



# INFORME, DE GESTIÓN 2020



PREVISORA SEGUROS S.A.



PREVISORA.SEGUROS



PREVISORASEGUROS



@SomosPREVISORA

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
<b>1. Entorno Económico</b>	<b>8</b>
1.1. Entorno económico mundial	9
1.2. Entorno económico en Colombia	10
1.3. Evolución previsible de la sociedad	10
1.4. Industria aseguradora (mundial y en Colombia)	11
<b>2. Nuestra Compañía</b>	<b>13</b>
2.1. Gobierno Corporativo	14
2.2. Responsabilidad Social	21
2.3. Informe de Sostenibilidad	25
2.4. Anticorrupción	25
2.5. Derechos Humanos	26
2.6. Estándares Laborales	26
2.7. Gestión Documental	26
<b>3. Componentes estratégicos</b>	<b>27</b>
3.1. Estrategia Corporativa	28
3.2. Sistema de Gestión Integral	30
3.3. Administración y Gestión del Riesgo	36
<b>4. Componentes Misionales</b>	<b>41</b>
4.1. Gestión Comercial	42
4.2. Gestión Técnica	54
4.3. Indemnizaciones	62
<b>5. Componentes de Apoyo</b>	<b>70</b>
5.1. Gestión del Talento Humano	71
5.2. Gestión Financiera	80
5.3. Gestión Tecnológica	90
5.4. Gestión Jurídica	97
<b>6. Componente de Evaluación</b>	<b>109</b>

## GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica #1. Impacto en la Industria Aseguradora	12
Gráfica #2. Composición Accionaria	14
Gráfica #3. Principio de los Órganos de Gobierno	15
Gráfica #4. Temas de conocimiento de los Miembros del Comité de Apoyo	16
Gráfica #5. Organigrama	18
Gráfica #6. Cobertura Nacional	19
Gráfica #7. Portafolio de productos	20
Gráfica #8. Logros plan estratégico	20
Gráfica #9. Compromisos ante Pacto Global de Naciones Unidas	21
Gráfica #10. Focos Ambientales	23
Gráfica #11. Actividades Ambientales realizadas	24
Gráfica #12. Actividades de Sostenibilidad	25
Gráfica #13. Actividades Anticorrupción	25
Gráfica #14. Actividades Laborales	26
Gráfica #15. Actividades de Gestión Documental	26
Gráfica #16. Mapa Estratégico 2020 -2021	28
Gráfica #17. Dimensión 1	31
Gráfica #18. Dimensión 2	31
Gráfica #19. Dimensión 3	32
Gráfica #20. Dimensión 4	33
Gráfica #21. Dimensión 5	34
Gráfica #22. Dimensión 6	34
Gráfica #23. Dimensión 7	35
Gráfica #24. Resultados Medición de la Efectividad	35
Gráfica #25. Actividades Seguridad de la Información	38
Gráfica #26. Primas Emitidas mensualmente 2020 vs 2019	42
Gráfica #27. Resultados Negocios Privados 2020	43
Gráfica #28. Comportamiento de PQR's (Petitionen, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias)	47
Gráfica #29. Comportamiento de Quejas	48
Gráfica #30. Comportamiento de Quejas 2017 -2020	48
Gráfica #31. Actividades de Servicio al Cliente	49
Gráfica #32. Encuesta de Satisfacción – Cliente Final	49
Gráfica #33. Encuesta de satisfacción – Aliado (Intermediario)	50
Gráfica #34. Comportamiento PQR's CE 021	51
Gráfica #35. Participación de PQR en el proceso de CE 021	51
Gráfica #36. Actividades en Inteligencia de Mercados	52
Gráfica #37. Cierre Redes Sociales en 2020	53
Gráfica #38. Cierre de 2020 en Seguros Generales	54
Gráfica #39. Actividades Atípicas del 2020	56
Gráfica #40. Resultados de automóviles en 2020	57
Gráfica #41. Resultados de Siniestralidad en 2020 Resultados de automóviles en 2020	57
Gráfica #42. Primas emitidas mercado SOAT mensualmente 2020 vs 2019	58
Gráfica #43. Primas emitidas SOAT Previsora mensualmente 2020 vs 2019	59
Gráfica #44. Primas totales SOAT Previsora mensualmente 2020 vs 2019	59
Gráfica #45. Actividades en Prevención de Riesgos	60
Gráfica #46. Actividades de cumplimiento en 2020	63
Gráfica #47. Automóviles siniestros	64
Gráfica #48. Generales casos avisados	64
Gráfica #49. Vida casos avisados	64
Gráfica #50. Indicadores Automóviles	65
Gráfica #51. Indicadores segmento exprés	67
Gráfica #52. Definición para reclamaciones	67

Gráfica #53. Resultados a diciembre	68
Gráfica #54. Comparativo Ventas 2019 VS 2020	68
Gráfica #55. Actividades SST	76
Gráfica #56. Plan de formación 2020	79
Gráfica #57. Utilidad y Ebitda	81
Gráfica #58. Patrimonio Técnico	82
Gráfica #59. Cubrimiento de Reservas	84
Gráfica #60. Recaudos	85
Gráfica # 61. Inventario Cartera Directa	86
Gráfica #62. SOAT	87
Gráfica #63. Financiación	88
Gráfica #64. Actividades 2020	98
Gráfica #65. Causales que generan negación en la contratación	99
Gráfica #66. Tipificación de Procesos	101
Gráfica #67. Siniestros con reservas	103
Gráfica #68. Estados de Litigios	104
Gráfica #69. Cumplimiento Normativo	105
Gráfica #70. Análisis normativo	106
Gráfica #71. Solicitud de análisis	107
Gráfica #72. Solicitud de Análisis	107
Gráfica #73. Status requerimientos	108

## TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla #1. Composición de la Junta Directiva	15
Tabla #2. Grupo de Interés	17
Tabla #3. Indicadores Ambientales	23
Tabla #4. Frentes de Transformación Digital	29
Tabla #5. Frentes de Desarrollo Tecnológico	29
Tabla #6. Otros Frentes	30
Tabla #7. Actividades en Gestión del Riesgo	36
Tabla #8. Actividades en Plan de Continuidad del Negocio	39
Tabla #9. Gestión de Procesos Licitatorios Años 2020 (#)	42
Tabla #10. Comportamiento Canal Digital	45
Tabla #11. Comportamiento Canal Digital	46
Tabla #12. Comportamiento del Ramo	55
Tabla #13. Promedio 2017 - 2020	66
Tabla #14. Resultados vida	66
Tabla #15. Seguimiento de reservas	69
Tabla #16. Distribución de la Planta	71
Tabla #17. Promedio de Pago de Nómina	72
Tabla #18. Promedio Seguridad Social y Parafiscales	72
Tabla #19. Beneficios	74
Tabla #20. Actividades plan de bienestar 2020	75
Tabla #21. Plan de Trabajo Anual en SST	77
Tabla #22. Gestión de Selección	77
Tabla #23. Vacantes	77
Tabla #24. Plan de Reconocimiento	78
Tabla #25. Gestión Contractual	97
Tabla #26. Ahorros en el Presupuesto de Gastos	100
Tabla #27. Administración de reservas en la compañía	103
Tabla #28. Formación Normativa	106

## INTRODUCCIÓN AL INFORME DE GESTIÓN

El presente informe se realiza con el fin de establecer un diagnóstico y medir el desempeño de La Previsora S.A. Compañía de Seguros de acuerdo con la ley y de acuerdo al mapa de procesos de la compañía.

Para Previsora Seguros tanto tomador como asegurado, el cliente es la razón de ser como organización. La gestión que en este informe se refleja, se gesta gracias a ellos, a la entrega de nuestros colaboradores, al trabajo de nuestros intermediarios, aliados estratégicos y a la gestión de la Junta Directiva de Previsora Seguros.

A manera de descripción e informativa del lector, este informe se ha desarrollado con base en el mapa de proceso de Previsora Seguros, el cual tiene 5 componentes. El primero estratégico, donde se desarrolla la estrategia corporativa, la innovación y desarrollo, la gestión del riesgo y el sistema de gestión.

En un segundo nivel se encuentra el proceso misional, donde se desarrolla la gestión comercial de la organización a través de componentes de

soporte como la gestión de mercadeo, la gestión de canales, los procesos de venta y suscripción, la gestión de inversiones y la gestión de indemnizaciones.

El tercer nivel del mapa de procesos es el apoyo, donde se encuentra la gestión del talento humano, la gestión financiera, la gestión de recursos y servicios, la gestión de tecnología y la gestión jurídica y asuntos corporativos.

Y en un último nivel del mapa de procesos, pero no menos importante, la gestión de control interno. Cabe resaltar que, en cada nivel del mapa de procesos es transversal la presencia del cliente, ya que las acciones que se desarrollan se realizan con el fin de generar valor y simplicidad en los procesos al momento de suscripción, emisión, indemnización y soporte del cliente.

Bajo este contexto y teniendo como consideración la estructura de información el lector podrá indagar la gestión realizada durante el 2020 de Previsora Seguros, los retos que se presentaron por cada acción propuesta, así como los logros obtenidos.



## CARTA DEL PRESIDENTE

El 2020, será recordado como un año donde se sucedieron hechos relevantes que transformaron profundamente a la sociedad en todas las latitudes del orbe. La historia de la humanidad cambió por cuenta de la pandemia que removió las estructuras de la economía global y afectó también la de nuestro país, especialmente a la industria aseguradora. Por eso estamos aquí, en medio de estos tiempos difíciles, para presentarle a los accionistas, a los clientes que siempre han creído en la compañía, a los aliados estratégicos y a los grupos de interés el informe que condensa la gestión y los logros alcanzados por Previsora Seguros en el 2020.

El escenario que nos dejó uno de los años más retadores para la industria aseguradora es muy positivo, pues la compañía alcanzó la cifra de \$1.077 billones de primas emitidas y registró una utilidad de \$63.776 millones al cierre de esa vigencia fiscal, representando un crecimiento del 19.5% en primas emitidas frente al 2019 lo que permitió superar las metas que nos habíamos propuesto para el 2020. Además, esas ventas significaron que pudiésemos ganar dos posiciones dentro del ranking elaborado por Fasecolda y ubicarnos como la cuarta compañía en primas emitidas de seguros generales, lo que hace que sigamos siendo un gran referente del mercado asegurador.

Los resultados financieros permitieron compensar el resultado técnico, tendencia que se mantiene desde el 2018. También destaco dentro de este resultado, el control en la suscripción, la prevención de siniestros y el confinamiento generado por la Covid-19 que permitió que la siniestralidad se ubicara en 61.2%, cuatro puntos porcentuales menos que en el 2019. Además, el estricto control de los gastos de operación y la utilidad arrojada nos permitió tener un índice combinado de 106.9% cuyo comportamiento fue inducido por la disminución del devengo de SOAT.

Igualmente, se debe mencionar el fortalecimiento patrimonial que alcanzó la suma de \$449.322 millones al cierre de 2020. Con todo esto Fitch Ratings ratificó a Previsora Seguros la calificación de AA+ con perspectiva estable, principalmente por la fortaleza financiera que da tranquilidad y confianza a los clientes, con la seguridad que la compañía cuenta con la solidez patrimonial que le permite asumir sus obligaciones de manera oportuna.

El esfuerzo de la compañía para brindar una mejor atención de cara a sus clientes, fue reconocido a través de la renovación de las certificaciones de calidad y ambiental las cuales se acreditan bajo las normas ISO 9001 e ISO14001 que demuestran el

compromiso de la organización con estas prácticas universales. Desde luego, resalto el papel que ha cumplido el talento humano para alcanzar las metas propuestas en un ambiente de camaradería y trabajo en equipo, lo que permitió que la organización MASFAMILIA certificara a Previsora Seguros como una empresa familiarmente responsable - EFR.

