\$271.421	\$29.115	12.0%



## 1. Sector Empresarial

Se ha dado continuidad al propósito de tener mayor participación en el mercado en sectores de interés de la economía, tales como: infraestructura regional, construcción, manufactura, oil & gas, minería, energía, transporte y logística y turismo, clasificando las empresas según sus ingresos así:

**a. Grandes Empresas.** Las facturaciones de las grandes compañías han sido de \$512.381,3 millones de pesos en primas, participando en el 73% del total emitido en el segmento empresas. El crecimiento registrado frente al mismo corte del año anterior fue del 6.6%, es decir, \$ 480.733 millones de pesos.

**b. Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs).** Por la composición empresarial y su ubicación geográfica, hemos venido incentivando la generación de negocios en este nicho, logrando facturación de \$163.672,4 millones de pesos con una participación del 23% sobre el total de la producción del segmento privado.

En este grupo se incluyen seis (6) licitaciones del mismo número de empresas que fueron adjudicadas 100% a Previsora por valor de \$4.547,7 millones de pesos, y una (1) adjudicada parcialmente (algunos ramos de la oferta presentada) por valor de \$414,7 mill,

para una efectividad total en número del 58% (12 presentadas); y en primas del 99% (total presentadas \$4.970 millones de pesos).

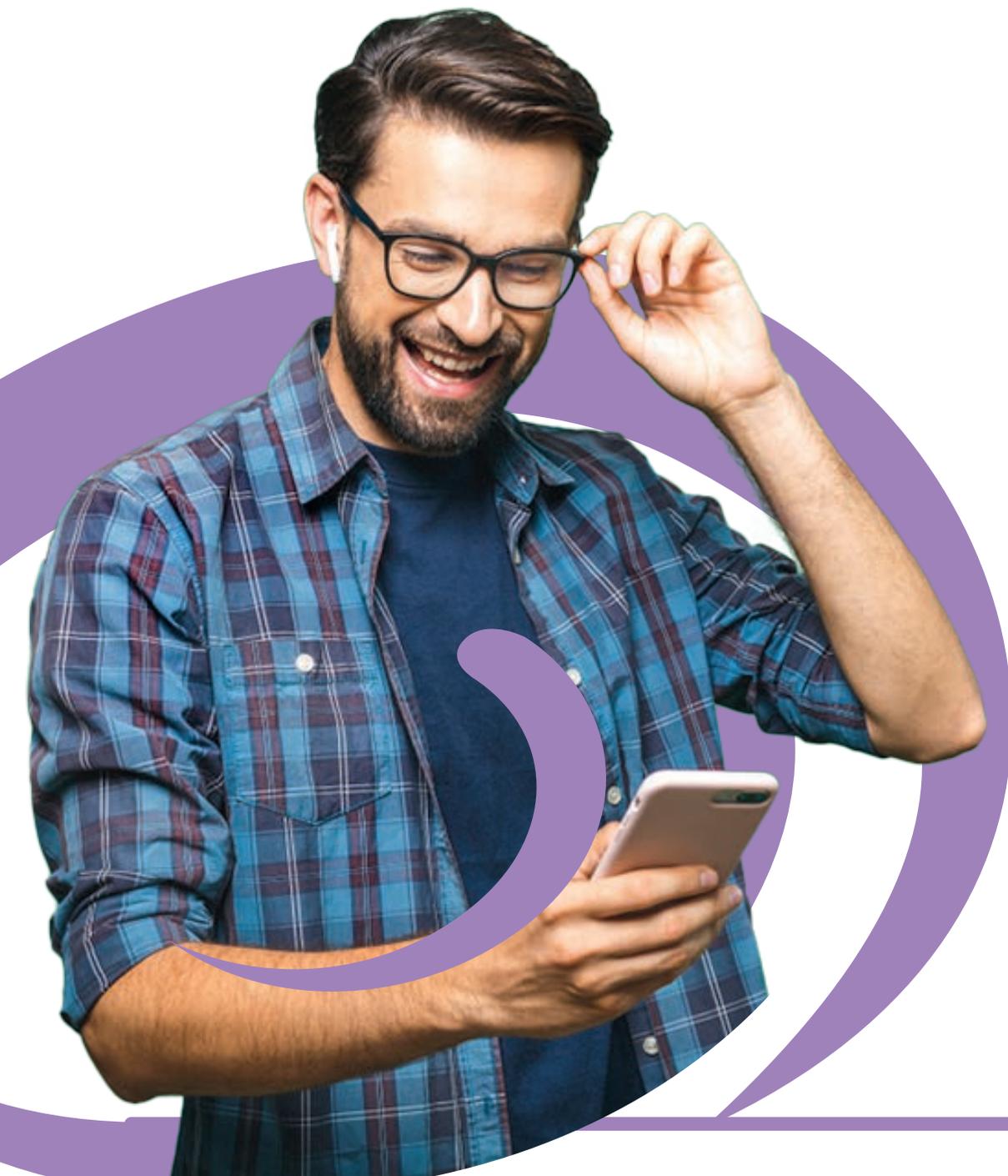
Adicionalmente, Previsora alineada al programa social del Gobierno Nacional Caminos Comunitarios de la Paz Total, diseñó e implementó la campaña Seguros para la Paz consistente en la estructuración de un seguro de Cumplimiento y de Responsabilidad Civil Derivada que ampara los riesgos contractuales derivados de los convenios que las diferentes asociaciones comunitarias (Juntas de Acción Comunal - JAC, Cooperativas y Comunidades Étnicas) han suscrito con el INVÍAS, en su calidad de contratistas, para ejecutar obras de infraestructura vial regional en el país, tales como: mejoramiento, mantenimiento y rehabilitación de caminos vecinales, ancestrales y vías terciarias. Durante 2023 Previsora cubrió 303 convenios a través del mismo número de pólizas por valor total de primas de \$304,3 millones de pesos.

**c. Sector Agropecuario.** La gestión comercial del 2023 en sinergia con la Vicepresidencia Técnica, contando con la nueva política del Gobierno Nacional que incluye también como beneficiarios del incentivo ISA a los pequeños productores del sector, se ha desarrollado con base en un plan de comunicación, promoción y venta del portafolio de productos dirigido tanto a los segmentos

individual y masivo de los sectores agrícola y pecuario, como a sucursales e intermediarios, con el objetivo de incrementar la asegurabilidad de los productores grandes, medianos y pequeños, ofreciendo además del esquema de seguro Tradicional también el del seguro Paramétrico, de manera que se permita aumentar nuestra presencia en este importante sector de la economía del país. Dicho plan ha contemplado las siguientes acciones:

**Fortalecimiento de los acercamientos con las agremiaciones** Fenavi, Asobúfalos, Asonormando, Holstein, Fedegan, Porkcolombia, Asocolflores, Fedepalma, Comité Departamental del Cacao en Arauca, Corpohass; y con clientes como Agrapp y Confiar - Cooperativa Financiera con quien se obtuvo orden en firme del primer seguro bajo el esquema paramétrico -. Lo anterior, contando con el acompañamiento de Finagro, aliado del sector y entidad administradora del subsidio ISA otorgado por el Gobierno Nacional año a año.

**Gestión en medios y eventos.** En RRSS (redes sociales), tales como YouTube, Facebook, LinkedIn, Twitter, TikTok; y en otros medios de comunicación como el boletín Fenaviquín de Fenavi; También la Compañía ha participado activamente en 21 eventos nacionales y regionales enfocados en el agro colombiano promocionando marca y producto.



Mes	Evento
<b>Febrero</b>	Presentación Estrategia a Sucursales y reuniones con intermediarios foco de cada plaza.  Gestión comercial con Agremiaciones: <b>Fedepalma, Corpohass, Fedegan</b>
<b>Marzo</b>	Evento <b>Asocolflores</b> Asamblea Asociados – Bogotá  Evento <b>Asobufalos</b> Asamblea – Montería  Foro "El Cacao y sus Bondades" del Comité Intermunicipal de Cacao 11 de marzo - Arauca
<b>Abril</b>	Participación comités nacionales de <b>Fenavi</b> dirigido a productores de pollo y huevo  Evento <b>Agroferias</b> en Boyacá con Intermediario Tu Primero
<b>Mayo</b>	Webinar Asociados a <b>Asobufalos</b>  Evento Subacasanare Sector <b>Bovino y Bufalino</b> – Yopal
<b>Junio</b>	Evento Feria Nacional de – Montería  Reunión Asociación <b>Asonormando</b> – Bogotá  Reunión Comité de <b>Cafeteros</b> del Quindío – Armenia

Mes	Evento
Julio	Agroexpo 2023 – Bogotá
	Webinar con Asociados a <b>Asonormando</b>
	Webinar con Asociados a <b>Porkcolombia</b>
	Reunión con directivos de la <b>Holstein</b> – Bogotá
Octubre	Participación 3a. Feria Internacional del <b>Café, Cacao y Agroturismo</b> – Neiva
	Facebook Live con <b>Fedegan</b> para presentar seguro para el sector <b>Bovino y Bufalino</b>
	Feria <b>Agroindustrial</b> de Expo Caquetá, el 13 al 16 de octubre, se promocionó Agro, con énfasis en <b>Bovinos</b> , Pyme Multirriesgo, Vida Grupo Pyme y Seguros para la Paz - Florencia
Noviembre	Feria Expo Emprende para Promoción del seguro para el sector <b>Bovino</b> – Ibagué
	1ra. Feria de Empresas Transportadoras para Promoción de productos sector <b>Bovino</b> y Transportes – Montería

La Compañía registró al corte del 31 de diciembre de 2023 para el ramo de Agropecuario, primas emitidas totales por **\$24.382 millones de pesos, cumpliendo con el 162.5% de la meta y creciendo al 147,7%**. Del total facturado, el Segmento Privado registró una **participación del 92%, es decir, \$22.540 millones de pesos, ejecutando su presupuesto en un 155,9% y registrando un crecimiento del 130%**. A continuación, el detalle de producción antes comentada:

#### Primas emitidas agropecuario

Segmento	2022	2023	PPTO	CUMP	CREC. \$	CREC. %
Privado	\$9.800	\$22.540	\$14.460	155.9%	\$12.740	130%
Estatal	\$42	\$1.842	\$540	341.1%	\$1.800	4286%
<b>Total</b>	<b>\$9.842</b>	<b>\$24.382</b>	<b>\$15.000</b>	<b>162.5%</b>	<b>\$14.540</b>	<b>147.7%</b>

## 2. Renovación

En la gestión realizada para el acompañamiento anticipado a la cotización buscando promover la venta cruzada, se han logrado renovar negocios por valor de \$429.122,2 millones de pesos de una base total de \$457.938,9 millones de pesos, lo cual representa un Índice de Persistencia del 93,7%, lo que equivale a un cumplimiento del 125% sobre la meta del 75%. La facturación adicional obtenida por esta gestión asciende al valor de \$85.668 millones de pesos.

- **Segmento Personas**

En el cierre de diciembre 2023 se facturaron \$105.590,4 millones de pesos, generando un crecimiento del 9,5% y un cumplimiento presupuestal del 100,5% (No Incluye SOAT). Así mismo, frente a la estrategia trazada se tienen los siguientes resultados:

### 1. Automóviles

Previsora continúa promoviendo la comercialización del ramo de mayor representación en el segmento acompañada esta gestión de una adecuada suscripción, desarrollando las siguientes acciones:

1. Apertura y mantenimiento de canales delegados y alternativo (Synergias). Como resultado del plan de trabajo realizado al corte de diciembre de 2023 se han aperturado 293 puntos de venta correspondientes a 301 intermediarios de seguros, creciendo en un 12% frente al año anterior y logrando primas por valor de \$47.274 millones de pesos, lo cual representa una participación del 51% sobre el total de la producción del ramo en el segmento, la cual fue de \$92.598,9 millones de pesos.

Estas acciones han llevado a que con la herramienta web de emisión se hayan expedido cerca de 22.332 pólizas que, a su vez, representan el 48% de la operación total del ramo de Automóviles del segmento.

De lo anterior, se puede concluir que las acciones realizadas en la apertura de canales delegados, así como en el avance del canal alternativo con el tercero Synergias, han permitido el apalancamiento operativo de las sucursales y, por ende, éstas han podido reorientar sus esfuerzos en otros focos de la estrategia.

2. Gestión Comercial Cotizadores y Web Service. En lo referente al plan de trabajo de Web Service Autos, se cuenta al corte con 199 intermediarios de seguros vinculados a la plataforma Agente Motor y 12 más con los que se viene trabajando en Web Service propio

desarrollado pruebas en conjunto con la Gerencia Técnica de Automóviles. Lo anterior, nos ha permitido tener mayor alcance de propuestas presentadas a los clientes del segmento.

## 2. Otros Ramos y Productos

Con el fin de delegar el proceso de emisión a los intermediarios, Previsora se encuentra trabajando en una iniciativa para el desarrollo tecnológico de seis productos, cinco de ellos del ramo de Responsabilidad Civil Extracontractual (parqueaderos, individual anexo servidores públicos, individual profesional médica, transporte de mercancías peligrosas, derivada de cumplimiento) más el multiriesgo de PreviHogar, actividad que se estima finalizar e implementar en el II semestre del 2024.

Lo anterior, para contribuir al apalancamiento operativo de las sucursales y, por ende, a la reorientación de los esfuerzos comerciales en otros focos de la estrategia.

## 3. Renovación

De la gestión realizada para el acompañamiento anticipado a la cotización y a los intermediarios por parte de las sucursales, así como la generación automática del reporte mensual de vencimientos, se han logrado renovar negocios por valor de \$53.590,3 millones de

pesos de una base total de \$98.180,2 millones de pesos que representan un índice de Persistencia del 54,6%, con un cumplimiento del 84% sobre la meta del 65%. El esquema de tarifa que el mercado presentó durante el año impactó este resultado.

### Canal Digital SOAT:

En el 2023 a través del canal de venta digital directa de SOAT por la página WEB, que le permite a la Previsora prestar el servicio a las personas que requieren comprar su póliza a través de este medio, al cierre del año se generaron ventas por valor de \$329.717 millones de pesos.

### Canales de Comercialización

Al cierre del año 2023 el canal intermediado emitió primas por \$1,57B. El desempeño de los canales y su crecimiento se explica así por canal:

Tipo de Aliado	Primas 2022	Primas 2023	PPTO 2023	CUMP	Var % 2022 2023
Agencias	401,233.18	517,064.19	413,481.67	125.1%	28.9%
Agentes	210,729.23	285,644.64	155,196.49	184.1%	35.6%
Coaseguro aceptado	222,425.19	249,333.90	250,738.40	99.4%	12.1%
Corredores	625,495.69	770,744.33	685,427.86	112.4%	23.2%
Dirctos	284,288.59	603,650.25	327,437.33	184.4%	112.3%
<b>Total</b>	<b>1,744,171.88</b>	<b>2,426,457.31</b>	<b>1,832,281.75</b>	<b>132.4%</b>	<b>39.1%</b>

## Plan de reconocimientos - mutuamente.

Dentro de las principales actividades con los intermediarios resaltamos el plan de reconocimientos – MUTUAMENTE, con el cual obtuvimos grandes resultados que motivaron la producción de los intermediarios con la compañía:

- Las primas generadas dentro del plan de reconocimientos durante el 2023 ascendieron a \$579.959 millones de pesos siendo el 76,5% del Negocio recurrente de la compañía \$757.898 millones de pesos.

- Se pagó durante el 2023 \$ 3.498 millones de pesos y se estima con el cierre del plan en enero 31 de 2024 un pago total de \$5.900 millones de pesos lo que correspondería al 1% de la producción generada dentro del plan.

### Agentes y Agencias

- 707 (49%) de los intermediarios recibieron reconocimientos.

- Cumplimos la meta definida de primas \$440.923 millones de pesos en un 100.2% llegando a \$441.691 millones de pesos, creciendo un 16.9% (\$63.941M) frente al año 2022.

### Corredores de Seguros

- 16 (72%) de los corredores que trabajan con la compañía recibieron reconocimientos.

Cumplimos la meta definida de primas \$101.332 millones de pesos en un 136.5% llegando a \$138.268 millones de pesos, creciendo un 58% (\$50.812 millones) frente al año 2022.

# Sinergias con entidades del mismo grupo. venta cruzada. valor en primas

## Alianzas Comerciales

### Sinergias con otras Entidades

Dentro de las estrategias comerciales se han generado alianzas a través del sector, incluyendo con entidades del Grupo Bicentenario como Positiva Compañía de Seguros, Banco Agrario y Finagro. A continuación, describimos el resultado de las sinergias efectuadas:

A. Positiva. Tiene como propósito desarrollar oportunidades de negocio en ramos compartidos e integrando nuestros ramos y productos, permitiendo una oferta integral de servicios, en:

- **Negocios Conjuntos.** En el Segmento Estatal, se facturaron procesos por valor de \$234.171 millones de pesos de los cuales a Previsora le correspondió \$110.465 millones y a Positiva \$123.707 millones. En cuanto al segmento Privado a través de Coaseguro, generando una facturación con corte al 2023 Previsora-Positiva de \$7,9 millones de pesos.

- **Seguro para Deudores Hipotecarios, nombre comercial: “Baja Tu Cuota Ya”.** En esta propuesta Positiva ofrece vida grupo deudores individual y Previsora el seguro de incendio deudores individual. El portal fue puesto en producción a mediados del mes de septiembre de 2022.

- **Seguro para Biciusuarios.** A través de un contrato de uso de red con Positiva, se habilitó un canal digital para la comercialización de pólizas de automóviles que respaldan a los Biciusuarios dando respaldo en coberturas a la bicicleta. Este portal fue puesto en producción en el mes de julio de 2023.

- **B. Banco Agrario.** Dentro del marco del fortalecimiento de vínculos comerciales con la entidad, se ha venido planteando la opción de celebrar un contrato de uso de red para la comercialización de seguros para el Agro y la Microempresa. En este momento se están

revisando las barreras tecnológicas para el intercambio de información (web service), lo que constituye una oportunidad de mejora que debemos trabajar antes de establecer los acuerdos comerciales.