La gran capacidad de adaptarnos, no sólo a un mercado fluctuante frente a riesgos financieros, sino también ante los riesgos pandémicos como ha sido la COVID-19, refuerza la tenacidad de toda la organización para prevalecer en tiempos de dificultad y de maniobrar en ambientes de gran incertidumbre para ser resilientes y convertir los retos en oportunidades para crecer de manera distinta. Previsora Seguros ha sido una experiencia exitosa en esa visión y, esos buenos resultados, son el fruto de los esfuerzos de cada uno de los integrantes de los procesos que le permitieron generar valor a la compañía.

Con mucho optimismo, podemos decir que el año 2021 será un tiempo para consolidar los proyectos que en materia de tecnología se vienen impulsando, pues el regreso a la nueva normalidad impone que los servicios que entregamos a nuestros clientes sean altamente virtuales, de ahí que el proyecto de transformación digital implica una visión integral de todos los procesos y la consolidación de la cultura del servicio basada en canales virtuales. La revisión de nuestra plataforma estratégica para los próximos años marcará la ruta de sostenibilidad de la compañía en la nueva era digital. ¡La visión digital, es el gran reto!

Finalmente, agradecer con sinceridad a nuestra Junta Directiva por su orientación y apoyo; a todos los colaboradores que hacen parte del Equipo de Previsora Seguros por hacer posible lo que anhelamos, especialmente desde las regiones; a los aliados que con su dedicación han facilitado la consecución de los objetivos corporativos. Para todos a quienes han contribuido a hacer de esta compañía lo que hoy exhibe, muchas gracias.



**Gracias a todos  
por pertenecer  
y hacer de esta  
compañía,  
la gran familia  
que hoy somos.**

**ÁLVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN**



# **1** **ENTORNO ECONÓMICO**

# 1.1. ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

**La pandemia** ha dejado estragos globales sin precedentes que, seguramente tardarán muchos años en recuperarse. El FMI estima que la caída del producto global en 2020 fue de -4.9%.

Para afrontar esta coyuntura, **las autoridades monetarias a nivel global tomaron medidas de choque** orientadas a mantener bajas las tasas de interés y a ampliar la liquidez.

Los resultados electorales en EE.UU. y los anuncios sobre la efectividad de las principales vacunas, lo que **generó entradas de capital hacia bonos y acciones a las economías**

**Durante 2020, el COVID-19 afectó directamente a más de 100 millones de personas** en el mundo desde su brote en China.

Tanto las medidas de aislamiento como la rapidez de la distribución de la vacuna, han **deteriorado las condiciones para la inversión privada y destruido un gran número de empleos** lo que se traduce en un fuerte impacto sobre el consumo de los hogares.

**Se espera que los estímulos económicos de los gobiernos** y de los bancos centrales, además de la llegada de las vacunas a final de año, **permitan reducir las tensiones financieras.**

## 1.2. ENTORNO ECONÓMICO EN COLOMBIA



**El PIB de Colombia se contrajo el 15,8% en 2T20**, el peor desempeño en la historia, superando incluso el punto más crítico de la recesión de 1999, y -9% en el 3T20, con lo cual la economía acumuló un retroceso de -8.1% entre enero y septiembre de 2020.



**La contracción económica implica un retroceso de más de siete años en la producción agregada** del país, hasta niveles del 1T2013 y en algunos sectores el retroceso es de más de 10 años. El FMI estima que en Colombia el producto cayó 8.2% en 2020.



**La inflación llegó hasta el 1,61% en diciembre de 2020**, el nivel más bajo de la historia, y en ese escenario el Banco de la República mantuvo una senda de reducción de tasas de interés hasta 1.75%. Adicionalmente, el banco central implementó medidas para irrigar liquidez: disminución de tasas, reducción del encaje, aumento de los cupos de liquidez al sistema financiero y compra de activos financieros.



**La tasa de desempleo se ubicó en el 13,4% al cierre de 2020**, esta cifra se ha ido recuperando, pero aún queda una brecha negativa de 1.6 millones de empleos formales. La ocupación se está dando principalmente en el sector informal.



**El gobierno nacional logró colocar bonos en el exterior a largo plazo (2031 y 2061)**, en condiciones muy favorables.

## 1.3. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

A partir de los resultados al cierre del tercer trimestre de 2020 y teniendo en cuenta la situación dada por la emergencia sanitaria, la Compañía realizó sus proyecciones para el 2021, considerando un crecimiento moderado en ventas alineado con el mercado, con un aumento en negocios recurrentes y SOAT, y crecimientos

leves en negocios de referidos y facultativos. Además de una disminución en los niveles de siniestralidad, centrado en sus principales líneas de negocio, así como, la adecuada gestión de los gastos operativos, que le permitan a la Compañía finalizar el 2021 con una mejora significativa en el resultado técnico y el logro de un índice combinado cercano a los niveles del sector. La proyección en términos de rentabilidad financiera está alineada a la volatilidad presentada en el 2020.

Respecto al resultado financiero, el 2021 será un año retador. El debilitamiento del dólar a nivel mundial producto de la amplia inyección de liquidez de los bancos centrales de países desarrollados y la significativa valorización de la renta fija a nivel global y local durante 2020, limita el espacio para ver mayores valorizaciones en 2021.

En línea con esto, 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 Banco de la República no tiene mucho espacio para seguir bajando las tasas, sin embargo, dado el escaso repunte de la inflación en los últimos meses no se descarta bajas adicionales. Este escenario plantea la necesidad de mantener inversiones en títulos de renta fija. No obstante, la expectativa de estar cerca del piso en los niveles de inflación y tasas observadas abre el apetito por inversiones indexadas a IPC e IBR para el segundo semestre del año. Adicionalmente, la abrupta caída de la renta variable local ofrece algunas oportunidades, por lo que se considera importante mantener la exposición en acciones. En este sentido, se espera aprovechar oportunidades puntuales de exposición en emisores que ofrezcan precios cercanos a valor en libros.

En el portafolio internacional, el contexto de mercado seguirá sujeto a las decisiones por parte de los bancos centrales, sobre lo cual el mercado espera que se mantengan las bajas tasas y la inyección de liquidez, por lo que las estrategias de inversión se concentrarán en aprovechar los repuntes de tasas en emisores extranjeros con grado de inversión.

# Se mantendrá una estrategia de perfil conservador moderado, a través de la búsqueda de oportunidades puntuales.



## 1.4. INDUSTRIA ASEGURADORA (MUNDIAL Y EN COLOMBIA)

El 2020 fue un año retador para todos los sectores de la economía a causa del impacto de la pandemia. Para unas industrias ha sido devastador el efecto, para otras ha sido una oportunidad de reinventarse y en casos contados ha sido una gran prueba de resiliencia. Para la industria de seguros este último ha sido su caso. Si bien aún, según fuentes de investigación, se estiman que las pérdidas de la industria pueden ascender a los USD 100 mil millones en el peor de los casos y siendo USD 63 mil millones el promedio esperado, la industria ha demostrado que está más que solvente para soportar una crisis de estas magnitudes.

En primer lugar, las primas brutas de la industria se han logrado mantener a lo largo de la cadena de seguros y reaseguro. Para efectos del presente

reporte y analizar el contexto de Previsora Seguros revisamos el caso de la industria de seguros generales en Colombia. Según cifras a corte de noviembre, las primas emitidas lograron un crecimiento del 3% con respecto al mismo mes del año anterior. Eso en el contexto por el cual la economía está pasando es un dato sumamente positivo. Los únicos ramos que mostraron crecimiento negativo a la fecha reportada fueron hogar, desempleo, y automóviles, en línea con

lo que se podía esperar fuera el impacto de una pandemia. El resto de las líneas de negocio reportó un crecimiento positivo, lo cual representa la confianza del consumidor en la industria de seguros.

Sin embargo, en este contexto se presentaron sorpresivamente mejoras en indicadores importantes, pero también como era de esperarse impacto negativo desde el inicio de la pandemia:

Gráfica #1. Impacto en la Industria Aseguradora



En conclusión, la industria de seguros ha logrado navegar exitosamente las dificultades presentadas por la pandemia derivada del virus COVID-19. Los volúmenes de primas emitidas, la pericia estratégica para navegar las dificultades

presentadas, y los resultados netos positivos son una muestra de que la industria es resiliente y capaz de atravesar la peor crisis economía mundial de los últimos años.



# **NUUESTRA COMPANÍA**

La Previsora S.A. Compañía de 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. Previsora Seguros se encuentra vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Gráfica #2. Composición Accionaria



**Previsora Seguros se encuentra vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.**



## 2.1. GOBIERNO CORPORATIVO

La Sociedad se rige por un conjunto de reglas encaminadas a regular las relaciones entre sus distintos órganos de gobierno y entre éstos y los grupos de interés de esta, previendo la asignación coordinada de deberes y responsabilidades a las distintas instancias que garanticen el adecuado gobierno de la Entidad. La Junta Directiva se encuentra conformada así:

El Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado (**Isabel Cristina Garcés Sánchez**) y cuatro miembros designados por la Asamblea General de Accionistas, (**Alvaro Anehyder Ávila Silva, Fernando Quintero Arturo, Jesús Santiago Osorio Falla, Edgar Alberto Mora Hernández**) con sus respectivos suplentes. Se aclara que el Dr. Fernando Quintero Arturo actuó hasta el mes de noviembre de 2020 y fue reemplazado por el Dr. Jorge Eduardo Narváez Bonnet.

Las actuaciones de los órganos de Gobierno de la Compañía se desarrollan con arreglo a 4 principios:

Gráfica #3. Principios de los Órganos de Gobierno



Tabla #1. Composición de la Junta Directiva

Miembros De Junta Directiva Año 2020				
Reglón	Principales	Designado Por	Suplentes	Designado Por
1	Isabel Cristina Garcés Sánchez	Delegada Ministro De Hacienda Y Crédito Público	Sin Designación por Disposición Estatutaria	
2	Álvaro Anehyder Ávila Silva	Delegado Asamblea	Andrés José Ignacio Bravo Liévano	Delegado Asamblea
3	Fernando Quintero Arturo	Delegado Asamblea	Nancy Eugenia Zamudio Gómez	Delegado Asamblea
4	Jesús Santiago Osorio Falla	Delegado Asamblea	María Carolina Hoyos Turbay	Delegado Asamblea
5	Edgar Alberto Mora Hernández	Delegado Asamblea	Héctor Manuel Muñoz Orjuela	Delegado Asamblea

*\*El miembro de junta Fernando Quintero Arturo actuó hasta el mes de noviembre de 2020 y fue reemplazado por el Dr. Jorge Eduardo Narváez Bonnet.*

Acogiendo las buenas prácticas de gobernanza, se lleva a cabo de manera periódica la evaluación del desempeño de la Junta Directiva, validando de esta manera el cumplimiento de sus roles y responsabilidades.

La anterior modificación obedeció a la necesidad de estar alineados con lo previsto en el Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia, el cual establece en sus numerales 18.1 y 18.2 que el presidente de la Junta Directiva puede tener un tratamiento diferencial, tanto en sus obligaciones como en su remuneración.

La gestión del Gobierno Corporativo se materializa principalmente al interior de los comités de apoyo de la Junta Directiva, a saber: Comité de

Estrategia y Gobierno, Comité de Riesgos; Comité Financiero y Comité de Auditoría, en los que se hace un seguimiento detallado de gran parte de las actividades corporativas y se toman decisiones de trascendental importancia para la gobernabilidad de la Previsora Seguros. Sin perjuicio del perfil requerido para ser miembro de la Junta Directiva, para el correcto ejercicio de sus funciones, los miembros de los Comités de Apoyo cuentan con conocimientos teóricos y prácticos en los siguientes temas:

Gráfica #4. Temas de conocimiento de los Miembros del Comité de Apoyo



Por último, se destaca que en el mes de octubre de 2020 la Junta Directiva de la Compañía aprobó las modificaciones del Reglamento Interno de Junta Directiva, el Reglamento Interno de Comités

de Apoyo de Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno Corporativo, actualizando los mismos de conformidad con la normatividad vigente y a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.



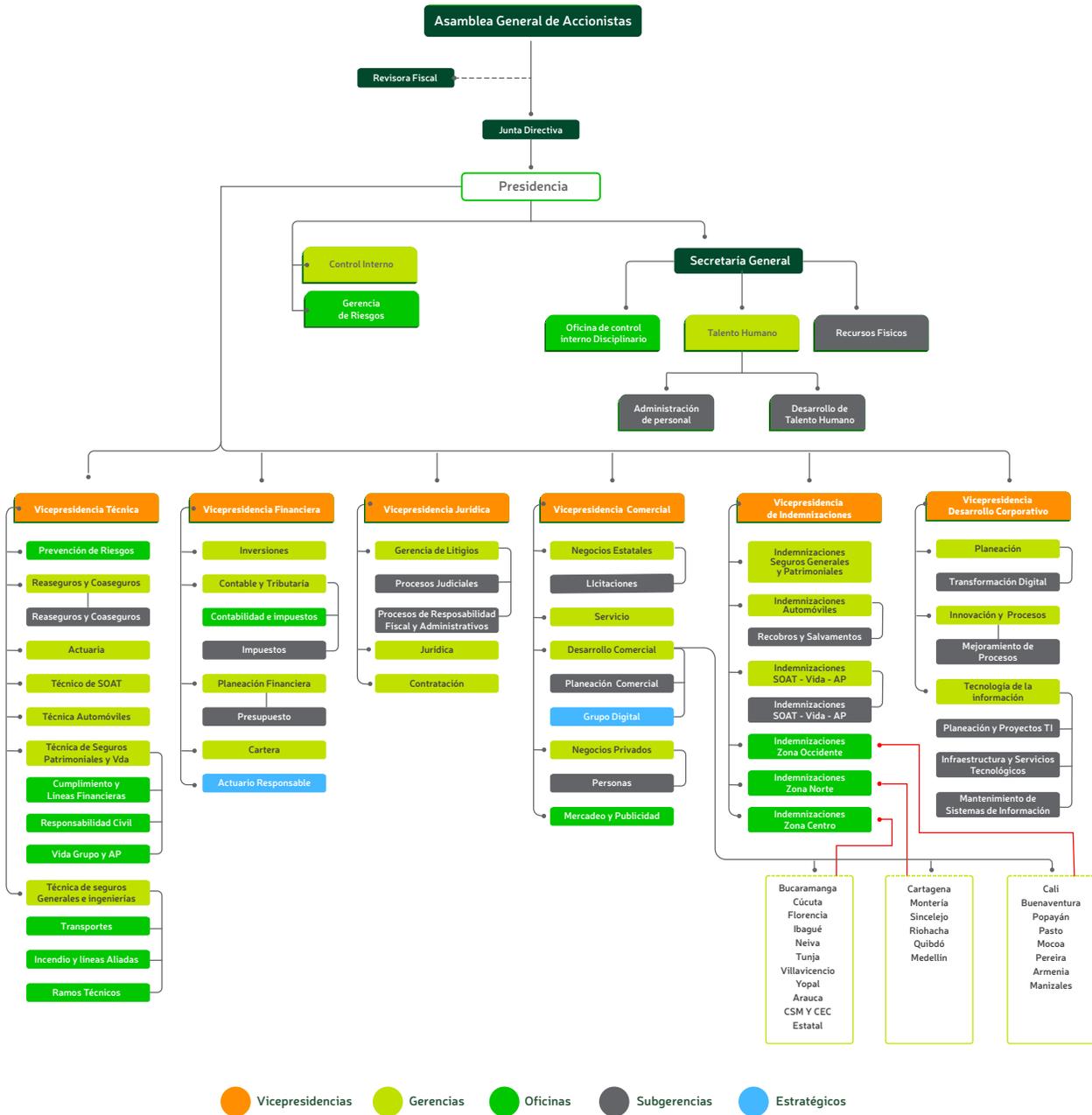
## Grupos de Interés

Tabla #2. Grupo de Interés

GRUPOS DE INTERÉS		
	<b>Junta Directiva</b>	
	<b>Estado</b>	
	<b>Clientes</b>	Estatales, Empresas y Personas
	<b>Comunidad</b>	
	<b>Aliados Estratégico</b>	Intermediarios y Proveedores
	<b>Accionistas</b>	Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud y Accionistas Minoritarios
	<b>Sector Asegurador</b>	Fasecolda
	<b>Colaboradores</b>	Casa Matriz y Sucursales

## Grupos de Interés

Gráfica #5. Organigrama



## Cobertura nacional

Gráfica #6. Cobertura Nacional



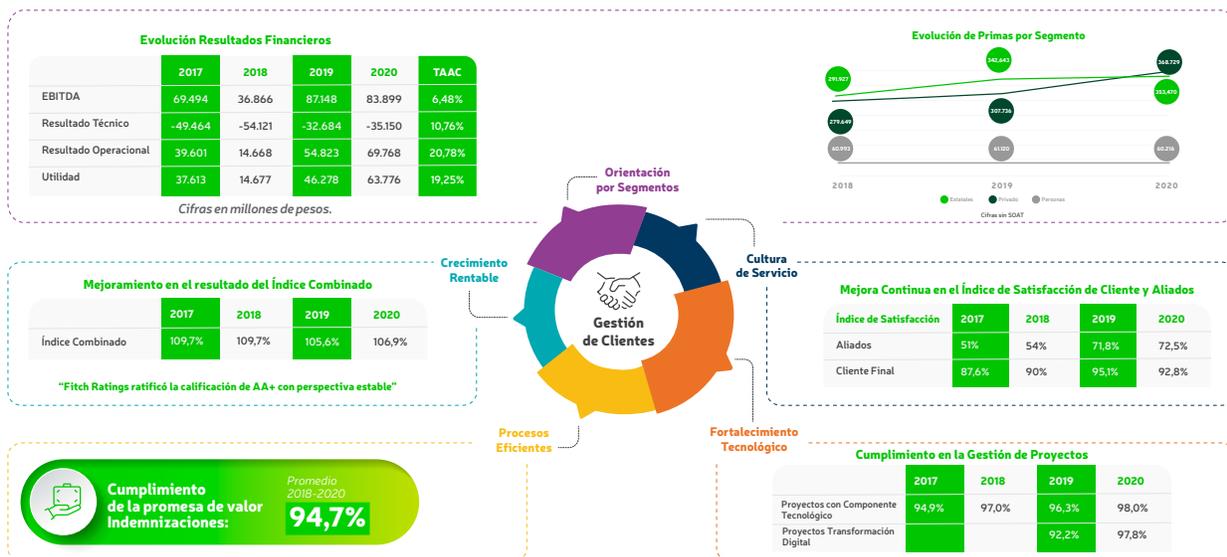
## Portafolio de productos por ramos

Gráfica #7. Portafolio de productos



## Principales logros del plan estratégico 2017 – 2020

Gráfica #8. Logros plan estratégico

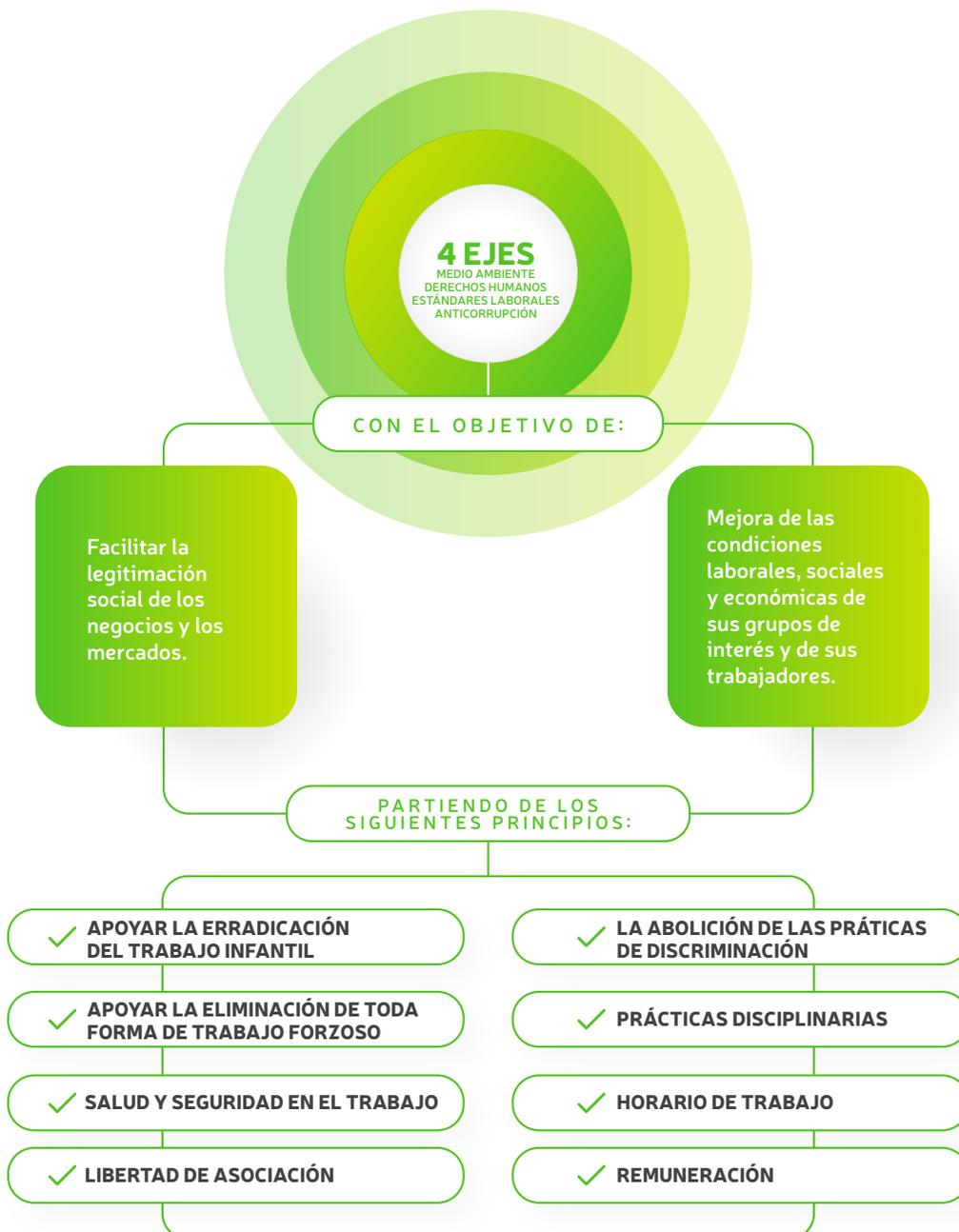


## 2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Previsora Seguros se encuentra adherida al Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2016, el cual promueve el compromiso del sector privado, público y de la sociedad civil a fortalecer la gestión empresarial, incluir estrategias corporativas

y actuar conforme con los diez principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE). Ante esta entidad nos comprometimos a trabajar en 4 ejes temáticos:

Gráfica #9. Compromisos ante Pacto Global de Naciones Unidas





## Sistema de Gestión Ambiental ante Icontec- 2020

En la auditoría realizada por el Icontec en la vigencia 2020, se determinó que la compañía tiene un Sistema de Gestión Ambiental para Casa Matriz y las Sucursales Estatal y Centro de servicios Masivos (Bogotá), que le permite asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance de dicho sistema, en términos de Aspectos e Impactos Ambientales, Riesgos e Indicadores de gestión, entre otros. Por lo anterior la compañía en 2020, logró la recertificación ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ante el ICONTEC aplicable al siguiente alcance: Diseño y presentación de servicios de:

- 

Suscripción e indemnización de pólizas de seguros reales o de daños.
- 

Patrimoniales
- 

De personas
- 

Multirriesgos
- 

Gestión del portafolio de inversiones de la compañía

## Indicadores Ambientales

Es importante anotar que para 2020, se modificó la fórmula de los indicadores de los programas ambientales agua y de energía, asociándolos a medir el consumo per cápita, para ser más eficaz en las medidas.