**C. Finagro.** En nuestra iniciativa de acompañar el sector agropecuario, hemos invitado a Finagro a nuestros eventos tal y como lo relacionamos en el numeral 4. Resultados obtenidos con las estrategias comerciales durante el último año y estrategias a futuro - Estrategia y resultados segmento privado – Sector Agropecuario. Así mismo, nos han abierto puertas en las agremiaciones de sectores como: Avícola, Floricultor, Bovino Bufalino, Porcícola, Palma, Cacao y Cooperativo Financiero. En el 2023, Previsora aplicó al subsidio de Finagro en cerca de \$13.715,2 millones de pesos, lo cual representa el 60,8% del total facturado en el segmento Privado que fue de \$22.540 millones de pesos, situación que confirma la importancia del incentivo como elemento de apoyo para el desarrollo del sector Agro.

**D. Seguros Digitales.** Creación de canales directos para comercialización de seguros en línea. Al corte de 2023, Previsora cuenta con el canal de ventas SOAT Digital y Solicitud de Cotización de Autos en línea.



# Servicio al Cliente

Durante el 2023 se dio continuidad a los procesos de mejora continua en la administración y gestión de PQRs así como los procesos de formación donde participaron funcionarios de Casa Matriz y Sucursales, principalmente los representantes de los quejosos o encargados de atender estos PQRs.

El comportamiento de las PQR's del 2023 tuvo un crecimiento con respecto al 2022 de un 125% teniendo en cuenta que en el 2022 se presentaron 10.866 PQRs y en el 2023 se presentaron 24.485 PQRs. (Ver gráfica 1)

Adicionalmente, se trabajó en equipo con las áreas donde se evidenciaron oportunidades de mejora al momento de dar respuesta a los requerimientos de los clientes solucionando en primer contacto y se realizó un plan de choque con el ramo de Soat, teniendo en cuenta que fue el ramo con mayor crecimiento de PQR's por la alta demanda en el producto.

Por otra parte, la satisfacción de cliente final y de intermediario se mantuvo sobre las metas esperadas.

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



En la Gráfica 2 se evidencia el comportamiento de Quejas o Inconformidades de nuestros clientes de un año a otro, donde evidenciamos un incremento de quejas del 50%.

La participación de quejas en la compañía vs los PQR's es del 15% y con respecto al total de clientes de la compañía (Tomadores únicos 2.029.140) la participación de las quejas es de aproximadamente un 0,19%.

**Gráfica 2. Comportamiento de Quejas**



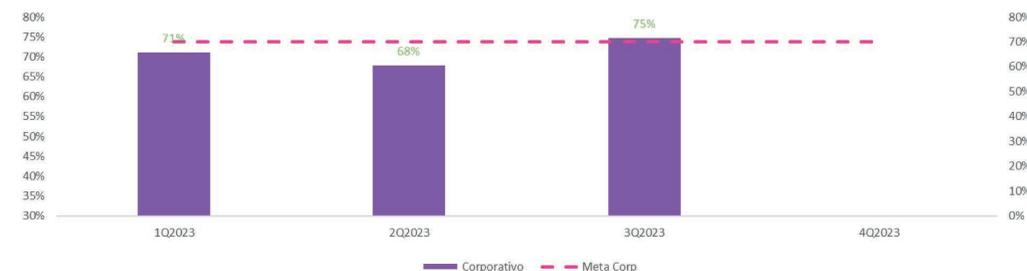
Con respecto a la satisfacción de nuestros clientes e intermediarios, es importante resaltar que las acciones de mejora implementadas nos permiten mantenernos en cumplimiento con las metas de la compañía (Ver grafica 3 y 4)

### Grafica 3. Encuesta de satisfacción - Cliente Final



Logramos durante el 2023 mantenernos sobre los niveles de 90% de satisfacción, logrando un cumplimiento en la meta del 99.4% (Meta= 92%)

### Grafica 4. Encuesta de satisfacción – Intermediario



En el 2023 (Corte al 3ºQ) continuamos trabajando en la normalización del servicio para lograr los resultados esperados y que sean perceptibles para nuestros intermediarios.

Logramos un cumplimiento al 3 trimestre del 102% (Meta= 70%) con un promedio de calificación del 71%.

A nivel de formación, se han realizado las siguientes acciones enfocadas a fortalecer el servicio al cliente en la compañía:

- Formación en “Fortalecimiento de la Experiencia del Cliente” para funcionarios.
- Formación y refuerzo en la “Lenguaje Claro, Empatía y PQR’s”

- Desarrollo de Webinar con el Defensor del consumidor financiero Dr. José Federico Ustariz sobre “Cambios sobre el SOAT” y “Funciones del Defensor de Consumidor Financiero”
- Desarrollo de un Webinar con el Dr. Pedro Novoa, consultor de MS Legal en temas sobre “Ley dejen de fregar 2300 de 2023” y “Seguridad de la información y sanciones aplicables”

### Programa de Educación Financiera "Saber Seguro"

Contempla cursos y herramientas de aprendizaje para enseñar y fortalecer los conceptos de ahorro, riesgos y protección, los cuales el campesino debe conocer sobre la necesidad de los seguros y facilitar así su proceso de inclusión financiera.

Actualmente nuestro programa está certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la categoría de Gestión de Capacidades.



En la página de SaberSeguro.com, se actualizaron contenidos de los cursos sobre productos, riesgos y se creó contenido como Blogs, Podcast, videos, cápsulas y audiocuentos para niños.

Durante el 2023, participamos en las Ferias de Economía Popular organizado por Banca de Las Oportunidades, en las ciudades de Tumaco (Visita inicial), Apartadó, Riohacha y Bucaramanga.

Realizamos coaching financiero en temas como:

- a. Finanzas Personales
- b. Finanzas en Familia
- c. Inversiones
- d. Riesgos y seguros
- e. Sistema financiero

Los cuales también se encuentran publicados en nuestro canal de Youtube SaberSeguro.

Se realizaron Webinars para clientes: ¿Cómo integrar los seguros en las finanzas personales? Y para emprendedores: ¿Cómo los seguros respaldan el desarrollo de las Startups?

Adicionalmente, a través de Fasecolda (Asociación gremial), la compañía tiene apadrinado el colegio “Institución Educativa Ciudad Latina” en Soacha, donde se realiza transferencia de conocimientos a los educadores para integrar el Programa de educación financiera en el pensum académico.

Al cierre del 2023, Fasecolda reconoció la participación de Previsora al obtener el 3° puesto en la ejecución del Programa de Educación Financiera a nivel gremial.



## PLANEACIÓN COMERCIAL

En el 2023 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 2023 y Presupuesto Previsora 2024

Medición continua de la producción comercial 2023 a nivel ejecutivo 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 2024.

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 cambio 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
- Clientes 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 apoyamos el cumplimiento de la estrategia corporativa con la medición y actualización periódica de más de 160 indicadores de diferentes procesos.

### c. Salesforce (SIC)

- Sesiones de capacitación del SIC a los nuevos funcionarios que ingresaron a la compañía en el 2023.
- Capacitaciones específicas en elaboración de Informes a funcionarios a Nivel Nacional

- 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 del proyecto 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.
- Participación con la Subgerencia de Estrategia y Proyectos en la implementación del proyecto Modelo Alertamiento Detección Fraude (Siniestros) mediante integración entre Salesforce y OnBase. La ejecución del proceso de posible Fraude se ejecuta en Salesforce y se emite la respuesta a Onbase.
- 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, se implementó al 100% en 26 sucursales con asignación de usuarios.
- Liderar los procesos de contratación de licenciamiento (Contrato 057-2022 con vigencia hasta agosto de 2024) y Soporte de Salesforce,

#### **d. Investigación de Mercados**

- Logramos llevar a cabo el desarrollo de los siguientes estudios de mercado de acuerdo a las necesidades de diferentes áreas, a través del contrato 085-2023 con Global Research:
  - o Estudio de Automóviles (Livianos, Pesados y Colectivas)
  - o Estudio de Responsabilidad Civil D&O y Cyber
  - o Estudio de Vida Grupo y Deudores
  - o Estudio de Herramienta Contractual
  - o Estudio plan de Incentivos

- Gestión administrativa de la orden de servicio 072-2023 junto con el análisis y presentación de los resultados de la calidad del servicio ofrecido por las aseguradoras durante el 2023 del informe de la Asociación Colombiana de Corredores de Seguros – ACOAS.

- Actualización del tablero de Ciudades y Ramos de Fasecolda (comportamiento actual e histórico del sector asegurador a nivel nacional), que permite su consulta permanente por las diferentes áreas, y a las sucursales el monitoreo constante de cada una de sus plazas.

- Actualización del informe mensual de Indicadores de Gestión de Fasecolda – que es un informe ejecutivo con análisis de comportamiento comercial y visión financiera del mercado asegurado a nivel nacional. Donde se puede evidenciar que Previsora a noviembre de 2023 ocupa el segundo (2) lugar en primas emitidas netas de compensación.

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

EINSTEIN ANALYTICS >> TABLEAU CRM >> AHORA - CRM ANALYTICS

Afianzando los objetivos estratégicos como: #Decisiones con datos, #A un clic, #agilidad empresarial, en el año 2023 se crearon 2 nuevos tableros que le permiten a las diferentes áreas tomar decisiones:

Comité Comercial Forecast y seguimiento presupuestal para el Comité de Sucursales y Seguimiento AGRO.

Igualmente se trabajó en 2 prototipos de tableros los cuales se deben finalizar y publicar en el primer semestre del año 2024 así:

Cifras de Gestión de Indicadores de Mercado.

Seguimiento Segmento Estatal.

- Cerramos el 2023 con 16 tableros de control automatizados de Analítica descriptiva para identificar la gestión estratégica comercial y hacer seguimiento a la producción, prospección, oportunidades, tareas, perfil del cliente y procesos administrativos.

- Para el 2024 se planificaron nuevos desarrollos que permitirán visualizar fácilmente los procesos de PQR, Aliados, cifras del segmento Estatal y Cifras de Gestión de Indicadores de Mercado, estos dos últimos ya cuentan con avances. Igualmente se trabajará en la unificación de los tableros de clientes facturados para dar mejor navegabilidad al menú principal.

## Menú de Dashboards

Comité Comercial Forecast	Seguimiento Prospectos
Cientes Facturados 2022	Perfil Asegurados
Cientes Facturados 2023	Informe Grupo de Atención IPS
Cientes Facturados 2024	Gestión de Oportunidades
Informe SOAT	Seguimiento Comercial Personas
Seguimiento Comercial Empresas	Cifras del Sector Asegurador Ciudades y Ramos
Seguimiento Gestión Técnica	Informe Producción
	Seguimiento AGRO

En año 2023 se continuo con 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.
- Creación del tablero en donde se evidencian los resultados obtenidos, con la segmentación de los asegurados por IA mediante clusterización (K means).
- Inicio de la construcción de modelos predictivos del comportamiento de los asegurados de este ramo.



## GESTIÓN CON INTERMEDIARIOS

Cerramos el 2023 con 1.443 claves activas distribuidas de la siguiente manera:

- **Agentes: 569**
- **Agencias: 852**
- **Corredores: 22**

Durante el año se vincularon 121 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:

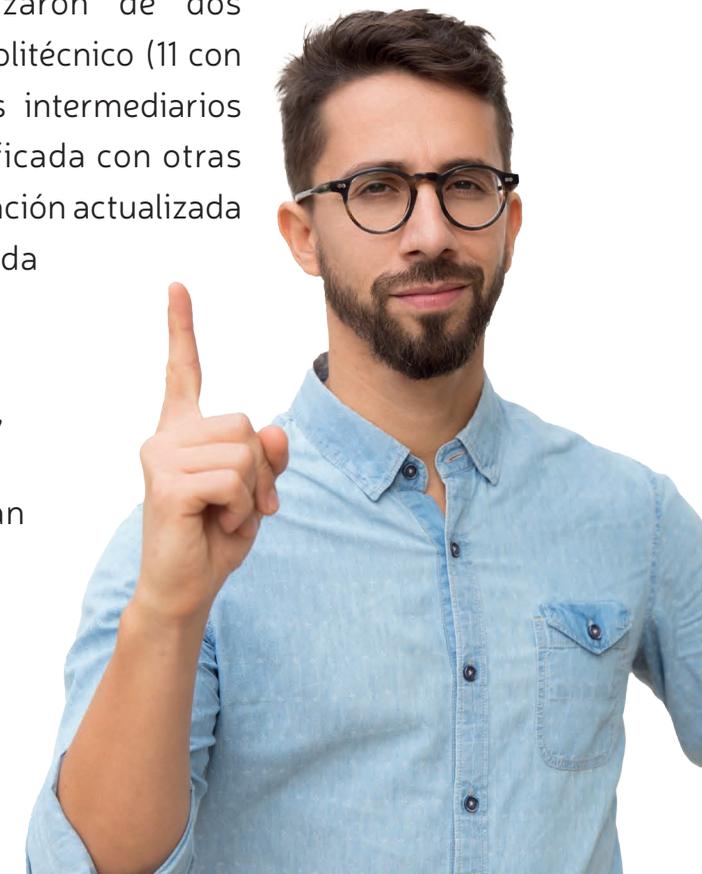
- **15 agentes**
- **91 agencias**

Con esto quedamos en el total de nuestros intermediarios así:

- **537 agentes (94% / 569)**
- **703 agencias (83% / 852)**

Estas actualizaciones se realizaron de dos formas: mediante curso con el Politécnico (11 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.

Los restantes, 181 intermediarios, se vencen entre el 2024 y años siguientes, por lo que se realizarán a medida de su vencimiento.



# MERCADEO Y PUBLICIDAD.

Durante la vigencia 2023, desde la Oficina de Mercadeo y Publicidad de Previsora Seguros, se ejecutaron diversos proyectos con el objetivo 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, 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 2023, los resultados obtenidos se detallan a continuación:

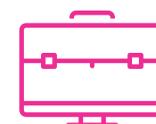


 | **39** Eventos Realizados

Se ejecutaron 39 eventos o actividades de relacionamiento con intermediarios y clientes, con una asistencia de **10.643** personas.

 | **61.484** Material promocional e impresos entregados

Se apoyó la labor comercial mediante el desarrollo de material promocional e impresos, realizando el envío de 61.484 unidades a las 26 sucursales a Nivel Nacional y Casa Matriz.

 | **130** Toolkits Desarrollados

Se desarrollaron 130 toolkits (Portadas, brochure, presentaciones de producto, ayudas visuales para webinars) con el objetivo de apoyar la labor comercial

- Se ejecutaron **212** actualizaciones de la página web, por requerimientos normativos, actualización de información, novedades en la atención, funcionamiento de la página web, entre otros, en cuanto publicaciones en Previnet se efectuaron **436** actualizaciones por solicitud de las diferentes áreas de la Compañía.

- Se dió continuidad al fortalecimiento de la estrategia digital y de redes sociales, generando **más de 1.037** publicaciones en las diferentes redes, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**A.** En el 2023, se logró obtener un **crecimiento del 159%**, lo que representan **970.615 seguidores** en todas nuestras redes sociales.

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 2023 - 2025, cultura organizacional (valores), línea ética, protección de datos personales, lenguaje claro, entre otros.

Desde la Oficina de Mercadeo, se diseñaron **697 piezas** de comunicación, se dio trámite a **2.123 solicitudes de comunicación interna y externa**, realizadas por las diferentes áreas de Previsora. Adicionalmente, se desarrollaron e implementaron diferentes campañas las cuales

fueron difundidas por los diferentes buzones internos y canales de la compañía (comunicaciones corporativas, buena nota, Yammer y Mutuamente).



## 4.2. Gestión Técnica

### Comportamiento de los principales ramos

#### Seguros Generales e ingenierías

##### Gerencia de Seguros Generales e ingenierías

Durante el 2023 los ramos de la gerencia de seguros generales e ingenierías registran una producción de \$ 880.033 millones, frente a un presupuesto de \$696.415 millones, representa un cumplimiento del 126.4%, así mismo se registra un crecimiento del 46.1% respecto del año 2022 en el cual se registró una producción de \$ 602.530 millones.

En materia de siniestralidad para el 2023 se obtuvo un índice ponderado para los ramos de la gerencia del 22% frente al 18.9% registrado en el 2022, este aumento obedece básicamente a la siniestralidad en agro derivada de eventos climáticos, especialmente sequía en el primer semestre de 2023, y de Todo Riesgo Contratista afectado en gran medida por la siniestralidad de un cliente por la pérdida de varias máquinas aseguradas. Por lo demás los demás ramos de la gerencia presentaron un comportamiento estable durante el año 2023.

Se registra un resultado técnico después de gastos para los ramos de la gerencia de \$19.408 millones mejorando el obtenido para 2022 que fue de \$ 16.122 millones, para obtener un índice combinado de 83.67%, esto apalancado por el buen cumplimiento en cada uno de los ramos en primas, gastos y siniestralidad.

##### Gerencia de patrimoniales y vida

**Primas:** Las primas emitidas para los ramos a cargo de la gerencia presentan un decrecimiento de 7.8% respecto a las presentadas el año inmediatamente anterior, lo que generó que el cumplimiento del presupuesto fuera de 81%. Las principales causas de esto se explican principalmente por:

- Valorización del peso frente al dólar, lo que afecta principalmente la renovación de pólizas emitidas en moneda extranjera que al contabilizarse en pesos se muestran como un menor ingreso.
- Mayor apetito del mercado asegurador y reasegurador lo que ha presionado las tasas, además de pérdida de participación en negocios.
- Baja dinámica en contratación estatal

**Siniestralidad:** La siniestralidad acumulada de los ramos a cargo de la gerencia al 2023 es de 57.9% la cual resulta estable frente a la presentada en los años anteriores (2022: 53.4% y 2021: 60%). Un factor relevante de la siniestralidad se encuentra en el IBNR debido a que durante el año 2023 se afectaron pólizas de años anteriores lo cual extiende las diagonales del cálculo del desarrollo de esta reserva; de esta manera la siniestralidad incurrida de los ramos de la gerencia fue de \$107.976 Mills de los cuales el 17% (\$18.932 Mills) corresponden a IBNR; sin este efecto la siniestralidad hubiese sido de 48%.

El análisis por ramo es como sigue:

**Manejo:** El ramo presentó una producción a 2023 que significó un crecimiento de 8.6% respecto del año anterior y un cumplimiento presupuestal de 102%; lo anterior da cuenta de una adecuada estrategia corporativa en el ofrecimiento de programas de seguros a sus clientes, considerando que este ramo no se ofrece como mono - línea sino como ramo de servicio. Con relación a la siniestralidad, el ramo presenta una siniestralidad elevada que se ubica en 193%, esto se afecta principalmente por constitución de reserva IBNR la cual corresponde al 56% de la siniestralidad y es consecuencia de la afectación de siniestros correspondiente a pólizas de series antiguas, sin este efecto la siniestralidad hubiese sido de 85%.