El resultado de los indicadores fue:

Tabla #3. Indicadores Ambientales

2020			
	Indicador	%	Resultado 2020
	Reciclaje de residuos sólidos	25%	<b>45,20%</b>
	Consumo de agua/mes	1,5 m3	<b>0,44</b>
	Consumo de energía/mes	91 kw	<b>78,56</b>
	Reducción consumo de papel	10%	<b>-69,60%</b>
	Adopción de Cláusulas Ambientales en contratos de bienes y servicios	85%	<b>99,30%</b>
	Acciones de sensibilización y compensación por afectación ambiental	80%	<b>93,00%</b>

Gráfica #10. Focos Ambientales



## Actividades realizadas

La compañía durante el año 2020 realizó las siguientes actividades:

Gráfica #11. Actividades Ambientales realizadas



## Bosque empresarial

La compañía en 2020 amplió su bosque empresarial de 50 a 100 árboles de especies nativas en el Parque Arqueológico Metropolitano Canoas.





## 2.3. INFORME DE SOSTENIBILIDAD

A continuación, se relacionan algunas actividades sobre sostenibilidad desarrolladas durante 2020:

Gráfica #12. Actividades de Sostenibilidad



## 2.4. ANTICORRUPCIÓN

Se participó en la elaboración y revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Oficina SAC y de Comunicaciones de la compañía, que incluye diferentes actividades:

Gráfica #13. Actividades Anticorrupción





## 2.5. DERECHOS HUMANOS

La compañía está comprometida a 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.



## 2.6. ESTÁNDARES LABORALES

Gráfica #14. Actividades Laborales



## 2.7. GESTIÓN DOCUMENTAL

Gráfica #15. Actividades de Gestión Documental





# **3 COMPONENTES ESTRATÉGICOS**



### 3.1. ESTRATEGIA CORPORATIVA

El plan estratégico denominado “Una sola voz” enmarca el enfoque estratégico de Previsora Seguros al año 2021. El presente informe evidencia los resultados obtenidos frente a las metas planteadas, tomando como base las mediciones de los indicadores corporativos y los avances en los proyectos estratégicos desarrollados.

El resumen del cumplimiento de las metas establecidas para el año 2020 se encuentra plasmado en el mapa estratégico corporativo, presentando el siguiente comportamiento:

Gráfica #16. Mapa Estratégico 2020 -2021



## Proyectos Estratégicos

Para apalancar el cumplimiento de la estrategia, la compañía viene desarrollando proyectos estratégicos distribuidos en tres frentes: Transformación digital, Desarrollo tecnológico y Otros.

En el frente de Transformación Digital se tiene:

Tabla #4. Frentes de Transformación Digital

Proyecto Estratégico	Objetivo	Avance
 Fábrica de Software (App Autogestión MVP)	Habilitar al negocio con productos y servicios tecnológicos que permitan aumentar los ingresos y la rentabilidad.	100%
 Fábrica de Software (Cotizador Áreas Comunes MVP)		100%
 Factura electrónica Fase II Integración	Implementar la solución tecnológica para la emisión y recepción de factura electrónica a través del proveedor autorizado por la DIAN.	100%
 Factura electrónica Fase III Póliza		90%
 Office 365	Optimizar los costos de licenciamiento de las herramientas de productividad.	100%
 Sarlaft digital	Contar con una herramienta que automatice el diligenciamiento de datos del formulario SARLAFT.	92%
 Factura electrónica Fase IV -Integración SOAT y AP	Implementar la solución tecnológica para la integración del proceso de reclamaciones de SOAT y AP, entre la plataforma de Ifactura y el proveedor Grupo MOK.	99%
 Factura electrónica Fase V - Buzón Satélite SOAT	Desarrollo del componente de Buzón Satélite en Ifactura para el filtrado de SOAT en la integración entre esta plataforma y ON BASE.	99%
 Autogestión WEB	Definir e implementar un portal web de autogestión para clientes de la Compañía.	95%

En el frente de Desarrollo Tecnológico:

Tabla #5. Frentes de Desarrollo Tecnológico

Proyecto Estratégico	Objetivo	Avance
 Modelo de operación procesos judiciales fase II	Adquirir e implementar una herramienta tecnológica para la gestión de los procesos judiciales de la Compañía.	100%
 Optimización Onbase autos	Implementar el flujo del proceso de indemnizaciones de automóviles en la herramienta ONBASE versión 16.	100%
 Reaseguros express Fase II	Implementar las optimizaciones requeridas para resolver la problemática más crítica del proceso de Reaseguros para los siguientes puntos: -Cesión Automática de Automóviles, -Cesión Semiautomática Vida, -Apertura de la cuenta corriente, -Órdenes de Pago a reaseguradores automáticas y estado de cuenta, -Participación de Utilidades.	100%
 Upgrade de SISE3G R1 a SISE3G R2	Actualizar el sistema actual SISE3G a la versión R2 para el módulo de Emisión, mejorando la gestión de procesos masivos.	97%

**En Otros se tiene:**

*Tabla #6. Otros Frentes*

Proyecto Estratégico	Objetivo	Avance
 NIFF 17 y Solvencia II	Evaluar el alcance de la norma, realizar el entendimiento de esta y efectuar el diagnóstico que permita conocer los impactos operativos, tecnológicos y financieros previos a la implementación.	100%
 Ramo Decenal	Realizar la creación del ramo de seguros decenal y obtener la aprobación del Ramo por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.	100%
 Oferta de Valor Empresas	Desarrollar una oferta de valor integral que satisfaga las necesidades para el segmento de empresas (grandes y medianas).	100%
 NIFF 17 y Solvencia II Fase II	Realizar el acompañamiento para la adopción en Previsora del estándar de la NIIF 17.	79%

*\*El % de avance del proyecto corresponde al % real de ejecución del cronograma definido.*

### 3.2. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

La Compañía cuenta con un Sistema de Gestión Integral (SGI) implementado y basado en un enfoque de gestión por procesos y los lineamientos aplicables a la entidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. MIPG es el modelo de gestión de calidad adoptado por Previsora Seguros de conformidad con el cumplimiento y adopción voluntaria de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, del Sistema de

Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

**MIPG es el modelo de gestión de calidad adoptado por Previsora Seguros.**

A continuación, se describen las actividades principales desarrolladas para la implementación de los tres componentes del MIPG:

**a. Institucionalidad:** conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas y metodologías para que el Modelo funcione y logre sus objetivos; a través de los siguientes espacios:

- Comité Sectorial de Gestión y Desempeño
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño

**b. Operación:** MIPG opera a través de siete (7) dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, las cuales, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permiten que el MIPG funcione adecuadamente. Cada dimensión se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. El resultado del monitoreo al avance es:

Gráfica #17. Dimensión 1



## Talento humano

### Política de Integridad:

El curso MIPG fue presentado por el 94% de las personas.

Gráfica #18. Dimensión 2



## Direccionamiento estratégico y planeación

### Política de Planeación Institucional:

Cumplimiento Plan Integrado de Acción Anual 2020

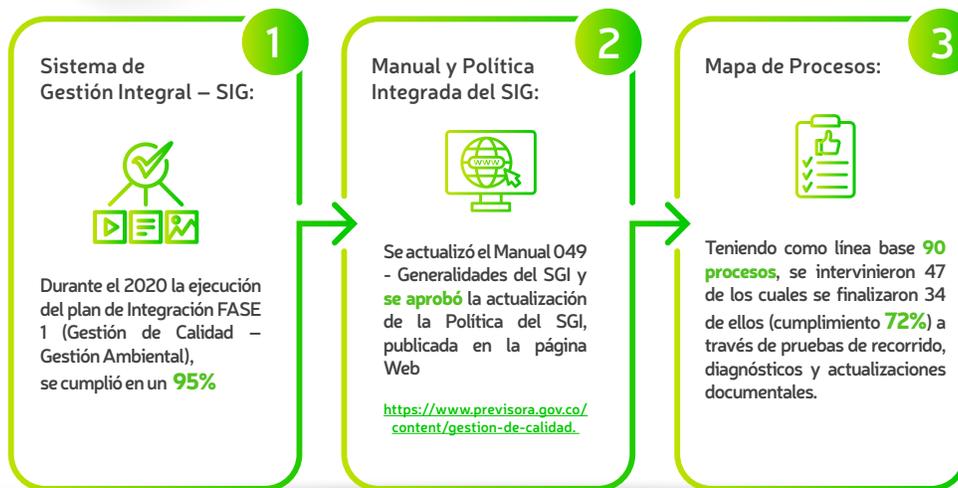
Plan	No. Actividades	Peso	Avance
Sectorial	10	25%	100%
Institucional	17	25%	96%
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	30	25%	100%
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)	3	25%	100%

Gráfica #19. Dimensión 3



## Direccionamiento estratégico y planeación

### Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos:

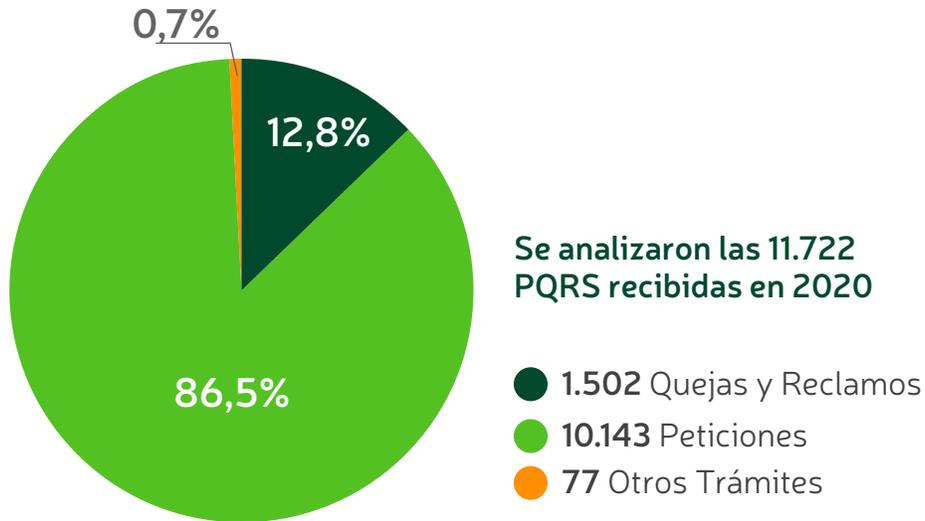


### Política de Transparencia y acceso a la información:

Se nombró a la Secretaría General con el apoyo de la Gerencia de Innovación, la Oficina de Mercadeo y Publicidad y la Función de Cumplimiento Normativo como Líder para su gobierno. Se logro:



## Políticas de participación ciudadana en la gestión pública y de servicio al ciudadano:



Gráfica #20. Dimensión 4



## Evaluación de resultados

### Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional:

En el Comité de Gestión y Desempeño, se socializó el avance del Plan Estratégico Institucional y el avance de los Proyectos, a su vez se realizó el monitoreo de los resultados de indicadores de procesos e indicadores del Sistema de Gestión Ambiental.