A manera de ejemplo, nos permitimos aportar análisis sobre las reservas constituidas durante el 2023 con relación al año de vigencia aplicable, donde se puede observar que para el mismo año sólo se constituyeron el 2.28% de las reservas del ramo:

**Cumplimiento:** Las primas emitidas para el ramo representan un crecimiento de 6.4% respecto del año inmediatamente anterior, empero el cumplimiento presupuestal sólo se cumple en 87%; esto ocurre principalmente por una menor dinámica de contratación especialmente derivadas de obras públicas y del sector petrolero, versus las expectativas de crecimiento que se tuvieron al construir el presupuesto 2023. Sobre este particular se aprecia que el crecimiento de PREVISORA en el ramo es consonante con el crecimiento del mercado para pólizas de entidades estatales, el cual crece a noviembre sólo un 4% (según cifras FASECOLDA).

Con relación a la siniestralidad del ramo, la misma se ubica para el año 2023 en 50.5% lo cual representa una mejora sustancial frente a la mostrada el año anterior donde fue de 82%; así mismo representa una mejora a la siniestralidad mostrada por el sector (nov 23 – cifras FASECOLDA)) donde para pólizas estatales el loss ratio es de 65%.

**Responsabilidad Civil:** La producción de este ramo para 2023 fue de \$329.235 Mills, lo cual representa decrecimiento respecto del año anterior en 12% y cumplimiento presupuestal de 76%; pese a lo anterior, PREVISORA a noviembre de 2023 es la compañía con mayor producción en el ramo conforme a las cifras FASECOLDA. Esta situación se presenta principalmente por mayor apetito del sector lo que genera pérdida de participación y menores niveles de tasas, sumado a la devaluación del dólar que afectó los negocios emitidos en dólares.

Con relación a la siniestralidad, el ramo termina el 2023 con un loss ratio de 26% la cual se aprecia favorable e inferior a la presupuestada (28%) y notablemente más favorable que la presentada por el sector la cual a nov-23 es de 44%.

**Infidelidad y riesgos financieros:** La producción a 2023 representa un decrecimiento de 0.6% respecto de la mostrada el año inmediatamente anterior; esto obedece principalmente a aumento de apetito del mercado lo cual presiona tasas a la baja amen de la pérdida de participación del mercado; así mismo las pólizas emitidas en dólares generaron en 2023 un menor ingreso derivado de la disminución en la TRM. La siniestralidad del ramo se aprecia en 19.5% la cual es superior a la presupuestada (4%), esto se presentó por la contabilización de algunos siniestros que afectan la retención de la compañía.

**Vida Grupo:** La producción muestra un crecimiento respecto del año anterior de 1.1% y un cumplimiento presupuestal de 88%; esto se genera principalmente por la disminución en la participación de la compañía en algunos negocios.

La siniestralidad del ramo para el 2023 terminó en 65%, afectado por la contabilización de siniestros de coaseguro aceptado de series anteriores lo cual impacta en el IBNR que se constituyó por \$9.000 Mills en este periodo; de esta manera, sin considerar este efecto, la siniestralidad hubiese sido 57%. El comportamiento de las principales cuentas fue favorable sin severidades ni aumentos de frecuencias, adicionalmente a que las tarifas se han mantenido altas consecuencia de la mortalidad del Covid.

**Accidentes personales:** Este ramo creció en su producción en 14% respecto del año anterior lo que generó un cumplimiento presupuestal de 107%. La siniestralidad final del ramo para este periodo fue de 16%, mejorando notablemente la mostrada en años anteriores, así como muy por debajo de la presupuestada (39%).

**Desempleo:** La siniestralidad de esta póliza estaba concentrada en 1 sólo cliente de orden estatal el cual se perdió en proceso de licitación

pública; por esta razón el ramo decrece en 50% y el cumplimiento presupuestal fue de sólo 50% con un déficit de \$9.000 Mills. La siniestralidad del ramo se aprecia elevada en 99% presionada por el IBNR considerando que se trata de un ramo de cola mediana (cada reclamo se reserva por 12 meses), antes de IBNR la siniestralidad del ramo sería de 69%.

**Automóviles:** El mercado al cierre del mes de noviembre de 2023 presentó un crecimiento del 28.9% en primas emitidas. La compañía alcanza una producción de \$224,266 millones, para la compañía registramos un crecimiento en primas del 27.1%. La siniestralidad en el mercado alcanzó un 63%, 10 puntos porcentuales menos que el mes de noviembre del año pasado. La compañía alcanzó una siniestralidad del 55.8%, con una disminución de 25.2 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Durante el 2023 se reportaron 186.826 vehículos 0 kilómetros matriculados, cayó en un 28.9% frente al 2022 cuya cifra fue 262.595 unidades, por efecto de las altas tasas de financiación, restricciones a la movilidad en las grandes ciudades e incremento del precio de la gasolina.

El resultado técnico antes de gastos al cierre del mes de noviembre 2023 en la compañía alcanza los \$47.986 millones y después de gastos paso de \$12.949 millones, favoreciendo la gestión de seguimiento en el proceso de suscripción, ajuste de tarifa, un incremento moderado en los costos de los repuestos de reparación por efecto del comportamiento de la tasa de cambio.

Se mantiene como plan de acción la comunicación con las oficinas mediante informes gerenciales a 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 la suscripción y emisión, como también en las políticas de suscripción.

**SOAT:** El ramo de SOAT en el mercado con corte acumulado a noviembre de 2022 presentó un decrecimiento de primas emitidas frente al mismo corte de 2023 del 10.9%, generando un valor de primas de \$2.858.137 millones. Dicho decrecimiento es explicado por las disposiciones del Gobierno Nacional a finales del año 2022, en las que estableció una reducción de la tarifa del 50% para las categorías que pertenecen al rango diferencial definidas en el artículo 1 del Decreto 2497 de 2022, como son: ciclomotores, motos de menos de 100 ce, motos de 100 ce y hasta 200 ce, motocarros tricimotos

y cuadríciclos, motocarros para 5 pasajeros, autos de negocios, taxis y microbuses urbanos, servicio público urbano, buses y busetas y vehículos de servicio público intermunicipal.

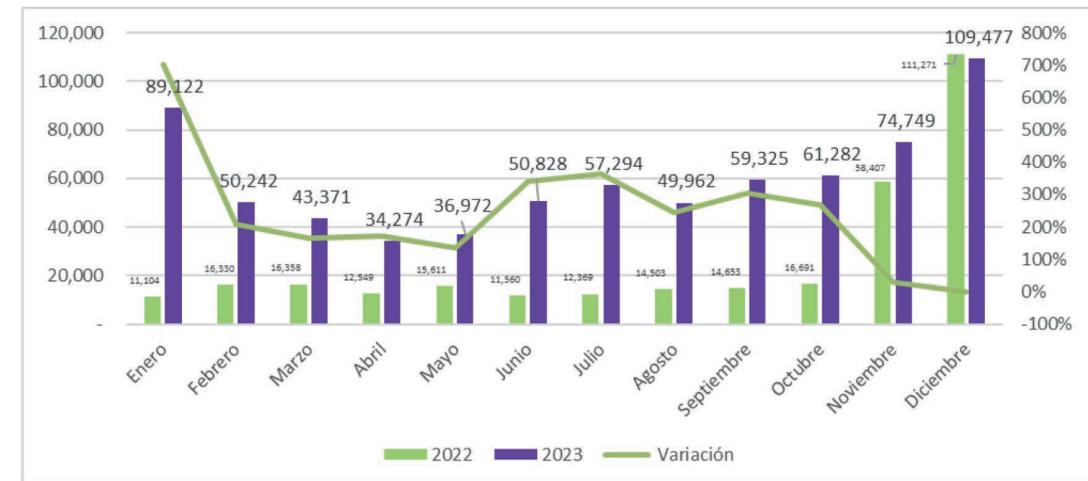
Respecto a la participación en la producción se evidencia que, este indicador se modificó sustancialmente para Previsora con un crecimiento del 201.5% pasando de \$201.489 millones a \$607.490 millones, siendo ahora una de las líderes del mercado.

Sobre los siniestros es importante resaltar que el Decreto 2497 de 2022 además de establecer la reducción de las tarifas del riesgo diferencial también disminuyó el monto de la cobertura de gasto médicos para estas categorías por parte de las aseguradoras del SOAT, al pasar de 800 SMLDV a 300 SMDLV para 2022 y a partir de 2023 esta cobertura como la de transporte se indexarán por la UTV según el artículo 2° del Decreto 2644 de 2022. Los siniestros acumulados a noviembre de 2023 registran un aumento del 7,9%.

En los siniestros incurridos, se evidencia un aumento del 19,2% respecto al mismo periodo en 2022, principalmente por incremento en los siniestros pagados, como resultado, se obtiene una siniestralidad cuenta compañía que pasa del 97.2% al 101,9%, aumentando en 4.7 pp.

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 emitidas por \$311,406 millones y cumpliendo al 188,3% la meta propuesta para el 2022 en el ramo.

**Gráfica 2. Primas emitidas SOAT Previsora mensualmente 2023 vs 2022**



En el período de referencia la siniestralidad cuenta compañía del mercado aumentó en 4,7 pp, registrando este indicador en 101,9%.

De acuerdo con los datos obtenidos de las cifras contables de las compañías, se encuentra que a noviembre de 2023 el resultado técnico es de (406.365) millones de pesos. Previsora registra una pérdida técnica de (15.468) millones con una variación del -68,3%.

En 2023 se encuentra que el índice combinado del ramo ha disminuido en 1.5 pp y respecto al periodo anterior y se encuentra en 119,5 pp.

Respecto a indicadores como el margen técnico y el neto, se evidencia que en el primero en el ramo por cada \$100 de prima emitida neta de transferencia en noviembre de 2023 perdió \$16,3 y se deterioró en \$1.8 respecto al mismo periodo de 2022.

### **Oficina de prevención de riesgos**

Los servicios de prevención y administración de riesgos en Previsora se desarrollaron y mejoraron para atender las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, con estrategias de crecimiento implementamos prácticas y métodos que nos permiten estar vigentes en el mercado brindando seguridad, confianza y rentabilidad para nuestros asegurados.

Nuestro objetivo de prevenir, mitigar, monitorear y hacer seguimiento a todos los negocios que por sus características pueden llegar a presentar situaciones adversas ha permanecido a lo largo del tiempo.

Durante el año 2023 los retos que se presentaron nos permitieron alcanzar desarrollos importantes y el cumplimiento de objetivos como:

- A nivel nacional el indicador de inspecciones obligatorias por valor asegurado obtuvo un cumplimiento del 97.99%; el índice de siniestralidad de Incendio y ramos técnicos quedó en el 16.31% 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 continúan siendo una de las principales herramientas para prevenir la materialización de siniestros.
- Manejamos eficientemente la unificación de contratos de prestación de servicios de prevención de riesgos pasando de tener en años anteriores más de cuarenta contratos de inspección a nivel nacional con 15 empresas y al terminar el año 2023 el número de contratos fue 5 con igual número de firmas de inspección.

En materia de prevención de riesgos se realizaron: 920 inspecciones de riesgos de daños, 52 capacitaciones teórico-prácticas, emitimos 74 conceptos de ingeniería, se llevaron a cabo 7 inspecciones

termográficas, se diagnosticaron 49 transformadores con análisis ADFQ- CROM y Furanos, se dictaron 3 talleres de buenas prácticas de prevención de siniestros, se realizaron 2 administraciones de riesgos de responsabilidad civil clínicas y hospitales y se desarrolló la administración de riesgos para clientes del ramo de transportes.

En 2023 se encuentra que el índice combinado del ramo ha disminuido en 1.5 pp y respecto al periodo anterior y se encuentra en 119,5 pp.

Respecto a indicadores como el margen técnico y el neto, se evidencia que en el primero en el ramo por cada \$100 de prima emitida neta de transferencia en noviembre de 2023 perdió \$16,3 y se deterioró en \$1.8 respecto al mismo periodo de 2022.

### **Oficina de prevención de riesgos**

Los servicios de prevención y administración de riesgos en Previsora se desarrollaron y mejoraron para atender las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, con estrategias de crecimiento implementamos prácticas y métodos que nos permiten estar vigentes en el mercado brindando seguridad, confianza y rentabilidad para nuestros asegurados.

Nuestro objetivo de prevenir, mitigar, monitorear y hacer seguimiento a todos los negocios que por sus características pueden llegar a presentar situaciones adversas ha permanecido a lo largo del tiempo.

Durante el año 2023 los retos que se presentaron nos permitieron alcanzar desarrollos importantes y el cumplimiento de objetivos como:

- A nivel nacional el indicador de inspecciones obligatorias por valor asegurado obtuvo un cumplimiento del 97.99%; el índice de siniestralidad de Incendio y ramos técnicos quedó en el 16.31% 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 continúan siendo una de las principales herramientas para prevenir la materialización de siniestros.
- Manejamos eficientemente la unificación de contratos de prestación de servicios de prevención de riesgos pasando de tener en años anteriores más de cuarenta contratos de inspección a nivel nacional con 15 empresas y al terminar el año 2023 el número de contratos fue 5 con igual número de firmas de inspección.

En materia de prevención de riesgos se realizaron: 920 inspecciones de riesgos de daños, 52 capacitaciones teórico-prácticas, emitimos 74 conceptos de ingeniería, se llevaron a cabo 7 inspecciones termográficas, se diagnosticaron 49 transformadores con análisis ADFQ- CROM y Furanos, se dictaron 3 talleres de buenas prácticas de prevención de siniestros, se realizaron 2 administraciones de riesgos de responsabilidad civil clínicas y hospitales y se desarrolló la administración de riesgos para clientes del ramo de transportes.

### Servicios de Preevención 2023

Servicio	Suma de Cantidad
Inspecciones	920
Concepto de Ingenieria	74
Capacitaciones	52
Diagnóstico a Transformadores	49
Termografías	7
Taller de buenas prácticas	3
ADR Clínicas y Hospitales	2
Total	1107

### Reaseguros

Según dispone la Circular Externa 038 de 2016 – Parte II– Título IV. Capítulo II y la Circular Externa 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera, La Previsora ha implementado el proceso de gestión y administración de reaseguros mediante políticas definidas y aprobadas por la alta dirección, basada en una estrategia integral apoyada en sistemas de administración, operación y de registro contable.

La operación durante el año 2023 contemplo un nivel mayor de penetración en negocios facultativos objetivo en seguros de propiedad y patrimonial con alto componente de reaseguro para la compañía, buscando la mayor eficiencia entre la utilidad recibida por la aseguradora frente a su nivel de solvencia.

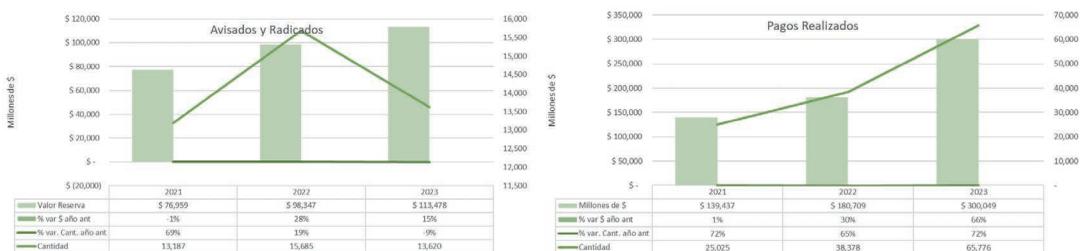
En cuanto al proceso de renovación de los contratos automáticos de reaseguro, la compañía obtiene términos y condiciones adecuados para sus necesidades en el contexto actual del mercado reasegurador con algunos incrementos en sus capacidades, con el propósito de ofrecer una oferta integral de productos a nuestros asegurados garantizando la mejor relación entre retención y transferencia de riesgo en los contratos de reaseguros de la compañía sin modificar sus estructuras fundamentales de colocación.

# 4.3 Gestión de Indemnizaciones

## Gerencia de Indemnizaciones Seguros Generales y Patrimoniales

Para el año 2023 nos trazamos como meta cumplir con nuestras promesas de valor al 96%, cerrando el año con un indicador del 103.2% de una meta del 96%.

Con relación a las reclamaciones avisadas se muestra una disminución frente al año anterior. En cuanto a los pagos se presenta un incremento, comparándonos con el año anterior.



## Gerencia de Indemnizaciones Automóviles

**Ingresos por recobros y salvamentos:** A lo largo del 2023 se obtuvo ingresos por venta de salvamentos por la suma de \$9.792 millones de pesos y por recobros el indicador de gestión con una meta de \$5.500 millones de pesos a corte de diciembre cerró con la suma de \$10.099 millones de pesos.

**Descuentos por pronto pago:** Se obtuvo el último semestre del año se lograron descuentos del 2% por pronto pago.

**Disminución del parque automotor en bodega:** Pasando de 325 a 225 al cierre del año, generando disminución del pago de bodegaje en un 46%.

- a. Ventas de salvamentos por lotes. Se implemento una nueva estrategia de efectividad y oportunidad en las ventas.
- b. Revisión del 100% de las comunicaciones del proceso de automóviles.

### Indicadores:

**Valoración y autorización:** 101.7%, con una meta del 98%

**Pérdidas severas:** 105.3%, con una meta del 95%

**Responsabilidad Civil:** 104.4%, con una meta del 95%

Gerencia de 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 2023 el 92.2% 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.

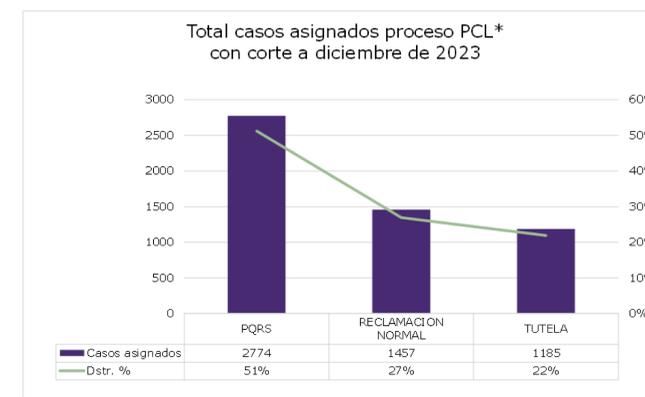
Con esto se logró un ahorro de \$ 6.841 millones de pesos por objeciones asociadas a estas conductas atípicas durante el año 2023.

• **Proceso de Valoración de Pérdida de Capacidad Laboral**

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 Calificación de Invalidez y las tutelas solicitando la valoración/pago de la calificación de incapacidad permanente, desde el inicio del proceso con la firma calificadoras se han recibido 5.416 solicitudes de PCL, de las cuales 3.105 corresponden al año 2023.

Con este servicio se logró un ahorro en el año 2023 en pagos de honorarios a las juntas calificadoras de \$ 2.655 millones de pesos.

• **Comportamiento solicitudes de valoraciones de calificación de PCL (canal de atención)**



Del total de 5.416 solicitudes recibidas el mayor volumen ingresa por PQRS con el 51%, seguido por la reclamación normal con el 27% y por tutela el 22%.

### Indicadores:

- **SOAT**

**Constitución de reservas:** 100.5%, con una meta del 95%

**Oportunidad en el pago:** 98.1%, con una meta del 98%

- **Accidentes Personales**

**Constitución de Reservas:** 100%, con una meta del 95%

- **Vida**

**Oportunidad en la definición:** 103.9%, con una meta del 96%

## 4.4. Gestión de Inversiones

El portafolio de inversiones representó a diciembre de 2023 el 42,1% del total del activo, alcanzando la suma de \$1.84 billones, 4,1% 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 aumentaron su participación del 43% a 52,6% dentro del portafolio de inversiones, mientras los títulos emitidos por la Nación pasaron del 15,6% al 13,3% y la posición de

Renta Fija Internacional redujo su participación pasando del 13,4% a 10,9% debido al crecimiento más acelerado del portafolio de otros ramos, principalmente de SOAT.

Por otro lado, el valor de la subsidiaria pasó de tener una participación de 19.3% al 15.9%, mientras la participación de Inversiones Negociables en Títulos participativos representó el 2%.

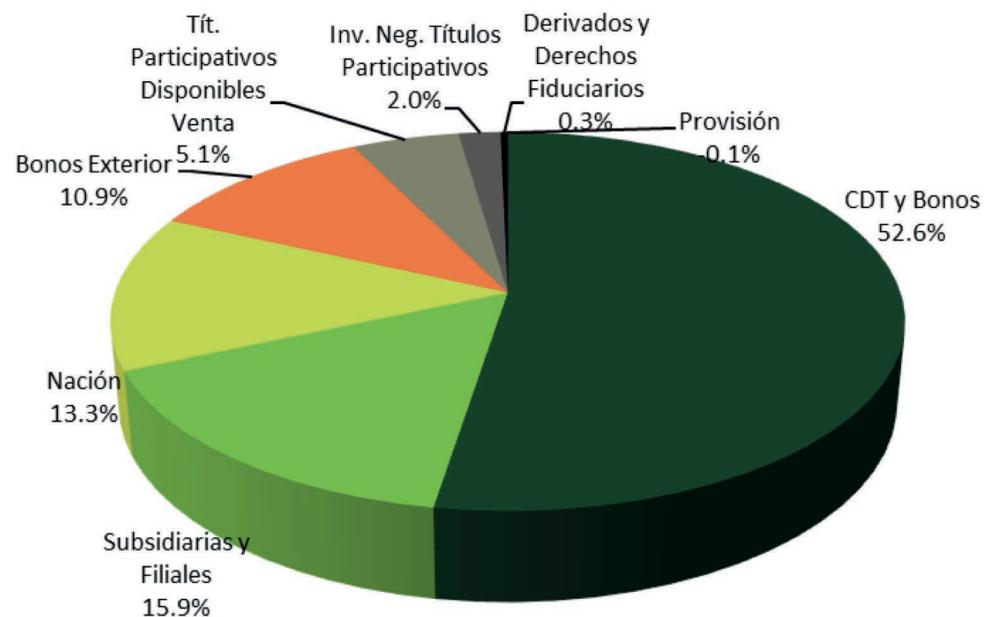
Adicionalmente, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio, se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de \$4.863 millones.

### Composición del portafolio de inversiones a 31 de diciembre de 2023

Procesos de contratación	Valor de Mercado
CDT y Bonos	971,094
Subsidiarias y Filiales	293,648
Nación	245,758
Bonos Exterior	200,809
Tít. Participativos Disponibles Venta	93,292
Inv. Neg. Títulos Participativos	36,494
Derivados y Derechos Fiduciarios	4,863
Provisión	-1,369
<b>Total</b>	<b>\$ 1,844,590</b>

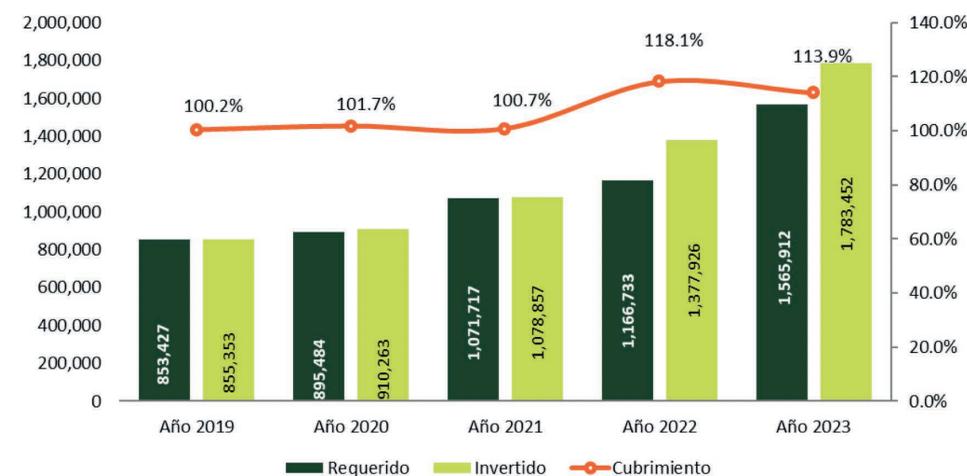
Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de pesos

**Gráfica 30: Composición del Portafolio**



El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a diciembre de 2023 en 113.89% 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 pesos

El rendimiento del portafolio gestionable a diciembre de 2023 fue de 12.28%, superior al presupuestado de 8.8% para 2023. El resultado del portafolio se favoreció de las altas tasas de interés de la renta fija global y local y la valorización de la renta fija que a su vez favoreció las inversiones en FICs.

A diciembre de 2023, el saldo de inversiones ASG alcanzó los \$100.000 millones frente a \$52.313 millones a cierre de 2022, lo que representa 5,6% del portafolio gestionable y 7% del portafolio de otros ramos.

# Componente de Apoyo



# 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 en su planeación estratégica, 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, se ejecutaron durante la anterior vigencia, los planes y programas de la Gerencia, entre las cuales se resaltan las actividades más relevantes:

## Subgerencia de Administración de Personal

Los planes y programas diseñados por el equipo de la Gerencia de Talento Humano se dirigen a la siguiente planta de personal.

## Planta directa

**Tabla 14: Planta Directa**

<b>Planta Autorizada</b>	<b>754</b>	<b>Planta Activa</b>	<b>722</b>
Convencionados	616	Convencionados	610
Directivos	136	Directivos	110
Empleados Públicos	2	Empleados Públicos	2

**Tabla 15: Planta Directa por edad y género**

Edad	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
20 – 30	58	8.03%	36	4.99%	94	13.02%
31 – 40	160	22.16%	72	9.97%	232	32.13%
41 – 50	131	18.14%	78	10.80%	209	28.95%
51 – 60	89	12.33%	57	7.89%	149	20.22%
61 – 70	22	3.05%	19	2.63%	41	5.68%
<b>Total Funcionarios</b>	<b>460</b>	<b>63.71%</b>	<b>262</b>	<b>36.29%</b>	<b>722</b>	<b>100,00%</b>

# Nómina

## Promedio pago de nómina

**Tabla 16: Promedio pago de nómina**

NOMINA	TIPO	PROMEDIO MENSUAL
PENSIONADOS	Devengo	\$201.012.986
	Deducción	\$-(48.893.741)
	<b>Neto</b>	<b>\$152.119.245</b>
FUNCIONARIOS	Devengo	\$6.601.487.843
	Deducción	\$-(2.567.341.983)
	<b>Neto</b>	<b>\$4.034.145.859</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>		<b>\$4.186.265.104</b>

## Promedio Seguridad Social y Parafiscales

Tabla 17: Promedio Seguridad Social y Parafiscales

CONCEPTO	PROMEDIO MENSUAL
Valor pago a pensionados	\$16.797.217
Valor pago a funcionarios	\$1.313.617.058
<b>Total, Promedio Mensual</b>	<b>\$1.330.414.275</b>



## Empresa Familiarmente Responsable



Previsora Seguros fue 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) por un ciclo renovable de tres años.

Durante el primer ciclo de dicho modelo, la Compañía trabajó en el fortalecimiento de la cultura organizacional que se encuentra enmarcada en cuatro capacidades: Conocimiento y Gestión, Conexión con el Cliente, Liderazgo con Datos y Talento + Humano, incluyéndose el modelo efr dentro de esta última dimensión. Las acciones realizadas bajo esta dimensión contribuyeron al logro de la recertificación en efr.

Con relación al desarrollo del modelo efr, se resalta el avance obtenido en cada uno de los elementos que lo componen. Específicamente se destaca lo relacionado con la comunicación interna y externa, el conocimiento, uso, valoración y satisfacción de las medidas de conciliación y el avance en el modelo de liderazgo y cultura; consiguiendo a través de ello, aumentar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores y fomentado la eficiencia y productividad de los mismos.

De esta manera, se continúa trabajando en la gestión de la conciliación y en la búsqueda del equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral.

### Medidas de Conciliación

Dentro del modelo de gestión efr contamos con 61 medidas de conciliación de las cuales obtuvimos los siguientes resultados para el 2023:

- Auxilio de alimentación con factor: \$1.206.655.836
- Auxilio de alimentación sin factor: \$2.195.454.907
- Prima semestral extralegal: \$2.723.288.689
- Prima de servicios: \$1.959.652.700

**Tabla 18: Auxilios**

AUXILIO	AUXILIO	AUXILIO
Póliza de Hospitalización y Cirugía	Cantidad de beneficiarios: 2.158 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$7.316.027.319
Créditos Educativos	Cantidad de créditos condonables otorgados: 1.079 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$3.736.040.000
Créditos Hipotecarios	Cantidad de créditos otorgados: 48	\$7.205.546.744
Créditos Personales	Cantidad de créditos otorgados: 372	\$1.922.500.900
Crédito de Reparaciones Locativas	Cantidad de créditos otorgados: 53	\$1.148.219.500
Auxilio de Anteojos	Cantidad de beneficiarios: 178 (Convencionados y Pensionados)	\$176.367.700

Auxilio Odontológico	Cantidad de beneficiarios: 102 (Convencionados)	\$114.029.050
Auxilio Traslado de Ciudad	Cantidad de beneficiarios: 4	\$14.500.000
Auxilio por Nacimiento	Cantidad de beneficiarios: 14	\$17.400.000
Reembolso de Gastos Notariales	Cantidad de beneficiarios: 38 (Convencionados)	\$154.345.652
Póliza de Vida Grupo	Costo 2023	\$717.743.303
Póliza Vida Exequias	Costo 2023	\$163.523.788
Póliza Vida Deudores	Costo 2023 * 50%	\$30.268.221
Póliza Incendio y Terremoto	Costo 2023 * 50%	\$31.937.678

### Plan de Bienestar

El Plan de Bienestar desarrollado durante el 2023 tuvo por objetivo generar experiencias de valor que sumen al desarrollo de los colaboradores y sus familias. Con talento y compromiso buscamos fomentar el equilibrio, cumplir los sueños y trascender a través de actividades que busquen el bienestar social y a mejorar su calidad de vida, contribuyendo así a obtener un mejor desempeño y propiciando un entorno laboral positivo.

Para el 2023 se alineó el Plan de Bienestar con el fortalecimiento de la cultura organizacional, valores corporativos e intervención de las sombras identificadas en la medición de cultura 2022.

### Algunas de las actividades desarrolladas fueron:

 Entrega Detalle de Cumpleaños	 Celebración Día del Género	 Clases de Rumbaterapia
 Celebración Día de los Niños	 Talleres de Cocina y Manualidades	 Estación efr – Feria de la Cultura
 Día de Bolos	 Celebración Aniversario-Previsora	 Día de la Familia
 Halloween Adultos y Niños	 Reconocimiento a los Deportistas	 Kermesse Navideña
 Cierre de Gestión	 Novena Navideña	 Obsequio para Funcionarios e Hijos

## Plataforma de Bienestar a la Carta

Con el objetivo de apoyar el Plan de Bienestar 2023, 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 durante 2023 con relación al uso de la Plataforma de Bienestar a la Carta:

Puntos redimidos	Número de colaboradores que consultaron la plataforma	Total de Consultas
1.002.958	653	7.067

## Seguridad y Salud en el Trabajo

Ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para el periodo del 2023.

## Recursos



## Gestión de Peligros



## Gestión de Salud



## Comisiones – Programa Estar Bien

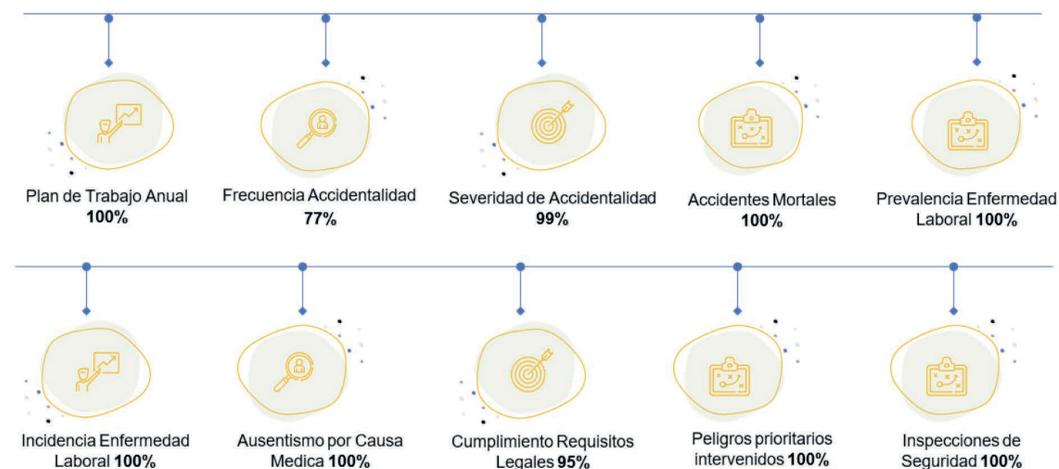


## Resultados de indicadores

El sistema de gestión cuenta con indicadores que permiten hacer mediciones y realizar una mejora continua del sistema.

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores que se encuentran en el balance scorecard, evidenciando que las metas propuestas para el año 2023 fueron cumplidas según lo establecido, y con esto se demuestra que los controles que se impusieron para el mantenimiento de estas metas fueron efectivos.

### Cumplimiento y Resultado de Indicadores



# Subgerencia de Desarrollo del Talento Humano

## Procesos de Selección

A la fecha de cierre de 31 de diciembre de 2023 se realizó la selección y contratación para el cubrimiento de 66 vacantes:

<b>INGRESOS</b>	<b>50</b>	Directivos	20	Hombres	9
				Mujeres	11
	convencionados	30	Hombres	17	
			Mujeres	13	

<b>ASCENSOS</b>	<b>16</b>	Directivos	3	Hombres	2
				Mujeres	1
	convencionados	13	Hombres	3	
			Mujeres	10	

<b>TOTAL DE VACANTES CUBIERTAS A LA FECHA EN 2023</b>	<b>66</b>
---	-----------

Se realizó medición de tres indicadores durante el año 2023 para los cuales se evidenció el cumplimiento de las metas propuestas:

**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°
7,01%	7,73%

**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%

**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°
96,64%	96,42%	95,40%	95,84%

### Evaluación del Desempeño – Avanzar

El proceso de medición de la Gestión del Desempeño tiene como objetivo Desarrollar las competencias de los funcionarios de Previsora a través de herramientas de gestión, que lleven a la reflexión sobre las acciones realizadas y los resultados obtenidos permitiendo identificar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos personales y corporativos.

Con la evaluación del desempeño se implementaron estrategias para la consecución de los objetivos organizacionales y por medio de planes de acción se construyeron actividades que permitieron enfocar la gestión de los colaboradores con la misión, visión, cultura y las competencias organizacionales.

**Resultados 2023:** Actualmente nos encontramos realizando el cierre de la evaluación, mediante el seguimiento final a los indicadores y la evaluación de competencias correspondiente al año 2023.

### Política 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.

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Incentivos Institucionales, durante el 2023 se realizaron 16 actividades de incentivos enmarcadas en alguna de las categorías de la política y las cuales se relacionan a continuación:

**GESTIÓN DEL DESEMPEÑO:** Se reconoció el desempeño eficiente y sobresaliente de 40 colaboradores que destacaron por la calificación de evaluación de desempeño recibida durante el año 2022.

**Como parte del Plan de Incentivos reconocemos a los mejores desempeños 2022**

Le hacemos un reconocimiento especial a las dos personas que obtuvieron el **Mejor Desempeño 2022**.



Rosa Lilliana Carredar –  
Profesional de la Oficina  
de Responsabilidad Civil



Maria Carolina  
Rodriguez – Gerente de  
Inversiones

Gracias a su destacada gestión durante el año 2022, recibieron como premio una estadía de tres días y dos noches con un acompañante en el **Hotel Lagomar**.






El pasado viernes 21 de julio, se realizó un recorrido por Boyacá dirigido a **los 40 funcionarios que destacaron en su evaluación de desempeño 2022**, quienes además recibieron como premio bonos Sodexo por valor de \$500.000.