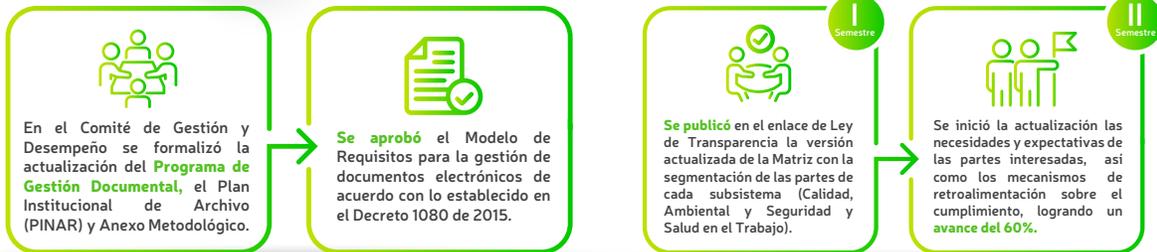
Gráfica #21. Dimensión 5



## Información y Comunicación

### Política de Gestión Documental:

#### Matriz de Partes Interesadas:



Gráfica #22. Dimensión 6



## Gestión del conocimiento y la innovación

### Política Gestión del Conocimiento:

Atendiendo las brechas obtenidas en la calificación FURAG, se analizaron los cuatro (4) ejes transversales y se definió el Plan de trabajo que a 31 de diciembre logró un cumplimiento del **90,4%** con los siguientes resultados relevantes:



Gráfica #23. Dimensión 7



**c. Medición:** La medición de la efectividad del MIPG y el Sistema de Control Interno se realizó a través del “Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG”, en febrero de 2020. De acuerdo con los resultados publicados en mayo de 2020, con corte al 31 de diciembre de 2019, La Previsora logró una puntuación de 82.8%

ubicándose en la posición 11 entre las entidades del sector hacienda. Según esto, la entidad se encuentra 0,6 puntos porcentuales por debajo a la meta definida por la Función Pública y el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente al aumento de 10 puntos porcentuales sobre la línea base para el cuatrienio (73,4% inicial).

Gráfica #24. Resultados Medición de la Efectividad

**Puntuación**



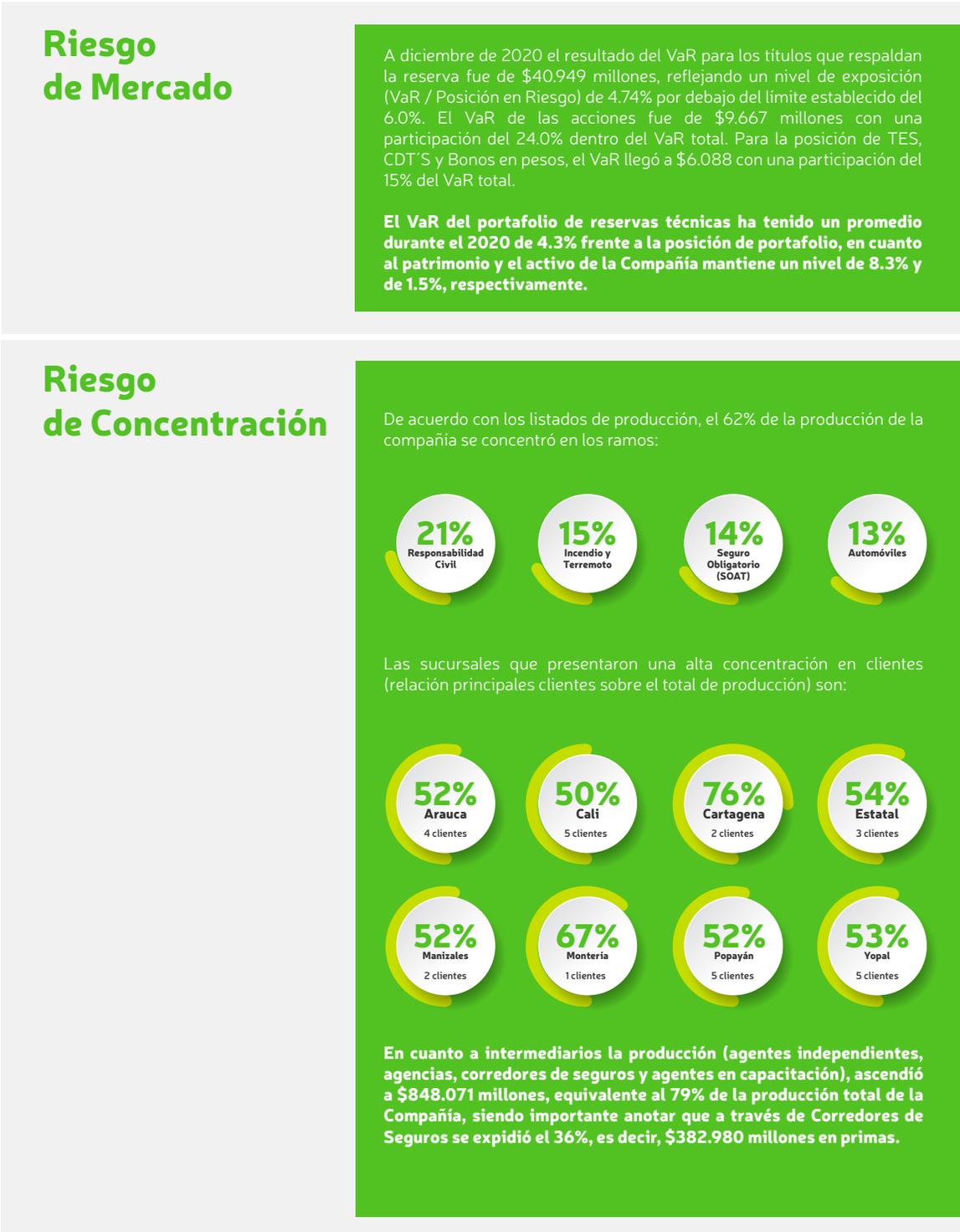
**Manteniendo el puesto 11**



### 3.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgo realiza análisis, medición, control y monitoreo de los riesgos inherentes al negocio de seguros, destacándose:

Tabla #7. Actividades en Gestión del Riesgo



## Riesgo de Suscripción

Se realizó la revisión de los cálculos para la estimación de las tasas puras de riesgo descritas en las notas técnicas actuariales, revisando las notas técnicas de: Multirriesgos Pyme, Previalcaldías, Previcampo, Previestudio educativo, Previhospitales, Previturismo y Previhogar, antes de ser depositadas a la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Riesgo de insuficiencia de reservas técnicas

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

## Riesgo Legal

La cuantificación del riesgo legal se realizó a partir de los reportes de contingencias pasivas derivadas de procesos judiciales en contra de la compañía, 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 de los mismos. Considerando que los valores reservados ya afectaron el Estado de Resultados, el Riesgo Legal se determina como el valor de los posibles intereses que se deberían pagar en caso de que los procesos con calificación probable sean fallados en contra de la compañía.

**A diciembre de 2020 este riesgo mantuvo su perfil bajo, teniendo en cuenta que el cálculo de los posibles intereses a pagar representó un porcentaje menor al 1% del patrimonio de la compañía.**

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

**Se dio cumplimiento con la presentación de los informes a la Junta Directiva;** informando la efectividad de los controles, procedimientos y monitoreo, hallazgos de operaciones inusuales y sospechosas, las medidas de conocimiento realizadas, así como la capacitación al personal interno y externo.

**Se realizaron los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF)** de las operaciones sospechosas que se presentaron.

**Se realizó la implementación de una plataforma tecnológica** que permite el ingreso y actualización de la información de los clientes de manera digital y **las integraciones de esta con el aplicativo SISE.**

**Durante el año 2020 se atendieron 5 requerimientos de información realizados por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.**



## Sistema de Gestión de Seguridad en la Información

En cumplimiento de la Circular Externa 052 del 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, 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 de la compañía. A través de este sistema, se busca el cumplimiento de los lineamientos normativos y define como base metodológica el modelo conceptual de las Normas ISO/IEC 27001 e ISO 27032.

Gráfica #25. Actividades Seguridad de la Información



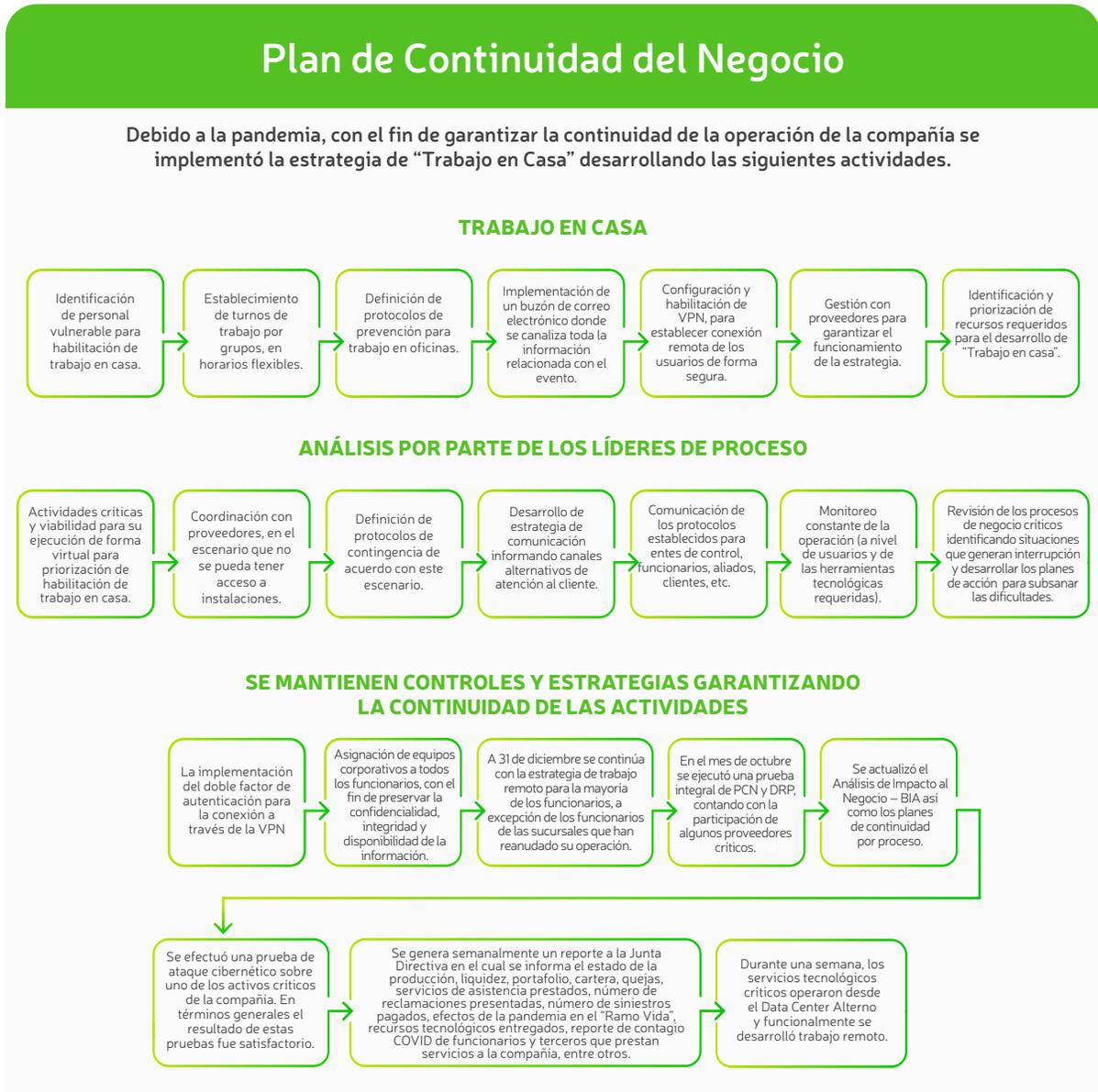
Se realizó la evaluación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información a través de la verificación de efectividad de controles de seguridad y monitoreo de ciberamenazas.