**¡Adjunto conocerás nuestros 40 mejores funcionarios!**



**DESARROLLO Y CULTURA:** Como parte de esta categoría se realizaron varias actividades que buscaban fortalecer la Cultura Resiliente de Previsora: El 19 de septiembre se realizó la Feria de la Cultura Resiliente, en la cual se expuso los resultados de varias de estas:



**CATEGORÍA #SER EXPERIENCIA:** Durante el primer semestre del 2023 se premió a las cuatro áreas de Casa Matriz que obtuvieron los mejores resultados en la encuesta de servicio cliente interno y a las 4 sucursales que obtuvieron las mejores calificaciones en la encuesta de cliente final:



**CATEGORÍA TRANSFORMACIÓN DIGITAL:** Se lanzó el concurso “Mí álbum de Transformación Digital” y se premió a los concursantes.

**CATEGORÍA INNOVACIÓN:** Durante el 2023 se realizó una nueva versión de la Semana de la Creatividad y la Innovación, en donde se realizaron varias actividades y se premió a los participantes.

**EVENTOS DEPORTIVOS:** Se premió a todos los colaboradores que participaron en eventos deportivos organizados por terceros y en representación de La Previsora. Se hizo un reconocimiento especial a la colaboradora Ruth Mariela Vásquez por haberse consagrado como campeona mundial en bolos.

## Formación y Desarrollo

En el año 2023 se desarrollaron diferentes procesos de formación que impactaron y apalancaron la Estrategia de la Compañía, fortaleciendo habilidades para la toma de decisiones basadas en analítica de datos, marketing digital, innovación en productos, contratación, gestión comercial, normas internacionales e información financiera, negociación colectiva, entre otros:



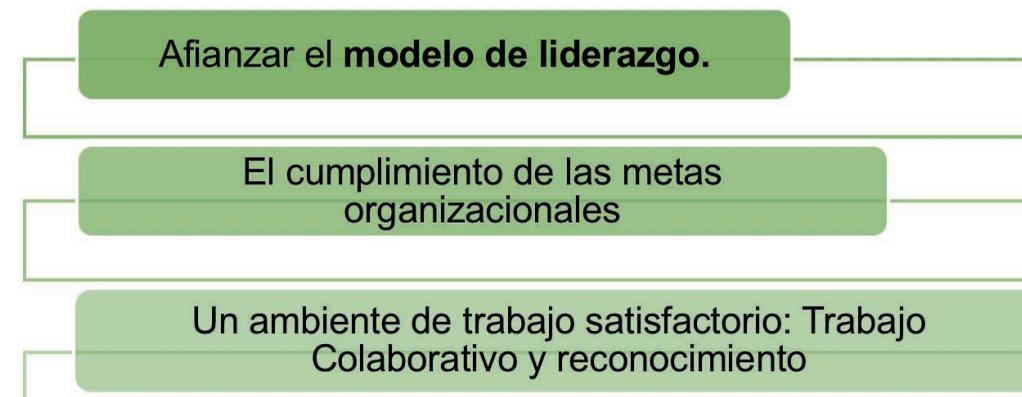
## Cultura Resiliente

Previsora tiene como meta en el 2025 ser 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.

Por ello se busca fortalecer e incentivar la transformación digital e innovación e 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.

## ¿Qué se logró?

Fortalecer las 4 capacidades organizacionales de la Compañía, a través de actividades que afianzaron y facilitaron el desarrollo de equipos de trabajo, a partir del liderazgo y el trabajo sinérgico:



## Feria Cultura Resiliente 2023

**Objetivo Principal:** Socializar en un escenario lúdico y experiencial los logros y avances de las actividades de apropiación de la cultura resiliente en los diferentes contextos organizacionales

### Objetivos Específicos

- Fortalecer el conocimiento de las 4 capacidades organizacionales. (Talento + Humano, Conocimiento y Gestión, Liderazgo con Datos, Conexión con el Cliente)
- Generar experiencias de apropiación de cada capacidad organizacional.
- Reforzar la apropiación de los valores corporativos
- Promover la participación de los colaboradores en las actividades que afianzan la cultura resiliente.

## ESCUELA DE LIDERAZGO:

En este espacio en alianza con la Universidad de la Sabana, se potencializaron en nuestros Líderes competencias de **neuro-liderazgo, estrategia, arquitectura empresarial, desarrollo de equipos, innovación y marca personal.**

Los resultados de la **Medición de Cultura Resiliente** para el año 2023, bajo la Metodología ADN:f, este ejercicio nos permiten establecer planes de acción y mantener lo que nos identifica, como lo es el orgullo por la organización, el reconocimiento y la resiliencia:



## Apropiación de Valores

En el año 2023 se gestionaron actividades y programas encaminados a la apropiación y socialización de nuestros valores corporativos, para su afianzamiento al interior de la organización.

**Taller Cultura Resiliente, Sucursal Bucaramanga**



**Taller Cultura Resiliente, Sucursal Cartagena**



**Taller Cultura Resiliente, ASDECOS**



## INTEGRIDAD:

Dichas estrategias han permitido obtener un indicador de apropiación en un nivel alto, donde se está reflejando la integridad en nuestro actuar y pensar:

**KPI Nivel de Apropiación de Valores 2023**  
**(Número de personas que contestaron entre**  
**3 y 4 en la encuesta de apropiación**  
**de valores / total de encuestas respondidas)**  
**\* 100%**

**99.4%**

## 5.2. Gestión Financiera

### Resultados generales

Al cierre de 2023, Previsora Seguros alcanzó primas por \$2,426,457 millones, 39% más de lo registrado en el 2022, logrando un cumplimiento del 105% del presupuesto, donde se destaca el crecimiento en ventas de SOAT (130%), negocios recurrentes (22%) y en negocios referidos (17%). El detalle del crecimiento en los principales ramos es el siguiente: SOAT \$405,555 millones, Incendio \$68,525 millones, Rotura Maquinaria \$61,437 millones y Automóviles \$48,928 millones.

Respecto a las primas devengadas, se presentó un crecimiento del 76%, pasando de \$733,612 millones a \$1,291,949 millones, favorecido principalmente por el aumento en producción (39%) y en primas retenidas (59%). En el aumento del devengo se destacan los ramos de SOAT (\$446,023 millones), automóviles (\$67,836 millones) y Terremoto (\$15,549 millones).

La siniestralidad se ubicó en 67,6%, los siniestros incurridos se concentran en SOAT (70%), automóviles (14%) y vida grupo (8%).

Respecto a diciembre 2022, la siniestralidad disminuyó 1.9 p.p.

En cuanto al seguimiento en gastos de operación, se presentó un cumplimiento del 96%, con un crecimiento de los gastos del 30% frente al mismo período del año anterior, principalmente en gastos de beneficios a empleados y obligaciones legales y tributarias, este último asociado a la mayor producción.

Considerando los resultados técnicos después de gastos de operación, el índice combinado se ubicó en 97%.

En lo referente a temas financieros, Previsora Seguros alcanzó una rentabilidad del 12,28%, superior a la meta propuesta del 8,8%, con un rendimiento acumulado de \$188,250 millones.

Como consecuencia de las cifras anteriores, la Compañía cerró con utilidades de \$187,014 millones, sobrepasando la meta presupuestada de \$30,437 millones.

Con respecto al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros, acumula un total de activos de \$4,3 billones al cierre de diciembre 2023, lo cual representa un incremento del 20% frente al año anterior. Se destacan las inversiones y las reservas técnicas. El portafolio de

inversiones tiene una participación del 43% 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 2023.

El nivel de los pasivos a diciembre de 2023 tuvo un incremento de un 17% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$3,6 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 76% del total del pasivo, alcanzando \$2,8 billones, con un incremento del 19% frente al cierre de 2022.

Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre de diciembre de 2023 alcanzó una cifra de \$686,679 millones, con un incremento del 42%, cerrando con un ROE de 27,2%.

Es importante resaltar la fortaleza patrimonial de Previsora Seguros en el patrimonio técnico, con un exceso de \$142,049 millones, demostrando así la capacidad de la compañía para asumir riesgos, manteniendo un buen nivel de solidez, respaldo y solvencia con recursos propios.

## Gestión de Cartera

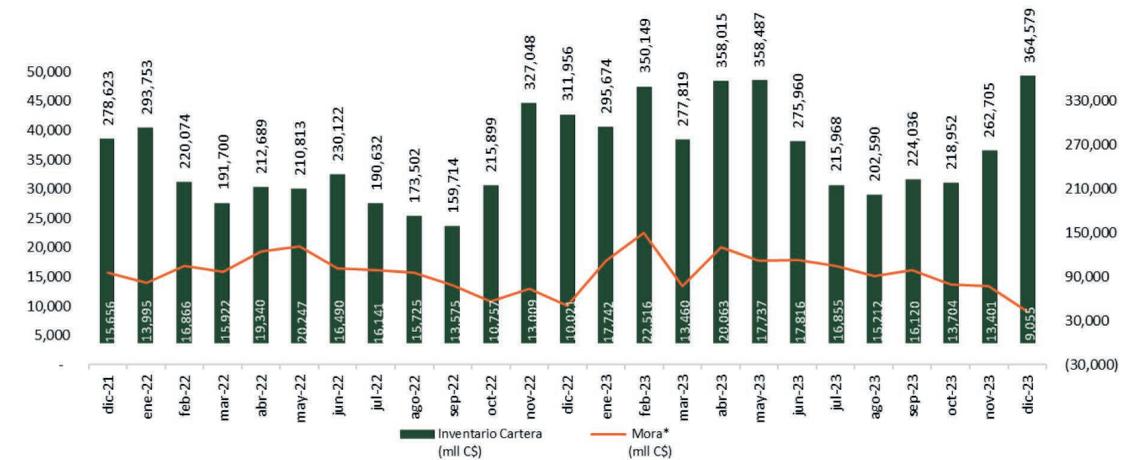
Durante el año 2023 se normalizaron las modalidades de pago establecidas antes de pandemia. Sin embargo, la Compañía continuó con el otorgamiento de plazos especiales previo análisis del cliente, esto entendiendo el impacto postpandemia y entorno económico de algunos sectores.

Para 2023 se realizaron diferentes ajustes en las políticas de cartera y financiación de primas, enfocados a la optimización de procesos, fortalecimiento comercial y económico de la Compañía. Los recaudos a través del portal de pago superaron los 62.000 registros, posicionándose como la mejor opción de recaudo para la Compañía, contribuyendo al mejoramiento de procesos, aplicación automática e inmediata de la cartera y disminución de costos financieros; conforme a lo anterior, se ha venido trabajando de manera conjunta en la actualización del portal, mejorando la experiencia por parte del cliente y de nuestros intermediarios en el uso de este.

En cuanto a las cifras reportadas para el año 2023, el recaudo fue de aproximadamente \$1.5 billones, finalizando el año con un cumplimiento promedio del 118%.



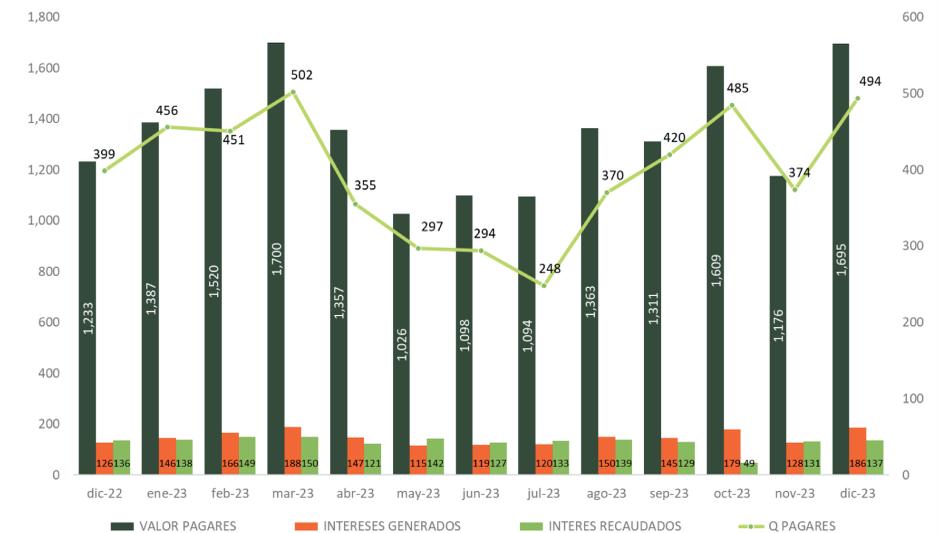
Cartera directa + Coaseguro cedido No incluye: SOAT/Coaseguro aceptado/recaudos de emisiones del mismo mes



En el caso de Previcrédito, durante el 2023 se colocaron \$17,570 millones y recaudar intereses por \$1,682 millones manteniéndose en línea con las financiaciones de 2022.

Respecto al inventario de cartera, en diciembre cerró en \$364,579 millones, con un comportamiento promedio de la cartera en mora del 6% durante el 2023, un punto porcentual por debajo del año 2022, el nivel más bajo durante los últimos 7 años, y un promedio de rotación de 35 días, uno de los niveles más bajo registrado en los últimos años.

Para el mes de diciembre se cerró con el nivel más bajo mensual de cartera morosa, es decir un 2%, (Histórico últimos 7 años – medición metodología actual)



## Gestión Tributaria

Durante el año 2023, La Previsora S.A. elaboró y presentó 275 declaraciones de impuestos del orden municipal, contribuyendo a los 26 Municipios en los cuales tiene representación, en \$21.856 millones de pesos y 37 declaraciones de impuestos del orden nacional por \$296.764 millones de pesos, aportándole al Gobierno Central al cumplimiento de sus metas de recaudo fiscal.

Dentro de la oportunidad normativa, La Previsora presentó Declaración de Impuesto sobre la Renta del año gravable 2022, la cual generó una Renta Líquida de \$31.479 millones, sobre esta se compensaron \$17.157 millones por los escudos fiscales que tenía la compañía (exceso renta presuntiva y pérdidas fiscales), y un descuento tributario por \$5.009 millones. La tarifa de tributación fue del 35%, siendo el impuesto neto de renta \$ 2 millones; se liquidó un anticipo de sobretasa de Impuestos de Renta para el sector asegurador (5%) por valor de \$716 millones.

Como resultado final, la declaración arrojó un saldo a favor por valor de \$9.646 millones por concepto de retenciones y autorretenciones, el cual se imputará en la Declaración de Renta del año 2023 que se presentará en el año 2024.

Por concepto de IVA, la compañía pagó por \$228.570 millones

## Calificación de la fortaleza financiera

En 2023, Fitch Ratings ratificó la calificación de Previsora Seguros a AA+ con perspectiva estable, calificación que se sustenta en los niveles de rentabilidad y apalancamiento de la aseguradora, los cuales permanecen adecuados para su calificación actual. No obstante, la compañía tiene varios retos futuros como resultado de la estrategia de crecimiento en la mayoría de sus líneas de negocio, especialmente en SOAT (seguro obligatorio de accidentes de tránsito), un ramo caracterizado por tener un margen de maniobra menor. Lo anterior, aunado a un entorno económico todavía incierto en el que se espera un ritmo pausado de recuperación.

Esta calificación 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.

## 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 2023, la Compañía obtuvo una utilidad de \$187,014 millones, cumpliendo lo estimado en el 614%. Al cierre del año la Compañía alcanzó primas por \$2,426,457 millones, 39% más de lo registrado en el 2022, logrando un cumplimiento del 105% del presupuesto.

Respecto a primas devengadas se presentó un crecimiento del 76%, pasando de \$733,612 millones en diciembre 2022 a \$1,291,949 millones en diciembre 2023, con un cumplimiento del 100%. La siniestralidad se ubicó por debajo de la meta ubicándose en 67,6%, influenciada principalmente por el resultado de los ramos de SOAT, Autos y Vida Grupo, que representan el 93% de los siniestros incurridos. Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución presupuestal fue del 96%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un cumplimiento del 186%, resultado favorecido por el portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del

12,28%, frente a una meta del 8,8%. Este resultado también se vio favorecido por los resultados de Fiduprevisora por \$70,126 millones.

## 5.3. Gestión Tecnológica

Durante el 2023 se ejecutaron en Previsora una serie de proyectos e iniciativas tecnológicas que están en armonía con el Plan Estratégico Corporativo y la Ruta Digital de la compañía, los cuales se encuentran incluidos en las hojas de ruta del PETI 2022-2025, y se relacionan a continuación los temas más relevantes:

**Hoja de ruta Estrategia de TI (#EvolucionaTI):** Se definió la ruta estratégica del proceso de Gestión Tecnológica de La Previsora para la vigencia 2023, alineada al Plan Estratégico de La Previsora y lineamientos de gobierno, los principales beneficios obtenidos son:

- Actualización, socialización y publicación de la Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI).
- Definición de indicadores estratégicos alineados al PETI 2022-2025

**Hoja de ruta Gobierno de TI (#GobTime):** Mediante esta hoja de ruta se fortaleció el nivel de madurez del Gobierno de T.I. alineado a la estrategia corporativa de la entidad, los principales beneficios obtenidos son:

- Definición y socialización del Catálogo de Políticas y de los artefactos para la integración al sistema de Gestión de Calidad, alineándolas con las indicaciones del MINTIC, de la Superintendencia Financiera y mejores prácticas.
- Definición y socialización de los artefactos de Toma de decisiones de TI alineados al Gobierno Corporativo
- Capacitación de fortalecimiento de capacidades de T.I. (TOGAF, metodologías Agiles, gestión de proyectos)

### **Hoja de ruta Uso y Apropiación (#UsemosLoNuestro):**

Fortalecimiento del uso y apropiación de los componentes tecnológicos de La Previsora, los principales beneficios obtenidos son:

- Socialización de la metodología de gestión de proyectos de T.I.

- Socialización Metodología supervisión contratos tecnológicos
- Capacitación de uso y apropiación de aplicativos de Microsoft Office 365 (Outlook, Planner, Teams, entre otros).
- Capacitación para la creación de productos en nuestro aplicativo CORE de seguros Sise 3G R2.

### **Hoja de ruta Sistemas de Información (#IntegraTI):**

Fortalecimiento del dominio de sistema de información que faciliten la administración del código y el ciclo de despliegue continuo de los aplicativos de la entidad, los principales beneficios obtenidos son:

- Optimización de Reportes - Finalización documento de arquitectura y requerimientos.
- Módulo Novedades por Ramo – Finalización documento de arquitectura y requerimientos.
- Actualización Versión EP5 y finalización pruebas migración versión de Motor BD de OnBase.

En esta hoja de ruta se destaca la Mejoras procesos de Indemnizaciones: en la cual se realizaron las siguientes mejoras sobre los flujos de indemnizaciones:

- Optimización de Reportes de Indemnizaciones Generales.
- Migración de reportes de Report (Módulo Antiguo) a Dashboard.
- Flujo de Gestión de Proveedores de Indemnizaciones.
- Paquete 1 de mejoras de Pagos de Indemnizaciones.
- Paquete 1 de mejoras de Indemnizaciones Automóviles, Salvamentos y Recobros.

### **Interoperabilidad:**

durante la vigencia 2023 se realizó la primera fase del proyecto que permitió contar con la hoja de ruta de implementación de la capacidad, el estado actual de la arquitectura y la definición de la arquitectura empresarial objetivo con sus arquitecturas transicionales, con el fin de continuar con la implementación del componente tecnológico de integración e interoperabilidad que apalanque la competitividad en el mercado a través de la adopción y adaptación de nuevas tecnologías

de la información con el fin de lograr la articulación entre los sistemas existentes tanto al interior de la compañía como fuera de ella, Interfaces flexibles y dinámicas que encapsulan los objetos o las clases para integrar las funcionalidades deseadas y permiten ofrecer servicios más completos.

### **Hoja de ruta Servicios Tecnológicos (#Servimos en TI):**

Fortalecimiento del proceso de Gestión Tecnológica mediante la definición y desarrollo de la estrategia de servicios tecnológicos que garantice la disponibilidad, continuidad y optimización de la operación de la compañía, los principales beneficios obtenidos son:

- Realización ajustes y mejoras del servicio de gestión de eventos y monitoreo.
- Definición del proceso de gestión de eventos.
- Elaboración documento implementación del modelo ITIL 4 en la práctica de la operación de TI.
- Elaboración de documento de caracterización de servicios de Nube Pública.

En esta hoja de ruta también se ejecutaron las siguientes iniciativas:

**Datacenter (Nube Privada)** – se logró el 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.

Implementación de Procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos bajo el marco ITIL - Se continuo a través nuestro proveedor de Mesa de Servicio con la adaptación de procesos ITIL de gestión de servicios, manteniendo la correcta ejecución de procesos de la operación tecnológica de 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, con calidad y oportunidad.

**Plan de Recuperación Desastres (DRP)** – durante el año 2023 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 segunda prueba integral sobre la nueva infraestructura de contingencia realizada por La Previsora con la Infraestructura de Nube Privada.

#### **Hoja de ruta Aseguramiento Informático y de Seguridad (#Cyberlupa):**

Fortalecimiento de los esquemas de aseguramiento informático y ciberseguridad de la compañía buscando salvaguardar los activos de información, los principales beneficios obtenidos son:

- Implementación servicio DLP que previene la fuga de información sobre correo y servicios web, permitiendo identificar toda la información que cursa sobre la entidad y así poder controlar que información es sensible (confidencial) o Publica.
- Implementación servicio PAM (Administración de cuentas Privilegiadas) que permite administrar y controlar las cuentas administradoras y generar auditorías y logs de todos los cambios que se efectúan sobre

la plataforma de TI.

- Implementación de antivirus en dispositivos móviles entregados por la entidad, para mitigar los riesgos virus, spam e incidentes de seguridad.
- 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.

## 5.4. Gestión Jurídica

A continuación, se precisa la gestión de la Vicepresidencia Jurídica durante el año 2023 desde la operación de cada una de las gerencias a saber; la gerencia de litigios, la gerencia jurídica y la gerencia de contratación.

### GERENCIA DE LITIGIOS

La vicepresidencia jurídica y la gerencia de litigios en el marco del cumplimiento del modelo de gestión jurídica pública implementada desde el año 2021, 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:

**• Análisis de causas y subcausas de los litigios:**

Sobre los procesos notificados en el 2023, se analizaron y clasificaron un total de 2.004 por causa y subcausa del litigio, lo que permite concluir de manera general que:

Para los procesos judiciales se asocian 26 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Item	Causa	Cantidad	%
1	Falla en la prestación del servicio médico	319	34.64
2	RC Muerte, lesiones por A.T. (Automóviles) o extracontractual.	203	22.04
3	Perjuicios derivados de la administración de predios labores y operaciones del asegurado	115	12.49
4	Cobros derivados de atenciones médicas, AT y AP (Indemnización o cobros de atención)	58	6.30
5	Cobros derivados de accidentes de tránsito.	43	4.67
	<b>Total Top</b>	<b>738</b>	<b>80.13</b>

\*El top 5 anterior representa el 80.13% de total de procesos judiciales analizados de enero a diciembre de 2023 (921).

Para los procesos de responsabilidad fiscal se asocian 17 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Item	Causa	Cantidad notificaciones	%
1	Detrimiento derivado de contratos o convenios (precontractual, contractual y postcontractual).	558	61.86
2	Detrimiento derivado del pago de sanciones, sentencias, multas e intereses impuestos por otras autoridades. - Manejo	74	8.20
3	Detrimiento derivado de la pérdida de bienes o recursos de manera física o contable - Manejo	60	6.66
4	Detrimiento derivado de la prescripción o caducidad de acciones de cobro. - Manejo	32	3.55
5	Detrimiento derivado del pago de acreencias, comisiones, salarios, viáticos, entre otros. - Manejo	26	2.88
	Total Top	<b>750</b>	<b>83.15</b>

\*El top 5 anterior, representa el 83.15% de total de procesos de responsabilidad fiscal analizados de enero a diciembre de 2023 (902).

Para procesos administrativos se asocian 5 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Item	Causa	Cantidad notificaciones	%
1	Derivado de Coljuegos - Cumplimiento	66	45.21
2	Detrimento derivado de contratos o convenios (Precontractual, contractual y postcontractual) – Cumplimiento – RC Ext	39	26.71
3	Derivado de pólizas de disposiciones legales	36	24.66
4	Cobro de facturas	1	0.68
	<b>Total Top</b>	<b>142</b>	<b>97.26</b>

\*El top 4 representa el 97.26 % de total de procedimientos administrativos analizados de Enero a Diciembre de 2023 (146).

Para coactivos se asocian 5 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 4, esto es:

Item	Causa	Cantidad notificaciones	%
1	Derivado de fallos de responsabilidad fiscal (Manejo)	10	28.57
2	Tasas, impuestos y contribuciones - Automóviles	9	25.71
3	Derivado de cobro de facturas SOAT	4	11.43
4	Derivados de pólizas de cumplimiento de obligaciones aduaneras.	2	5.71
	<b>Total Top</b>	<b>25</b>	<b>71.43</b>

\*El top 4 anterior representa el 71.43% de total de coactivos analizados de enero a diciembre de 2023 (35).

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 2023:

Para los litigios con medida cautelar de embargo, se dio instrucción a los apoderados externos sobre incluir en los argumentos de defensa, la solicitud al despacho del reconocimiento de la factura de Soat, como un título complejo y que, por lo tanto, su termino de prescripción opera bajo el contrato de seguro. Lo anterior bajo precedente judicial de la sentencia expedida por la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Civil MP HILDA GONZÁLEZ NEIRA, STC14094-2022.

### Mantener el control y seguimiento de las reservas asociadas a litigios

Al cierre del año 2023 la vicepresidencia jurídica en cabeza de la gerencia de litigios se encuentra administrando un valor de \$329.700.015.438, que corresponden al 42.45% del total de las

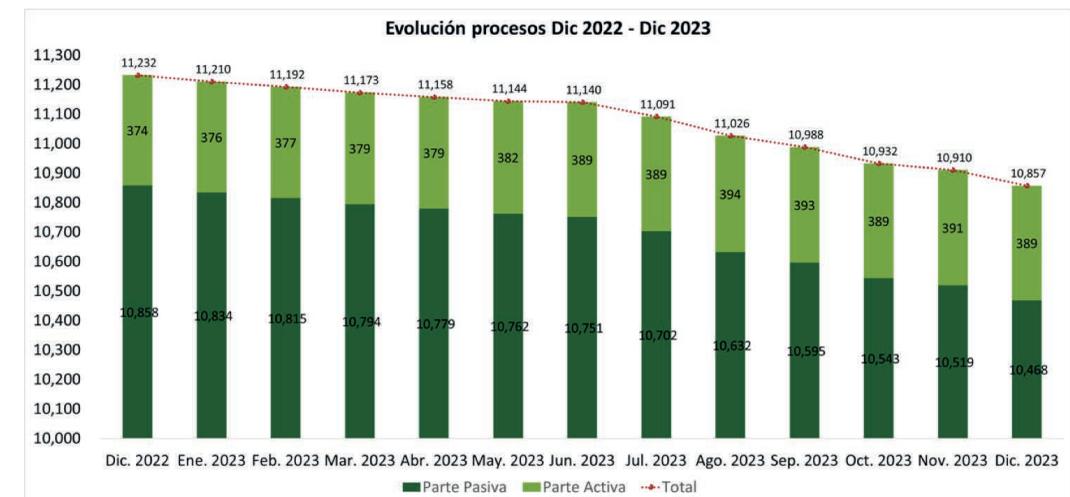
reservas de la compañía, razón por la cual se hace indispensable el control y gobierno de estas. Es por ello por lo que a continuación se listan algunas actividades que versan sobre su control, esto es:

- Conciliación mensual de las reservas en concurso con la vicepresidencia de indemnizaciones y la vicepresidencia técnica; gestión que permite precisar en cada cierre contable la administración y control del 100% de las reservas de siniestros.
- 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.
- Control de las reservas de litigios terminados y siniestros no vinculados, el cual consiste en monitorear trimestralmente la idoneidad de mantener reservas más allá de la terminación de los procesos bajo causales estrictas de prescripción de la acción de cobro (fallos por reembolso y honorarios no prescritos).
- Se mantuvo 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 96% mensual. El resultado obtenido para el 2023 fue del 98.61%.

A continuación, cifras globales del proceso de litigios:

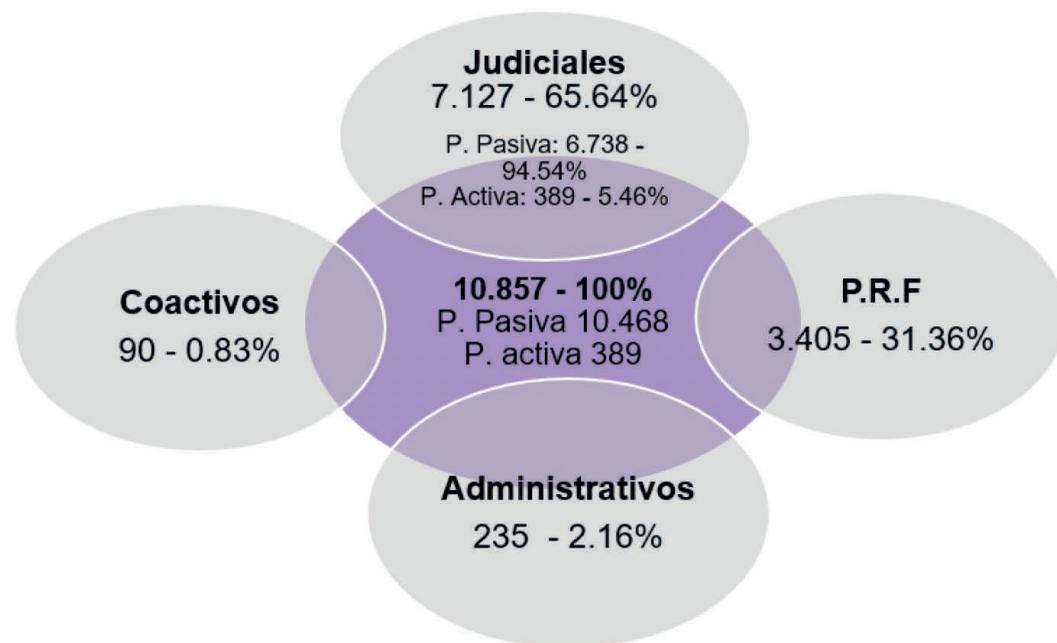
### 1. Evolución de los litigios en curso (dic 2022 a dic 2023):

Procesos Judiciales, Fiscales y Procedimientos Administrativos (vías gubernativas).



A 31 de diciembre de 2023, la Compañía se encuentra vinculada a 10.857 procesos en curso de los cuales 10.468 corresponden a procesos en contra de la compañía (parte pasiva) y 389 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 2023 un total de 2.682 procesos; 2.185 por terminación ordinaria y 497 por depuración.

### Administración de reservas asociadas a litigios:

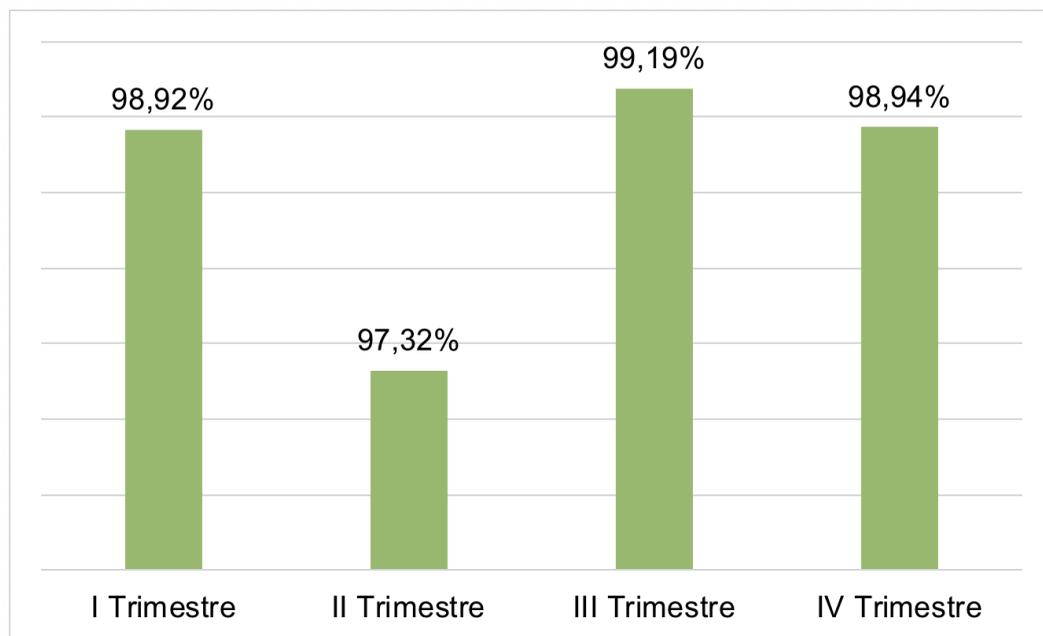
Como fue mencionado arriba La Vicepresidencia Jurídica, a través de la Gerencia de Litigios, tiene en administración con corte a 31 de diciembre de 2023 una suma de \$329,700,015,438 en reservas, que representa el 42.45% del total de reservas de la compañía, asociadas a 24,071 registros de siniestros.

Durante el año 2023 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, presentan 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	80.126
Ajustes de reservas por movimientos procesales	94.543
Liberaciones	(80.348)
<b>Total Incurrido</b>	<b>\$94.322</b>

\*Cifras en Millones de pesos.

Detalle del resultado trimestral indicador de oportunidad en la radicación de la reserva:



El resultado total del año 2023 es 98,61%, cumpliendo en un 103% toda vez que la meta para la vigencia 2023 era del 96%.



## Tasa de éxito de los litigios:

En el año 2023 se mantienen las cifras de fallos y sentencias favorables a la compañía, pasando de un 86.32% de tasa de éxito para el cierre del año 2022 a un 85.86% en el 2023, de tal manera que, de los 2.627 procesos terminados, 2.156 fueron a favor de la compañía.

**TASA DE ÉXITO GENERAL 2022: 86.32%**

**TASA DE ÉXITO GENERAL 2023: 85.86%**

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 2023 en materia de embargos la compañía ha tenido 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.

El valor total recuperado/legalizado en el año 2023 corresponde a la suma de 34.498.693.316 mcte. Y un total de medidas legalizadas de 491.

## 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: \$30.019.000**

**Cantidad de medidas: 800**

**Saldo al corte de 31 de diciembre de 2023 del segmento antiguo: \$10.389.000**

**Cantidad de medidas: 13**

## Conciliaciones litigios con embargo - SOAT:

Se retomaron las conciliaciones de cartera Soat con el fin de terminar los procesos ejecutivos con medida cautelar iniciados en la ciudad de Neiva por las clínicas Medilaser, Uros, Reina Isabel y Putumayo. Logrando recuperar la suma de \$9.120.000.000. Adicionalmente, se realizó acuerdo con las clínicas para la NO solicitud de remanentes entre los procesos.

## Casos de éxito año 2023

- **LT-6177:** Tipo de proceso: Acción de reparación directa. Demandante: Alcón Servicios Aéreos SA Vs. Aeronáutica Civil. Llamado en garantía: La Previsora SA Compañía de Seguros. Resultado exitoso en primera y segunda instancia de los argumentos de defensa planteados por la compañía. contingencia para el caso de USD 4.348.445.
- **LT-29260:** Tipo de proceso: Acción de protección al consumidor Financiero, Maria Teresa Cely Rodriguez Vs. Alianza Fiduciaria S.A., Llamado en garantía: La Previsora SA. Proceso que terminó con sentencia de primera y segunda instancia favorables, probada la excepción de ausencia de prueba del perjuicio reclamado y/o su quantum. Contingencia para el proceso de \$4.017.240.168.
- **LT-29582:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría General de la Nación / Caso MEDIMAS E.P.S S.A.S Desvincula a La Previsora en su calidad de tercero civilmente responsable observando la modalidad Claims Made pactada en las pólizas vinculadas. Contingencia del caso: \$74.970.000.000.