Se implementaron nuevos controles de seguridad y ciberseguridad dada la ejecución de la estrategia de trabajo remoto y se han intensificado las campañas de sensibilización y concientización enfocadas a la prevención de los riesgos de seguridad dado el nuevo entorno de trabajo.

## Plan de Continuidad del Negocio:

Tabla #8. Actividades en Plan de Continuidad del Negocio



## Riesgo Operacional

El sistema de administración de riesgo operativo adoptado por Previsora ha sido diseñado de tal manera que involucra la participación de todos los miembros de la Organización, quienes están involucrados en los diferentes 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 han definido 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, mediante el cual se han adoptado las medidas de control necesarias para mitigar de manera efectiva el riesgo inherente.

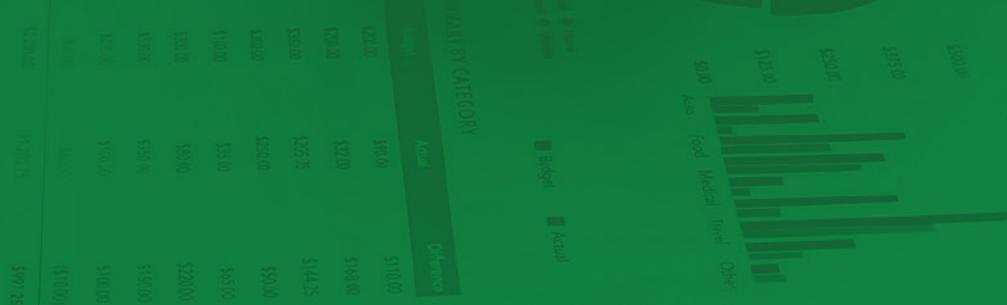
Adicionalmente, se ha diseñado un plan de monitoreo mediante la definición y análisis de indicadores a través de los cuales se realiza seguimiento trimestral al comportamiento de los riesgos asociados a éstos. De otra parte, se realiza evaluación de los controles con el fin de asegurar que los niveles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



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.

# 4 COMPONENTES MISIONALES

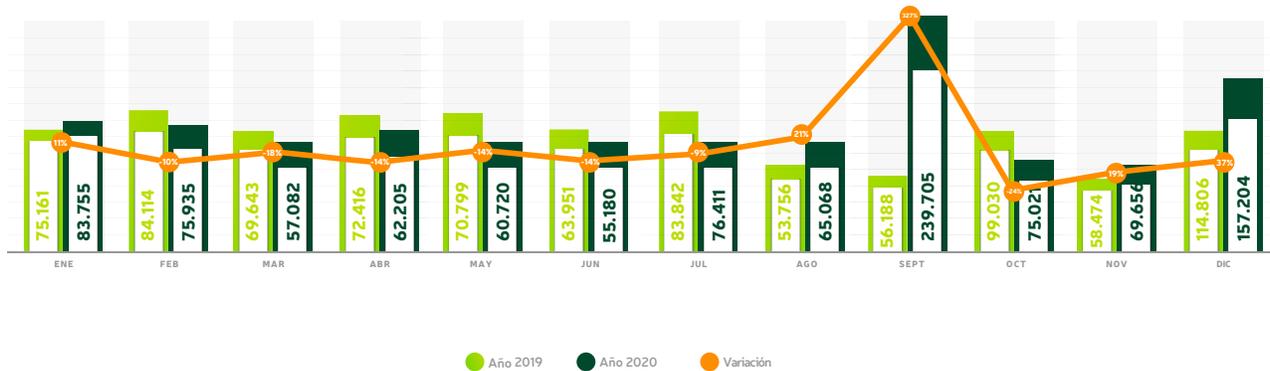


# Durante el 2020 Previsora Seguros emitió primas por valor de \$1.077.938 millones.

## 4.1. GESTIÓN COMERCIAL

Durante el 2020 Previsora Seguros emitió primas por valor de \$1.077.938 millones, esta producción contempla los ramos de SOAT, Patrimoniales, Generales y Automóviles, con un crecimiento del 19.5% frente al año 2019.

Gráfica #26. Primas Emitidas mensualmente 2020 vs 2019



Nuestro foco de negocio estratégico son los segmentos Estatal, Privado y Personas, los cuales en el año 2020 generaron los siguientes resultados:

### Negocios Estatales

La Compañía sigue manteniendo una participación importante en este segmento cubriendo las necesidades de aseguramiento del riesgo de entidades estatales.

Tabla #9. Gestión de Procesos Licitatorios Años 2020



Se incrementó el índice de procesos presentados con relación al año anterior del 56.5% al 61.2%, logrando una emisión de primas por valor de \$373 Mil Millones representado en un 103% de sobre ejecución presupuestal.

### Alianza Positiva – Previsora

Estrategia conjunta con Positiva Compañía de Seguros que permitió facturar primas por valor de \$ 74 Mil Millones.

### Eventos Académicos

A pesar del confinamiento por la emergencia sanitaria se adelantó el plan de capacitación para Cliente Final, Intermediarios y funcionarios del segmento mediante el uso de herramientas virtuales sobre contratación estatal de seguros con el fin de dar pautas y lineamientos jurídicos, técnicos y de riesgo, impactando a 210 clientes finales, 343 intermediarios y 306 funcionarios

### Negocios Privados

A través de la implementación de las estrategias delineadas por la firma Deloitte, mediante la consultoría que nos planteó la Estrategia Comercial.

Las siguientes fueron las estrategias planteadas para el segmento Empresas, trabajadas con las sucursales y aliados estratégicos:



**Abriendo Caminos:** Incursionar en grandes y medianas empresas de los sectores servicio, infraestructura, construcción, comercio y manufactura. A fin de fortalecer la prospectación se estableció una meta para el 2020 de \$3.917 millones. Al cierre del año se obtuvieron \$18.483 millones (cumplimiento del 471,9%).



**Vida Grupo Beneficios:** Incursionar la venta de seguros de vida en empresas que ofrezcan este beneficio a sus empleados. Este ramo presenta una dinámica de crecimiento en línea con la estrategia de Abriendo Caminos y para el año 2020 se lograron primas por valor de \$9.046,4 millones, creciendo en el 11,8% frente al 2019.



**Renovación:** Aumentar el índice de mantenimiento cuentas foco y contar con una planeación anticipada para la presentación de términos y condiciones de la nueva vigencia. Para el año 2020 se trazó una meta de renovación del 65% y se obtuvo un resultado del 74%.

Gráfica #27. Resultados Negocios Privados 2020

Primas generadas en el segmento Empresas en 2020 por \$368.729,2 millones.\*



\* Cifras no incluyen el negocio de Ecopetrol

Primas generadas en el segmento Personas en 2020 por \$60.216,2 millones.\*\*



\*\* Cifras no incluyen el ramo SOAT

De igual forma, se desarrollaron las siguientes iniciativas:



**Sector Agrícola:** Acercamientos comerciales con agremiaciones y Finagro.



Proyecto para los consumidores financieros del Banco Agrario con el fin de ofrecer el seguro agrícola a través del canal de uso de red bajo la figura de coaseguro aceptado.



Mantener la participación de las licitaciones del segmento privado obteniendo una efectividad del 33% en número de procesos adjudicados y del 47% en primas con \$9.360 millones.



Lanzamiento del **Cotizador Digital** para el producto Áreas Comunes, acompañado de una jornada académica sobre la nueva normalidad jurídica en la propiedad horizontal con recomendaciones para adquirir el seguro en la que participaron más de 700 personas entre clientes y aliados estratégicos. En el 2020, este producto representó el 27% de la producción del segmento empresas y alcanzó un crecimiento del 19%

Para el segmento Personas se trabajó conjuntamente con las sucursales en las siguientes estrategias:



**Revitalizar el ramo de Autos:** Entrega de las herramientas de cotización y de delegación para la emisión. Este canal logró crecer el 47% frente al año 2019 y al cierre del año 2020 se facturaron \$23.855,9 millones.

## Se dio inicio al proyecto con Positiva Compañía de Seguros, el cual consiste en brindar una alternativa de seguros para los consumidores financieros con crédito hipotecario denominado: “Baja Tu Cuota”.



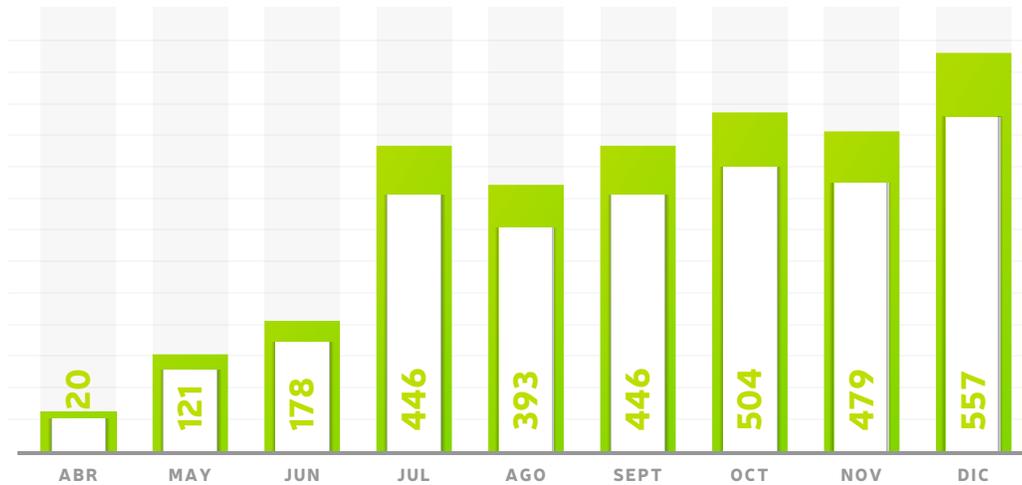
**Renovación:** Aumentar índice de persistencia del segmento. Para el año 2020 se logró aumentar en 7 puntos porcentuales, pasando del 48% al 55%.

De otra parte, se dio inicio al proyecto con Positiva Compañía de Seguros, el cual consiste en brindar una alternativa de seguros para los consumidores financieros con crédito hipotecario denominado: “Baja Tu Cuota”. En esta iniciativa Previsora ofrecerá el Seguro Individual de Incendio Deudores y Positiva el de Vida Individual Deudores. Así mismo, se continuó la gestión de apertura de canales delegados con aliados para el ramo de cumplimiento, cerrando el año 2020 con 22 aliados con primas por \$32,6 millones.

## Canal Digital

En abril se habilitó el canal de venta digital directa de SOAT con el objetivo de prestar el servicio a las personas que requerían comprar su póliza, pero no podían desplazarse a un punto de venta físico.

Tabla #10. Comportamiento Canal Digital



	Primas	Meta	Cumplimiento (%)
Campaña 1	1.158,7	693,2	167
Campaña 2	1.429,1	1.995,0	72
Campaña 3	556,7	1.000,0	56
Total	3.144,5	3.688,2	85

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial



Como resultado de la consultoría de Deloitte, se evaluó la rentabilidad de las unidades de negocios tercerizadas (UNT), y por consiguiente se procede con el cierre de cuatro UNT, dejando en funcionamiento solamente la UNT Barranquilla.