- **LT 8579:** Proceso de responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría Municipal de Cúcuta contra Hugo Iván Vergel Hernández, Gustavo Cárdenas Yañez y otros. En auto del 24 de marzo de 2023 se declaró la nulidad de todo lo actuados desde el auto de apertura, decisión que fue confirmada en grado de consulta el 26 de abril del 2023. Contingencia: \$6.671.035.354.
- **LT-20498** -Acción de grupo iniciado por los pescadores asociados a ASOPLAYA, en razón al daño ambiental ocurrido en la ejecución de una obra. Se niegan las pretensiones de la demanda por no encontrarse probados los daños individuales de los accionantes. Contingencia del caso: \$2.533.440.000.
- **LT-24655:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Unidad de Servicios Penitenciario y Carcelario. Archiva el proceso por no encontrar sustento probatorio para fallar con responsabilidad. Contingencia del caso: \$3.633.971.655.
- **LT-32460:** Procedimiento administrativo sancionatorio iniciado por la Contraloría Distrital de Bogotá / Caso FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LIQUIDACIÓN. Archiva el proceso por encontrar que los hechos que dieron origen fueron superados y cumplidos por el contratista. Contingencia del caso: \$3.041.691.828.

- **LT-23337:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría Distrital de Bogotá / Caso SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA Archiva el proceso por encontrar desvirtuada la existencia del daño. Contingencia del caso: \$3.000.000.000.
- **LT-36767:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría General de la Nación / Caso CAFESALUD EPS S.A.S Desvincula a La Previsora en su calidad de tercero civilmente responsable observando la modalidad Claims Made pactada en las pólizas vinculadas. Contingencia del caso: \$2.000.000.000.
- **LT-7523:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría Distrital de Bogotá / Caso ETB Dicta fallo sin responsabilidad fiscal al evidenciar que los actos que conllevaron a la multa no son atribuibles a los empleados de la ETB sino a un contratista. Contingencia del caso: \$1.500.000.000.
- **LT-11068:** Proceso de Responsabilidad fiscal Entidad afectada Municipio de Medellín – secretaria de Hacienda. Se ordenó el archivo del proceso ya que no se acreditaron los elementos de la responsabilidad fiscal. Contingencia: \$8.800.000.000.

- **LT-21150:** Proceso de Responsabilidad fiscal Entidad afectada Municipio de Medellín – secretaria de Infraestructura. Se profirió archivo respecto del señor Juan Martin Salazar Velez y en el artículo cuarto se desvinculó a La Previsora, ya que la póliza no ofrecía cobertura temporal. Contingencia: \$2.200.000.000.
- **LT-22116:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría Distrital de Bogotá / Caso SECRETARIA DISTRITAL Archiva el proceso atendiendo que el caudal probatorio no da elementos que permitan establecer un detrimento patrimonial. Contingencia del caso: \$2.980.891.593.
- **LT-22386:** Proceso de Responsabilidad fiscal iniciado por la Contraloría Distrital de Bogotá / Caso SECRETARIA DISTRITAL. Se Archiva el proceso atendiendo que el caudal probatorio no da elementos que permitan establecer un detrimento patrimonial. Contingencia del caso: \$3.000.000.000.
- **LT-21193:** Demanda ejecutiva con medida cautelar iniciada por Clínica La Victoria S.A.S., Dumian Medical S.A.S., Fundación Clínica del Norte, Tecnología Diagnostica del Sur S.A.S. contra La Previsora S.A. Revocatoria parcial del mandamiento de pago donde el despacho acepta el argumento de la constitución del título ejecutivo

complejo. Se liberó una reserva de \$2.470.000.000.

- **LT-5179, 5189 y 5190 3** procesos de nulidad y restablecimiento de derecho de La Previsora S.A. vs DIAN: Se obtuvo sentencia definitiva favorable, que ordenó el reintegro por una suma total de \$4.674.000.000. Dineros que actualmente se encuentran en trámite para que ingresen a la Compañía mediante pago directo o mediante el mecanismo de compensación a través de la declaración de impuestos.

#### **Otras actividades ejecutadas:**

**ENCUENTRO NACIONAL DE ABOGADO** Realizado en noviembre 16/2023, en el cual se socializó y actualizó la línea jurisprudencial para el reconocimiento de la factura de Soat como un título complejo y que por lo tanto el termino de prescripción a aplicar era el del contrato de seguros. Pero los jueces siguen aplicando la prescripción de la acción cambiaria.

**ACTUALIZACIÓN DE CIRCULAR DE HONORARIOS:** Tarea desarrollada a partir del mes de julio y socializada a los abogados externos en el mes de octubre del 2023.

**ACTUALIZACIÓN DE LA CIRCULAR DEL COMITÉ DE DEFENSA JUDICIAL Y CONCILIACIÓN CIR-288**, de acuerdo con lo reglado en la Ley 2220 de 2022, publicada en Isolucion el 28 de agosto de 2023, actualización documental con el código 3025.

#### GERENCIA JURÍDICA

La Gerencia Jurídica 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 por la Gerencia Jurídica durante el año 2023:

## FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO (FCN):



Se divulgó la normatividad aplicable a las áreas y se actualizó la documentación del proceso de FCN en cuanto al análisis del riesgo legal.



Se actualizó la normatividad aplicable a los procesos de la Compañía y se activó el módulo de cumplimiento de la plataforma Novasec (gestión de riesgos y controles).



Identificación referencias normativas documentación asociada a los procesos de la compañía con el fin de actualizarlas en el normograma.



Se realizó seguimiento a las acciones derivadas de los hallazgos de incumplimientos legales reportados por el área de Control Interno.

## ACOMPAÑAMIENTOS FCN:

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



**REQUERIMIENTO ENTES DE CONTROL:** Se brindó acompañamiento jurídico frente a la normatividad para dar respuesta a diferentes requerimientos de entes de control (SOAT, Riesgo de Conducta, Régimen de Reservas, entre otros)



**ISO 14001 SGA y Decreto 1072 SST:** Revisión de la Normatividad del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable en los procesos de la compañía.



**Circular Externa 008 de 2023:** Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas. Ejecución de mesas de trabajo para cada uno de los componentes Manual SCI.



**Ley 2300 de 2023 "Ley dejen de Fregar":** Mesas de trabajo y se llevaron a cabo dos webinar del tema (para funcionarios e intermediarios).



**Circulares Externas 001 y 002 de 2021:** Mesas de trabajo. Las circulares exigen la consulta de la información de origen, características y elementos relevantes de las pólizas de cumplimiento.



**Riesgo de Conducta:** Acompañamiento respuesta requerimiento (cuestionario) SFC. A partir de esta respuesta se identificaron aspectos a implementar (Plan de Trabajo, cronograma y reuniones con las áreas)



## AGENDA LEGISLATIVA:

En cuanto a divulgación y análisis de normas y proyectos normativos emitidos durante el 2023, se presentan las siguientes cifras:

Item	Causa	Cantidad 2023
1	Normas divulgadas	121
2	Proyectos normativos divulgados	73



De igual forma, se relacionan las principales sentencias y comunicados de prensa divulgados durante el 2023:

#	Detalle
1	Sentencia del Consejo de Estado - Facultad de cobro coactivo ESE
2	Sentencia STC10912 - en la que se resuelve una acción de tutela interpuesta por La Previsora y se revisa la exigibilidad del título ejecutivo complejo para las facturas SOAT
3	Sentencia STC11618-2023 a través de la cual se unifican los criterios para que una factura electrónica sea considerada como un título valor
4	Sentencia Consejo de Estado, en la cual se revisan los presupuestos de la acción de repetición.
5	Sentencia CSJ - Teoría de los actos propios - incumplimiento de las garantías
6	Sentencia C-331 de 2023 - Corte Constitucional - Desconexión Laboral; en la que se indica que no se deberá dar aplicabilidad a las disposiciones normativa de la ley 2191 de 2022, a los trabajadores y servidores públicos que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo.
7	Consejo de Estado - Responsabilidad objetiva en procedimiento quirúrgico
8	Sentencia del Consejo de Estado, en la que se estudia la naturaleza jurídica de los actos administrativos mediante los cuales se imponen sanciones en contratos que se rigen por el derecho privado.
9	Sentencia corte constitucional - Derecho al acceso al expediente de responsabilidad fiscal incluye las medidas cautelares
10	Sentencia sala penal CSJ - acoso sexual
11	Sentencia 57.276 del 1 de marzo de 2023 - Consejo de Estado - Término de prescripción aplicable al seguro de cumplimiento.

## NORMATIVIDAD DESTACABLE ANALIZADA Y DIVULGADA 2023

#	Detalle
12	Sentencia STC049-2023 Del 18 de enero de 2023 - Requisitos de la reclamación extrajudicial a la aseguradora
13	Sentencia STC879-2023- CSJ- Ubicación de las exclusiones en la póliza e interés asegurable
14	Sentencia 26392 CE - Alcance del seguro de cumplimiento de disposiciones legales
15	Sentencia T-433 de 2022 - Estabilidad laboral reforzada
16	Sentencia procedencia de la notificación personal electrónica y medios probatorios para demostrarla.
17	Comunicado de Prensa - DIAN - Base gravable 2024
18	Consejo Superior de la Judicatura - Vacancia Judicial
19	Comunicado de Prensa - Consejo Superior de la Judicatura - Acuerdos 12089-C3 y 12089-C4
20	Comunicado de Prensa- Contaduría General de la Nación - Capacitación 30 y 31 de agosto 2023
21	Comunicado de Prensa- Función Pública - Medición Furag 2022: creación usuario
22	Comunicado de Prensa - DIAN- Mensajes falsos que invitan a acceder a links y realizar pagos

Norma	Emisor	Objeto
Carta Circular No. 13	SFC	Medidas e instrucciones para la identificación de nacionales venezolanos en territorio nacional.
Resolución N° 035	Procuraduría General de la Nación	Se imparten instrucciones administrativas para la implementación de la Ley 2220 de 2022 en el trámite de los procedimientos de conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo y se dictan otras disposiciones
Directiva Presidencial N° 02 del 2023	Presidencia de la República	Directrices de austeridad hacia un gasto público eficiente
Ley 2294 de 2023	Congreso de la República	Plan Nacional de Desarrollo
Circular Externa 007 de 2023	SFC	Tarifa máxima y vigencia del Seguro Obligatorio de Daños Corporales causados a las Personas en Accidentes de Tránsito (SOAT) para los vehículos que circulen por las zonas fronterizas
Circular Externa 008 de 2023	SFC	Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno.
Ley 2306 de 2023	Congreso de la República	Nuevos incentivos para lactancia materna
Ley 2300 de 2023	Congreso de la República	Se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores – “Ley dejen de fregar”
Carta Circular 66 de 2023	SFC	Requerimiento de información para recaudar información para la medición, supervisión y el diseño de políticas públicas, en materia de inclusión financiera en seguros.
Resolución No. 1557	Ministerio de Salud	Se reglamenta el mecanismo único de validación del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud — RIPS como soporte de la Factura Electrónica de Venta en Salud y se dictan otras disposiciones
Decreto 1962 de 2023	Ministerio de Hacienda	Se homogeneizan las disposiciones que regulan la gobernanza y los regímenes de las entidades públicas de servicios financieros – Grupo Bicentenario.

## 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 año 2023. Se enviaron las respectivas certificaciones a las áreas a las cuales se divulgó proyectos y normativa aplicable a su proceso, con el fin de monitorear el cumplimiento de las mismas.

De acuerdo con las autoevaluaciones realizadas en las certificaciones de cumplimiento normativo, el nivel de cumplimiento normativo de La Previsora S.A. Compañía de Seguros es adecuado.

## REQUERIMIENTOS JURÍDICOS:

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



**SOAT:** Fraude en la compra; requisitos entrega póliza SOAT; Facturación en SOAT; Tarifas.



**CONCEPTOS UNIFICADOS:** Prescripción art. 94 CGP Y 1081 Co.Co; Facturación Electrónica.



**PQR:** Acompañamiento respuesta a PQR's (habeas data, entrega de información, entrega de pólizas, embargos)

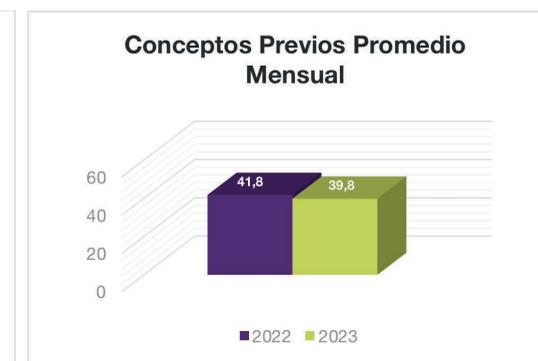
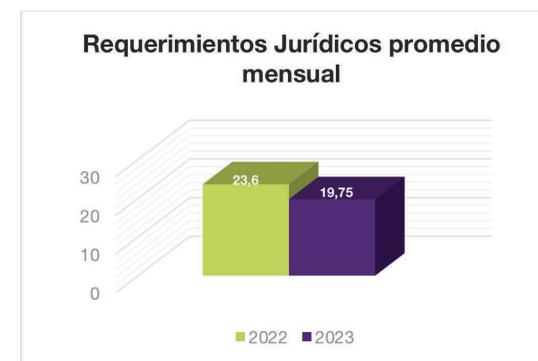


**Sanciones Contrato de Seguros:** Terminación automática por mora en el pago de la prima; revocación, anulación, cancelación, nulidad, inexistencia.

Teniendo a diciembre de 2023, las siguientes cifras:

Item	Detalle	Cantidad
1	Requerimientos jurídicos	237
2	Conceptos previos	478

1. Requerimiento Jurídicos: Asesoría jurídica - Consultas emitidas.
2. Conceptos previos: para la suscripción de cláusulas arbitrales en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2018.



## BIBLIOTECA JURÍDICA Y CAPACITACIONES:

Dentro de las iniciativas para el 2023, la Gerencia Jurídica continuó ajustando y alimentando el espacio denominado “Biblioteca Jurídica” dispuesto en la Previnet, agregando los principales conceptos emitidos por la gerencia y generando contenido de fácil acceso y en forma interactiva a toda la Compañía, a través de las cartillas jurídicas.

Finalmente, durante el año 2023 escogimos en conjunto con la Gerencia de Servicios 5 productos de la Compañía, de los cuales se realizaron cartillas en lenguaje claro, con el fin que su contenido sea de fácil comprensión para todas las personas que deseen consultarlos.

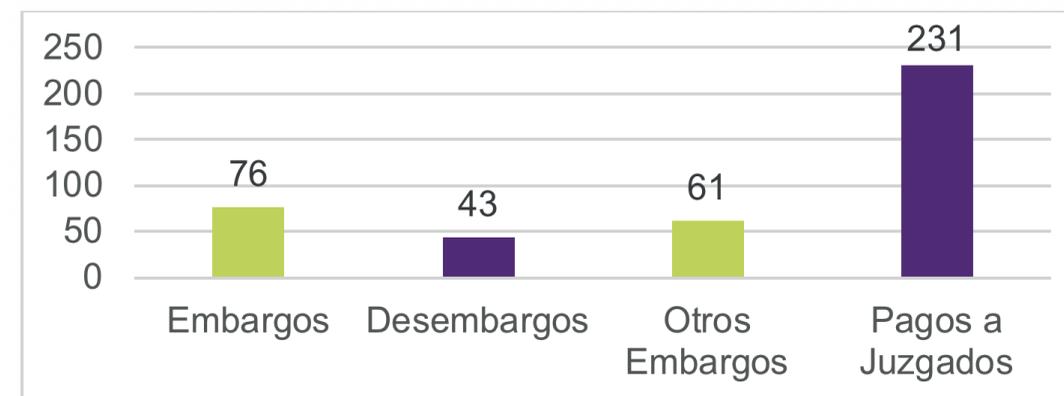
## EMBARGOS CONTRA TERCEROS:

En el proceso de embargos contra terceros, la Gerencia Jurídica es la responsable de dar cumplimiento a las órdenes de embargos, mediante la notificación de bloqueos a la gerencia de riesgos y la remisión de informes a los juzgados de ejecución. Para el 2023, se presentan las siguientes cifras:

Año	Embargos	Desembargos	Otros Embargos	Pagos a Juzgados
Ene-Dic 2023	76	43	61	231

## CANCELACIÓN DE HIPOTECAS:

Se tramita la cancelación de las hipotecas entregadas a modo de garantías, bien sea por funcionarios de la Compañía o por intermediarios SOAT. Para el 2023 se tramitaron **46 cancelaciones de hipotecas.**



## GERENCIA DE CONTRATACIÓN

### Aspectos generales:

La Gerencia de Contratación, como proceso transversal, brinda 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.

Desde el 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 LA PREVISORA 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 esta última versión de la 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.

### Planeación de la contratación:

Durante la vigencia de 2023, 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	49%
II TRIMESTRE	95%
III TRIMESTRE	83%
IV TRIMESTRE	91%

Este indicador hizo parte de las actividades incluidas en el “Plan de Acción Institucional vigencia 2023,” 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 modalidad de selección, entre el 1º de enero y 31 de diciembre de 2023 se detalla lo siguiente para Casa Matriz:

Modalidad	Nº Procesos	Vr. Contratado a dic 2023 (con IVA)
Invitación Abierta	13	\$ 68,535,800,899
Invitación Cerrada	11	\$ 2,135,641,161
Directa > a 50 SMMLV*	60	\$ 68,138.078.099
Directa hasta 50 SMMLV	98	\$ 3,099,398,941
	<b>188</b>	<b>\$ 141,908,919,100</b>

\*A continuación se encuentra detallados los procesos más representativos del segmento de Directa > a 50 SMMLV, estos son:

N° Contrato	Contratista	Objeto	Vr. Contrato
023-2023	SISTRAN DE COLOMBIA S.A.	Soporte y mantenimiento de productos de software y servicios de Outsourcing que permita facilitar y optimizar la gestión de LA PREVISORA S.A.	\$ 22,151,009,847
113-2023	TRANSFIRIENDO S.A.	Plataforma administración y emisión SOAT.	\$ 13,267,155,500
202-2023	ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	Póliza de hospitalización y cirugía Convención entre Previsora y Sintraprevi.	\$ 8,294,062,211
048-2023	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S - 472	Outsourcing Mensajería Especializada.	\$ 2,648,731,561
197-2023	GIGA COLOMBIA SAS	Servicio de actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento actual y nuevas versiones Herramienta de Gestión Documental OnBase.	\$ 2,358,931,764
		<b>Total</b>	<b>\$ 48,719,890,883</b>

Por otra parte, se adelantaron 68 trámites correspondientes a modificaciones contractuales, cuyo valor total de adiciones presupuestales, fue la suma de \$34,274,793,327. (IVA incluido).