De otra parte, se mantiene la comercialización directa de las pólizas de automóviles por medio del cotizador web, el cual apoya la gestión comercial a través del telemarketing inbound. Este canal fue activado en el mes de julio de 2019; para el año 2020 se han reportado ventas por valor de \$98 millones de pesos.



Al cierre de 2020 el canal de aliados estratégicos emitió primas por \$ 848.071 millones. Este resultado se logró con la gestión de 1.556 aliados productivos distribuidos en 726 agentes, 752 agencias y 28 corredores.

El desempeño de los canales y su crecimiento se explica así:

Tabla #11. Comportamiento de los Canales

	A DIC 2019	A DIC 2020	MIX	△ % 20-19
Agentes	176.637	154.198	14,3%	-12,7
Agencias	300.640	310.198	28,8%	3,2
Corredores	329.289	513.796	47,7%	56,0
Directos	95.561	96.618	9,0%	1,1
Digital	-	3.139	0,3%	0,0
Total	902.127	1.077.940	100,0%	19,5

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial

Dentro de las principales actividades con los aliados estratégicos resaltamos la renovación del plan de reconocimientos para el 2021, el cual presentamos de forma virtual e hicimos reuniones de acompañamiento con los aliados de mayor producción.

Al cierre de año se llevó a cabo un proceso de análisis del perfil, productividad, aporte por ramo y por segmento de los aliados estratégicos, en

donde se identificó el pareto de producción de los canales para visualizar los nuevos objetivos y las acciones que deben gestionarse de cara al plan de productividad y que garanticen el crecimiento en las primas emitidas y el fortalecimiento de la relación con los aliados y los clientes. Además de asegurar los resultados comerciales en cada una de las sucursales del país aprovechando las estrategias definidas por los segmentos y la plaza en donde Previsora Seguros tiene presencia.



Durante el 2020 se dio continuidad a los procesos de mejora continua y formación en la administración y gestión de PQR's donde participaron funcionarios de Casa Matriz y Sucursales, principalmente los representantes de los quejosos o encargados de atender estas PQR's.

El crecimiento de las PQR's fue del 53.5% debido al impacto en la implementación de la Circular Externa 021 de 2020 tal como se observa en la gráfica 28, desde el mes de julio, se radicaron solicitudes de los clientes para aplicación del derecho de disminución de riesgo por efectos de la pandemia.

Este impacto se evidencia durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre con la radicación de 3.441 PQR's por este concepto.

## El crecimiento de las PQR's fue del 53.5% debido al impacto en la implementación de la Circular Externa 021 de 2020.

Gráfica #28. Comportamiento de PQR's (Peticiónes, Quejas, Felicidades, Sugerencias)



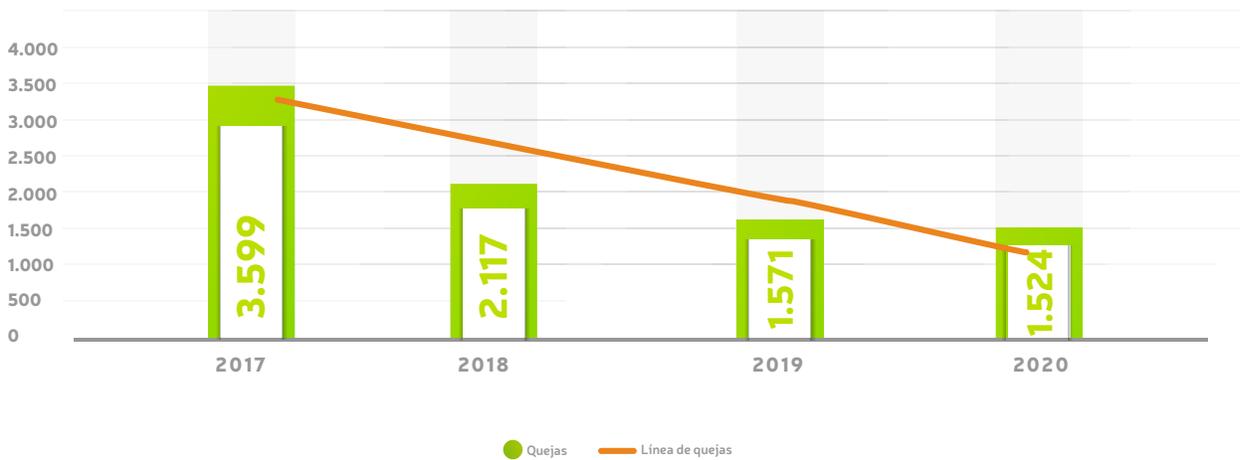
En la Gráfica 29 se evidencia el comportamiento de Quejas o Inconformidades de nuestros clientes de un año a otro, donde evidenciamos la efectividad de las acciones de mejora con un comportamiento del -3% para el cierre de 2020.

Gráfica #29. Comportamiento de Quejas



En la gráfica 30, se evidencian los resultados de la compañía durante estos últimos 4 años, donde las quejas se han reducido en un 58% y se evidencia un periodo de normalización que tenemos que seguir monitoreando para brindar una prestación de servicios bajo nuestros estándares de calidad.

Gráfica #30. Comportamiento de Quejas 2017-2020



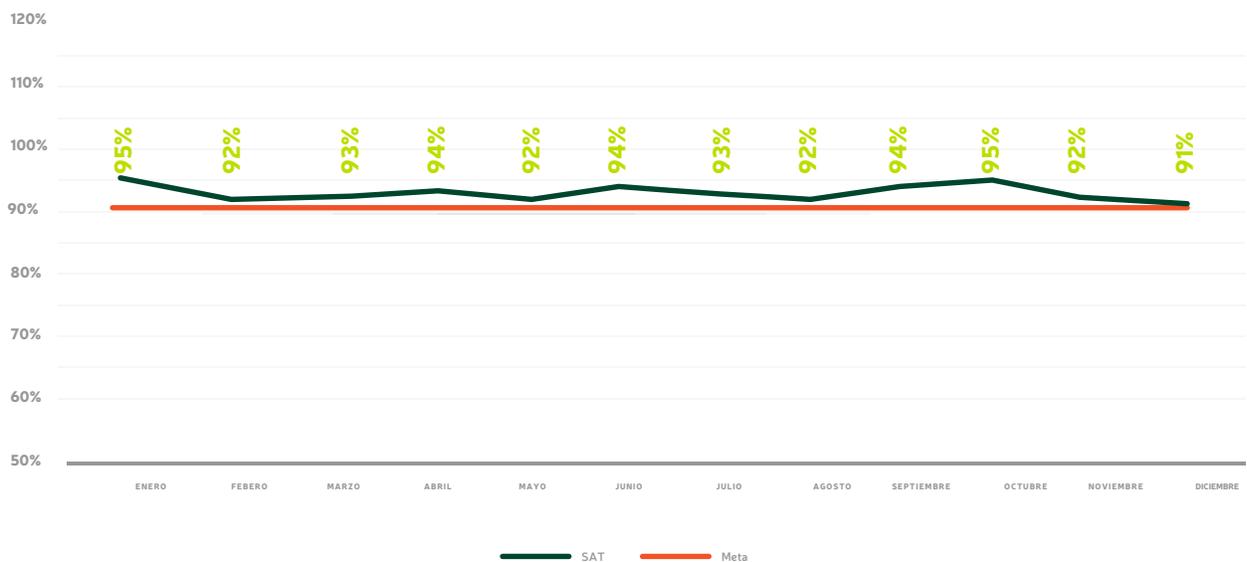
A nivel de formación, se han realizado las siguientes acciones enfocadas a fortalecer el servicio al cliente:

Gráfica #31. Actividades de Servicio al Cliente



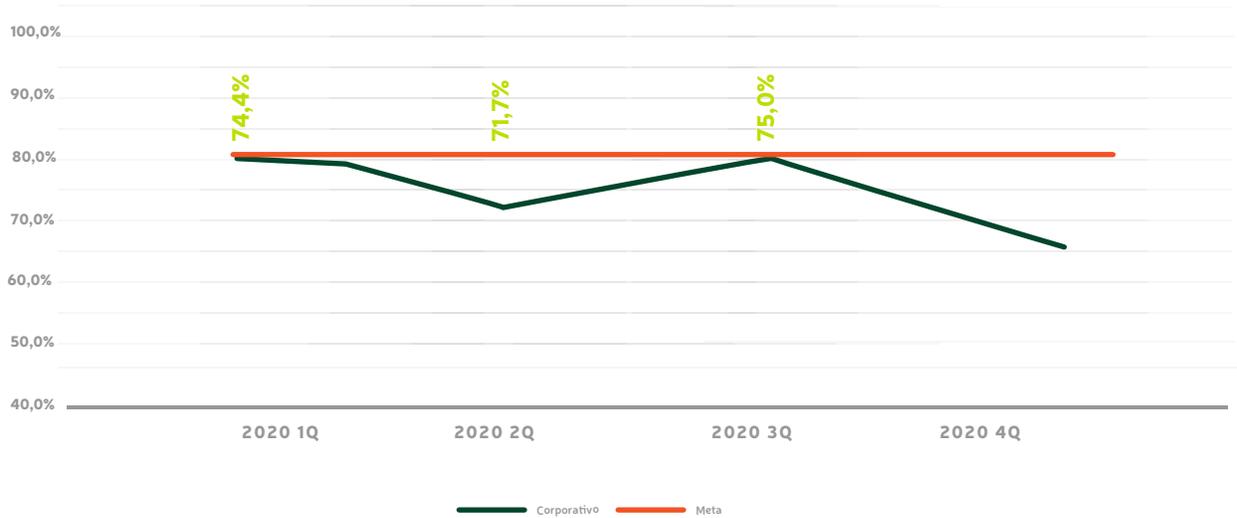
Es importante resaltar que las acciones de mejora implementadas fueron perceptibles por nuestros clientes tal y como se observa en las siguientes graficas de encuesta de Servicio:

Gráfica #32. Encuesta de Satisfacción – Cliente Final



Logramos durante el 2020 mantenernos sobre los niveles de 90% de satisfacción, alcanzando un sobrecumplimiento en la meta de 101% (Meta= 92%)

Gráfica #33. Encuesta de satisfacción – Aliado (Intermediario)



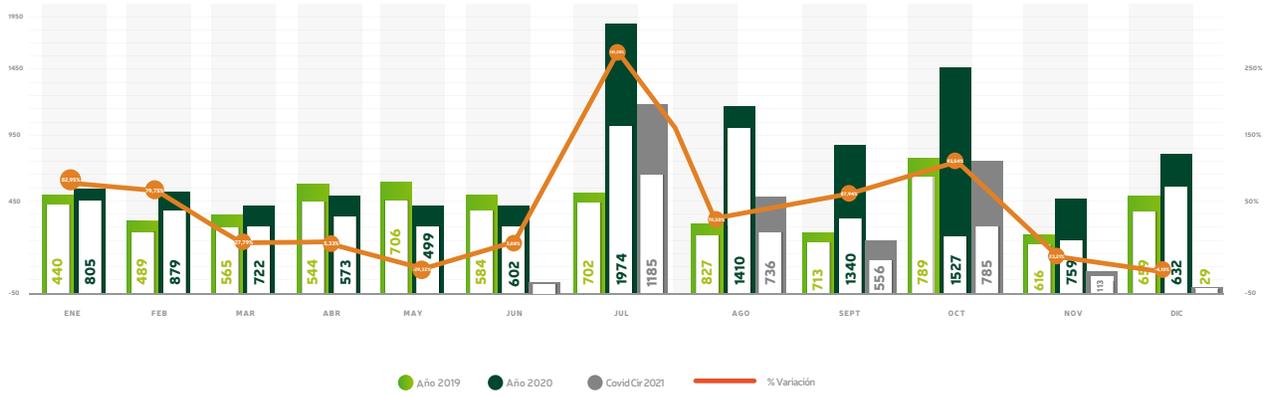
En el 2020 se trabajó en mejoras de nuestros procesos para hacerlos eficientes y que los intermediarios perciban un mejor servicio y valor de la compañía. Adicionalmente, se implementaron protocolos y nuevos procesos de atención en canales alternos y virtuales a raíz de la coyuntura por el estado de emergencia del Covid 19 dando continuidad a la operación en forma remota.