La gestión contractual de las sucursales entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2023 fue la siguiente:

Modalidad	N° Procesos	Vr. Contratado a dic 2023 (con IVA)
Inferiores a 50 SMMLV - Sucursales	127	\$ 756,600,884

### 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
24	101

Así mismo en desarrollo de las sesiones del comité se realizó seguimiento a los contratos suscritos por las sucursales y proveedores críticos de la compañía con el fin de verificar su ejecución y cumplimiento acorde con las disposiciones contractuales aplicables.

### Capacitaciones:

Durante la vigencia del 2023, se llevaron a cabo 24 capacitaciones a funcionarios de diferentes áreas relacionadas con el plan anual de adquisiciones, el proceso 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 2023:

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

Durante el 2023, se realizó la publicación de la “Política de Gestión Integral de Proveedores”, así mismo se avanzó en el cronograma planteado con un porcentaje de cumplimiento al 100% al 31 de diciembre del 2023, el cual contempla actividades relacionadas con

la operativización de la política tales como la definición de la segmentación y clasificación de proveedor y sesiones con los diferentes actores de cada uno de los sistemas involucrados con el fin de validar la posibilidad de realizar ajustes a ese sistema para que estén alineados con la política de gestión integral de proveedores.

- **Herramienta Tecnológica:**

En el 2023, la gerencia de contratación finalizó el estudio preliminar de la herramienta de contratación, lo que permitió que, junto con la Oficina de Arquitectura Empresarial y la Gerencia de Innovación y Procesos, presentaran a los integrantes del comité de arquitectura las opciones relacionadas con el cambio de la herramienta, que consiste en reingeniería de la herramienta actual o compra de una nueva especializada. El comité de arquitectura recomendó comprar una nueva herramienta.

Aunado a lo anterior, se realizó un Benchmarking a través de la Subgerencia de Inteligencia de Mercado, cuyo resultado arrojó que la mejor opción para la organización es comprar una nueva herramienta en el mercado y brindó a la compañía nuevas opciones de plataformas. Por último, se inició un estudio de mercado con los posibles proveedores de herramientas de contratación. Actualmente el estudio de mercado se encuentra en curso.

# Componente de Evaluación



De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.5.4. “Funciones de la Auditoría Interna u órgano que haga sus veces respecto de la información y comunicación” de la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV (actualización próxima a entrar en vigencia mediante la Circular Externa 008 de 2023) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno - SCI, la Oficina de Control Interno de la Previsora Seguros, presenta el informe sobre las actividades desarrolladas y la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno, correspondiente a las actividades desarrolladas para la vigencia 2023.

Es importante mencionar, que la Administración de la Entidad, es la responsable de la veracidad de la información suministrada a la Oficina de Control Interno – OCI para la ejecución de sus pruebas; así como de la implementación y eficacia de los planes de acción formulados para subsanar los hallazgos y oportunidades de mejora.

La Actividad de Auditoría Interna de La Previsora S.A. Compañía de Seguros (en adelante La Previsora) reconoce y se alinea con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) - del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors -IIA-) y las normas colombianas vigentes, dicho marco cita

que “El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de Auditoría Interna”.

“El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) incluye, dentro de las normas de aplicación obligatoria, la definición de Auditoría Interna como:

- “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización”.
- “Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control”.

Dada la importancia de la función de Auditoría Interna para el Sistema de Control Interno en La Previsora, se establecen lineamientos relacionados con el propósito, alcance, objetivos, autoridad, responsabilidades, metodología y actividades propias de dicha función.

Por otro lado, con su objetivo principal, apoyará a La Previsora, en la identificación de nuevos riesgos y aquellos que aún no han sido

debidamente mitigados. En este contexto, no solo identificará los desafíos, sino que también desempeña un papel crucial al proporcionar recomendaciones y planes de acción. Estas sugerencias buscarán facilitar una respuesta adecuada a los riesgos (aceptar, continuar, transferir, mitigar o evitar) alineado con el estándar 2120 - gestión de riesgo. De esta manera, la Auditoría Interna se posiciona como un socio estratégico que contribuye activamente a fortalecer los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la organización.

## Generalidades

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. La Previsora Compañía de Seguros S.A., 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.

Los principios del SCI son fundamentos y condiciones imprescindibles para garantizar la efectividad del sistema, de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias.

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.

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben consolidar una estructura de control interno que considere los componentes que se describen a continuación:

## COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 3.1. Ambiente de control

Es el conjunto de políticas, normas internas, objetivos, procedimientos, y estructuras jerárquicas y de gobierno al que se encuentra sujeto todo el personal de las EV en el desempeño de las funciones relacionadas con el SCI.

### 3.2. Gestión de riesgos

Es un proceso dinámico y permanente que deben realizar las EV para gestionar los riesgos asociados a sus actividades, de acuerdo con las instrucciones en materia de Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) previstas en el Capítulo IV, Título IV, Parte I de la CBJ, y/o las instrucciones en materia de administración de riesgos establecidas en el Marco de Gestión de Riesgos (MGR)-Capítulo XXX CBCF, en el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)-Capítulo XXXI CBCF y/o en el Sistema Integral de Administración de Riesgos de las Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE)-Capítulo XXXII CBCF, o las instrucciones que las modifiquen o sustituyan.

### 3.3. Actividades de control

Son las acciones que contribuyen a garantizar la correcta aplicación del SCI de las EV. Estas acciones se deben realizar en todos los niveles de las EV, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, así como en el entorno tecnológico, y deben estar alineadas con la gestión de riesgos.

### 3.4. Información y comunicación

Es el proceso para el intercambio de información entre las EV y los diferentes grupos de interés, internos y externos.

Son las evaluaciones internas y externas o, una combinación de ambas, que deben adelantar las EV para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionan adecuadamente.

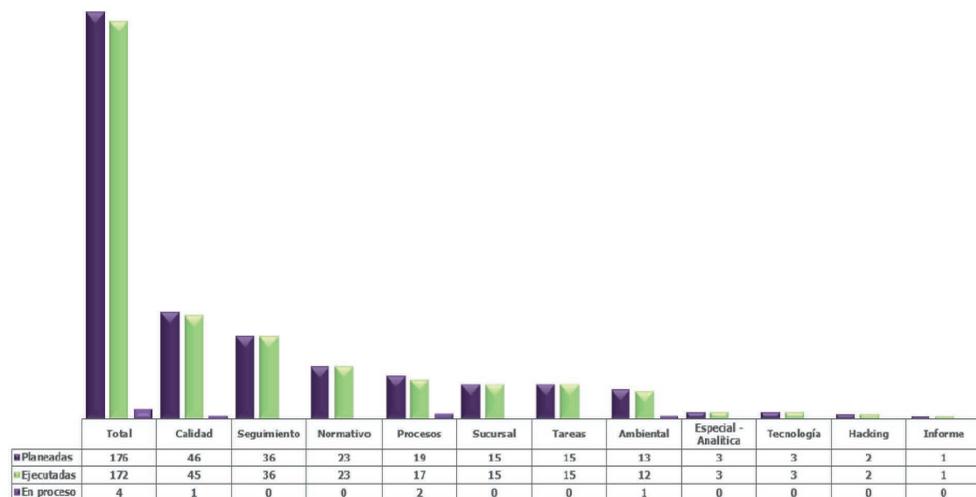
### 3.5. Actividades de seguimiento y monitoreo

Las actividades desarrolladas se adelantaron en cumplimiento del Plan de Auditoría para la vigencia 2023 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).

La Oficina de Control Interno estableció los niveles de calificación para cada uno de los hallazgos, tomando en consideración los resultados de la evaluación de riesgos y las pruebas de auditoría realizadas.

Dentro de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría Vigencia 2023, la Oficina de Control Interno planeó la ejecución de 176 trabajos de aseguramiento y asesoría independiente, al 31 de diciembre de 2023.

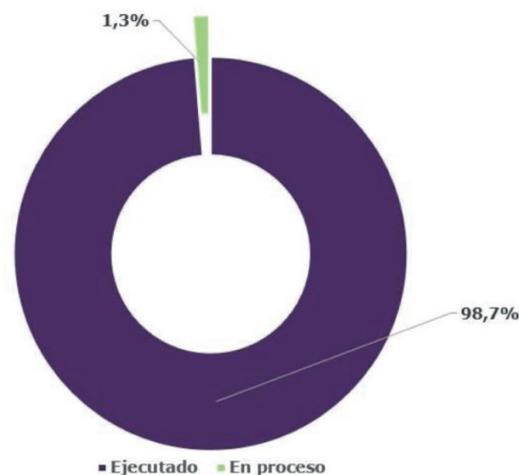


De las auditorías llevadas a cabo, se generaron informes dirigidos a la Alta Dirección y líder de cada proceso. Estos fueron compartidos con el Comité de Presidencia y, posteriormente, presentados ante el Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

En dichos informes se incorpora una evaluación detallada de la efectividad, acompañada de recomendaciones específicas diseñadas para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la Compañía. Este enfoque integral asegura una comunicación transparente y respaldada por datos con las instancias clave de gobierno y liderazgo en la organización.

Los responsables de los procesos suscribieron planes de acción con el propósito de abordar las debilidades identificadas y mitigar la materialización de posibles riesgos. Estos planes fueron objeto de un seguimiento continuo por parte de la Oficina de Control Interno, la Alta Dirección y el Comité de Auditoría a lo largo del año 2023. Este proceso de monitoreo constante refleja el compromiso organizacional para garantizar la efectiva implementación de las acciones correctivas y fortalecer los controles internos en busca de la mejora continua.

Así mismo, al 31 de diciembre de 2023, la Oficina de Control Interno completó la ejecución del 98,7% según la medición del indicador de cumplimiento de Auditorías de la OCI para el año 2023, dicho resultado refleja el compromiso y la eficiencia en la gestión de la Oficina de Control Interno para llevar a cabo revisiones integrales de los procesos, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de los controles internos y la gestión de riesgos en la organización.



La diferencia por ejecutar del 1.3% corresponde a:

- Dos (2) auditorías programadas para el cuarto trimestre de 2023, las cuales se encuentran en proceso de cierre. Por otra parte, la ejecución de dos (2) auditorías definidas en Plan de Auditoría 2023, planificadas para concluir el primer bimestre de 2024, completando el ciclo de evaluaciones anuales.

### Cumplimiento de la Política Contable y Financiera

Se realizó la Evaluación del Control Interno Contable – Gestionar Contabilidad - Gestionar Impuestos verificando el cumplimiento de

los requisitos del control interno contable, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, identificando asuntos relacionados principalmente con “Inventarios de Activos Fijos, Paquetes Contables, Informe técnico de la vida útil Activos fijos, Rendición de cuentas y Cronograma de cierres contables”, para los cuales se generaron planes de acción enfocados en:

- Revisar la matriz de riesgos y controles asociadas al proceso de Administrar Activos Fijos.
- Analizar y actualizar las políticas y procedimientos para asignar responsabilidad a las sucursales, respecto de la administración de activos fijos.
- Realizar una mesa de trabajo con la Gerencia de Desarrollo Comercial para establecer parámetros sobre requerimientos de información de inventarios, control sobre el “plaqueo” de los activos; y procedimiento para subsanar oportunamente las diferencias presentadas.
- Elevar a la secretaria general, un análisis de viabilidad sobre la asignación presupuestal, para realizar los inventarios en las sucursales de forma presencial, bajo un plan priorizado.

- Llevar a cabo una mesa de trabajo con la gerencia de tecnología, para revisar los lineamientos sobre el manejo, asignación, responsabilidad y traslado de los activos.
- Realizar plan de trabajo entre la Gerencia de Desarrollo Comercial y las sucursales que a la fecha está pendiente por cargar los documentos contables.
- Definir en el cronograma de envíos, fechas límite de entrega de los documentos contables.
- Definir un control con responsabilidad del gerente de la sucursal, para el cargue oportuno de los documentos contables.
- Validar la posibilidad de generar un indicador para el cargue oportuno de los documentos contables.
- Solicitar a la Gerencia de tecnología el análisis del avalúo técnico sobre el ajuste de la vida útil de los equipos de cómputo, con el fin de incurrir en prácticas inadecuadas por las decisiones tomadas.
- Definir el instructivo de Rendición de cuentas los lineamientos, roles y responsabilidades para enviar, cargar y actualizar oportunamente el informe de Rendición de Cuentas en la página web de la Compañía.

- Realizar una mesa de trabajo con la Gerencia de Inversiones con el fin de validar la actividad, tiempos para dar cumplimiento con las fechas indicadas en el cronograma.
- Analizar la viabilidad de revisar las actividades y/o envíos, que están en el cronograma para evitar posibles incumplimientos de oportunidad por parte de las áreas.

**Conclusión de la Auditoría:** En la evaluación realizada al control Interno Contable, con relación al cumplimiento de lo establecido en la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, el resultado fue de 4,91 calificado como “eficiente”. Identificando hallazgos relacionados con “Inventarios de activos fijos y paquetes contables”, así como, oportunidades de mejora relacionadas con el informe técnico de la vida útil activos fijos, publicación informe de rendición de cuentas y cronograma de cierres contables.

### Ejercicios Ejecutados año 2023

Dentro de los objetivos principales planteados para las evaluaciones de procesos y normativas, están los siguientes aspectos:

- Evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso evaluado o los relacionados con la unidad auditable.

- Actualizar y validar el inventario de controles existentes para los riesgos con mayor calificación.
- Evaluar el diseño de los controles claves y la eficiencia operativa de los mismos.
- Validar el cumplimiento de la normatividad y regulación aplicable.
- Evaluar el componente tecnológico que apalanca el proceso.
- Evaluar la identificación de riesgos y diseño e implementación de controles frente a los riesgos de corrupción y fraude, a cargo de la entidad.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción definidos en la auditoría anterior o solicitados por el comité de auditoría.
- Verificar el cumplimiento de los indicadores del proceso.
- Validar los resultados e identificar los posibles planes de acción para avanzar en el mejoramiento continuo.
- Identificar los controles del proceso relacionados con la

administración de bases de datos del proceso para la actualización, depuración y custodia de la información procesada.

Dentro de las acciones realizadas en pro del mejoramiento de la Oficina de Control Interno se destacan las siguientes actividades ejecutadas durante el año 2023:

- El equipo de trabajo interno de la Previsora realizó curso y evaluación, cuyo resultado fue la obtención del diploma como 'Certified ScrumMaster'.
- Teniendo en cuenta el Marco Integral para la Práctica Profesional y como acciones para la adopción de la Circular Externa 008 de 2023, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Oficina de Control Interno estructuró el PAMC (Programa de Aseguramiento y mejora de la Calidad) cuyo objetivo principal es mantener documentadas las actividades principales de evaluación continua y periódica del espectro completo del trabajo de auditoría y consultoría llevado a cabo por la actividad de auditoría interna; documento que será objeto de revisión para la aprobación por parte del Comité de Auditoría de febrero 2024.

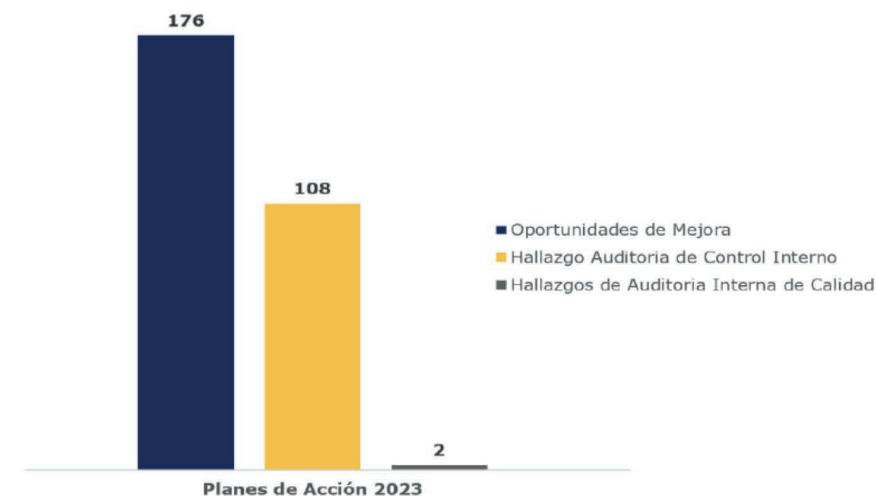
La Entidad asignó presupuesto anual para el proyecto de certificar la oficina de control interno bajo las Normas de Auditoría Interna, la cual brindará a la Oficina de Control Interno de la Entidad:

- Trabajar de forma sistemática al tener definidos claramente, roles, responsabilidades y articulación en el proceso auditor.
- Mayor adaptabilidad al proceso de la OCI, teniendo en cuenta el enfoque sistemático y metodológico
- Trabajar bajo estándares Internacionalmente reconocidos, maximizando la reputación del equipo auditor
- Constante revisión y mejoramiento continuo al interior del equipo, adoptando las mejores prácticas oportunamente.

Es importante señalar que, los ejercicios ejecutados por la OCI durante el 2023 incluyeron: auditorías de proceso, normativas, de calidad y ambiental, seguimientos mensuales y auditorías especiales. Con respecto a este último frente de auditorías especiales, existen dos ejercicios importantes que hicieron parte del Plan anual de auditoría 2023, y cuya presentación se hará en la sesión de Comité de Auditoría de febrero; el primero es un ejercicio de Hacking ético, con vectores de ataque internos y externos; así como, un ejercicio de analítica de datos y proyección para el análisis de los escenarios del comportamiento de SOAT y su correlación con la suficiencia de las reservas.

### Estado Planes de Acción Generados en la Vigencia 2023:

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se registraron un total de 286 acciones de mejora en la herramienta Isolución. Estas acciones respaldan las evaluaciones y mejoras al Plan Anual de Auditoría de 2023, distribuidas de la siguiente manera:



La Oficina de Control Interno, con miras al fortalecimiento del autocontrol en la entidad, de forma trimestral para la vigencia 2023 incluyó la medición al indicador de efectividad de planes de acción. Es importante mencionar que, durante el 2023, por instrucciones del Comité de Auditoría, la meta para este indicador se elevó al 90% y su resultado consolidado para la vigencia arrojó el 93.5%.

# Otras Revelaciones



Los estados separados al 31 de diciembre de 2023 han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la 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, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021 y 1611 de 2022. Las NCIF aplicables en 2023 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.





**PREVISORA**  
SEGUROS

No prometemos, aseguramos



[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)