La Superintendencia Financiera de Colombia, emitió la Circular Externa 021 (CE 021) con ocasión de las medidas de aislamiento preventivo ordenadas por el Gobierno Nacional mediante los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y 749 de 2020 y dadas a raíz de la Emergencia Sanitaria por la pandemia de Covid 19.

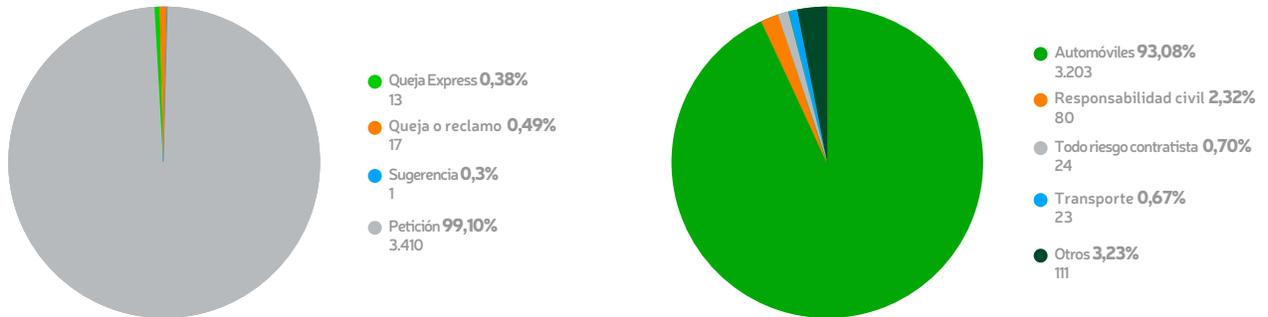
Desde el 1 de julio de 2020 se inició la gestión de atención de PQR's de los clientes que por solicitud deseaban acceder a una de las dos opciones que la compañía tenía para cumplir con lo estipulado en el Código de Comercio sobre la obligación de reducción de prima por disminución del riesgo.

Gráfica #34. Comportamiento PQR's CE 021



Se recibieron 3.441 casos los cuales fueron radicados en la página web de la Compañía para recepción de las solicitudes de los clientes, en donde se ofrecieron dos alternativas para la aplicabilidad del derecho, previa validación del cumplimiento de los términos y condiciones definidos por el cambio de la dinámica de los riesgos asegurados.

Gráfica #35. Participación de PQR en el proceso de CE 021



En la gráfica 35, se puede observar el tipo de PQR correspondiente al proceso de CE 021 así como la participación por ramos.



Durante el 2020 se dio continuidad a las principales actividades de apoyo a la gestión comercial y estrategia de la compañía, con el fin de proveer a la organización de información que soporte la toma de decisiones. En este periodo se logró:

Gráfica #36. Actividades en Inteligencia de Mercados





Durante el 2020 se trabajaron diversos proyectos que dieron continuidad al apoyo de la gestión comercial y estrategia de la compañía, con el fin de fortalecer su posicionamiento en el sector privado y desarrollar más canales de divulgación para dar a conocer los atributos de la compañía y sus productos.

Con motivo de la pandemia, la mayoría de las actividades dirigidas a los aliados y clientes se desarrollaron de forma virtual, sumando en total 27 actividades de relacionamiento con la participación de más de 7.000 personas.

La estrategia digital y de redes sociales se enfocó en la atraer tráfico a la página web lo que generó más 493.000 de visitas durante el 2020, siendo el portal de SOAT digital y el cotizador digital para Seguro de Autos las páginas más visitadas. También se trabajó en potenciar el perfil corporativo de LinkedIn debido a la afinidad que tiene esta red con el segmento empresarial, con la ejecución de la estrategia se logró un crecimiento en seguidores del 165% y el un 42% en alcance para esta red social.

Nuestras redes sociales cerraron el año de la siguiente manera:

Gráfica #37. Cierre Redes Sociales en 2020



Con nuestras acciones de relaciones públicas y medios de comunicación se generaron más de 42 notas y espacios de prensa que en un valor publicitario suman más de \$42 millones COP y en valor informativo más de \$80 millones COP.

## 4.2. GESTIÓN TÉCNICA

### Comportamiento de los principales ramos



#### Seguros Generales e Ingenierías

Gráfica #38. Cierre de 2020 en Seguros Generales



#### Índice de Siniestralidad Ponderado



#### Disminución de Siniestros Incurridos

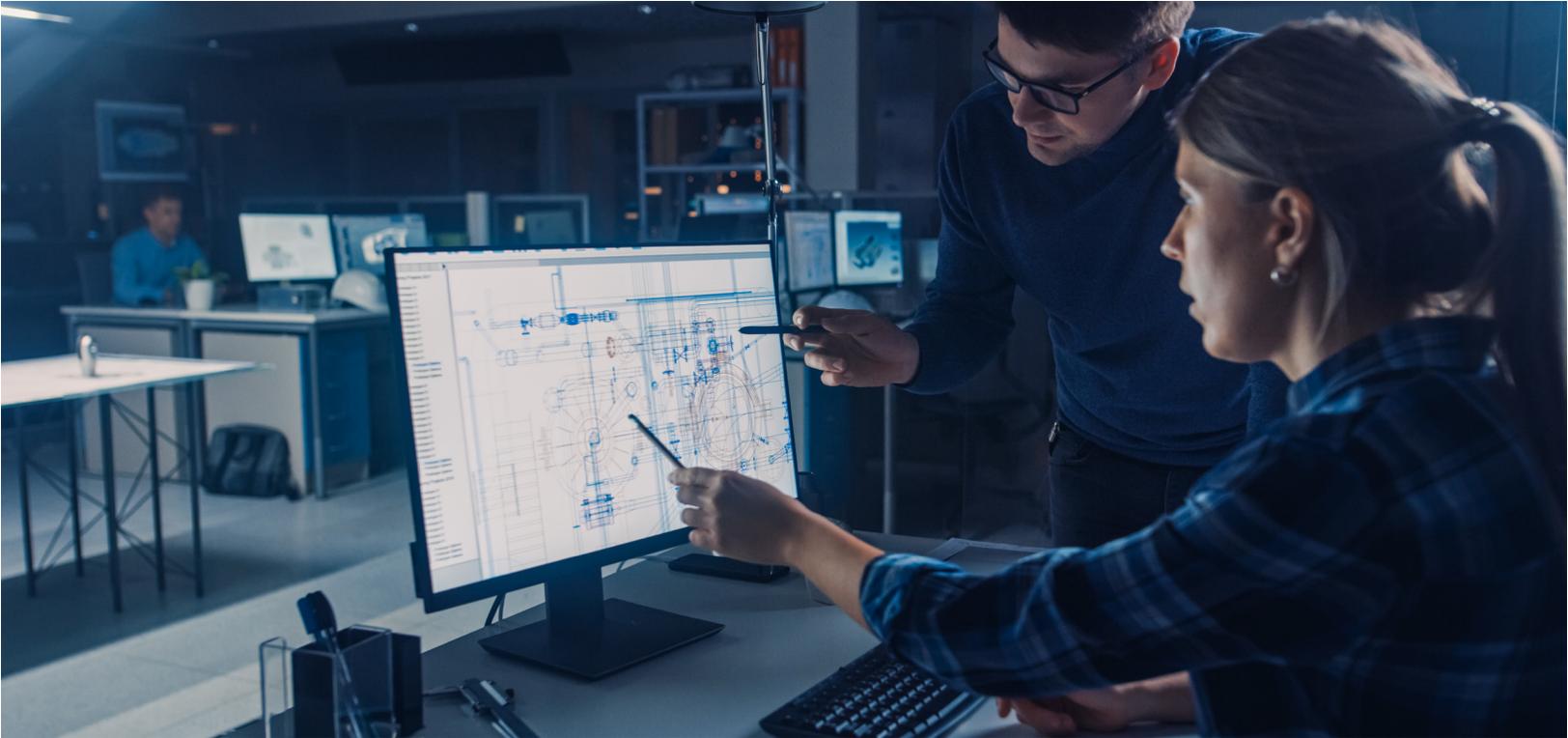


#### Ponderado de Ramos



#### Resultado Técnico después de Gastos para los Ramos





## Patrimoniales y Vida

La producción total de los ramos durante el 2020 alcanzó \$304.329 millones que significa un crecimiento de 8.8% (según Fasecolda a dic/20 el mercado de seguros generales crece 2.5%) respecto del año anterior y un cumplimiento

presupuestal de 127%; de esta manera la producción de estos ramos representa un 33% del total de la producción de la compañía.

El comportamiento por ramo fue:

Tabla #12. Comportamiento del Ramo

Ramo	2018	2019	2020	Ppto 2020	△% 2020 2019	% Cump	Diferencia \$
Vida grupo	71.849	99.411	64.746	96.511	-34,90	67,1	-31.765
Accidentes Personales	9.036	8.509	7.005	3.353	-17,70	208,9	3.652
Responsabilidad Civil	82.161	113.342	159.711	90.094	40,90	177,3	69.617
Manejo	12.388	12.471	14.063	13.640	12,80	103,1	422
Cumplimiento	15.771	18.151	18.233	20.957	0,50	87	-2.724
Infidelidad y Riesgo Financiero	19.749	27.809	34.350	15.904	23,50	216	18.447
Desempleo	3	19	6.222	0	32755,30	n/a	6.222
Total	210.958	279.712	304.330	240.459	8,80	126,6	63.871

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial

Este crecimiento se encuentra apalancado en cuentas de grandes primajes y colocaciones facultativas, donde los principales 20 clientes suman primas por \$198.798 millones, es decir el 65% del total de la producción.

Respecto de la siniestralidad, los ramos de la gerencia presentaron una disminución generalizada, donde de manera ponderada, en 2019 fue de un 65.8% y, en el 2020 este índice bajó a 53.9%. Este efecto obedece principalmente a las situaciones atípicas del año 2020 entre las que se destacan:

Gráfica #39. Actividades Atípicas del 2020





## Automóviles

Gráfica #40. Resultados de automóviles en 2020



El mercado dio aplicación a la circular CI-021 que llevó a que se reconocieran alivios que en su mayoría fueron a los clientes de autos por menores riesgos expuestos, lo cual implicó devoluciones por valor de \$203.059 millones a 2.01 millones de tomadores de seguros <sup>[1]</sup>

Gráfica #41. Resultados de Siniestralidad en 2020 Resultados de automóviles en 2020



### Decrecimiento en la venta de vehículos Cero kilómetros



### Resultado Técnico Antes de gastos



### Resultado Técnico Después de gastos



[1] Fasecolda, octubre de 2020.



El ramo de SOAT en el mercado para el 2020 presentó un crecimiento del 2% de primas emitidas frente a 2019, generando un valor de primas de \$2,883,490 millones.

Gráfica #42. Primas emitidas mercado SOAT mensualmente 2020 vs 2019



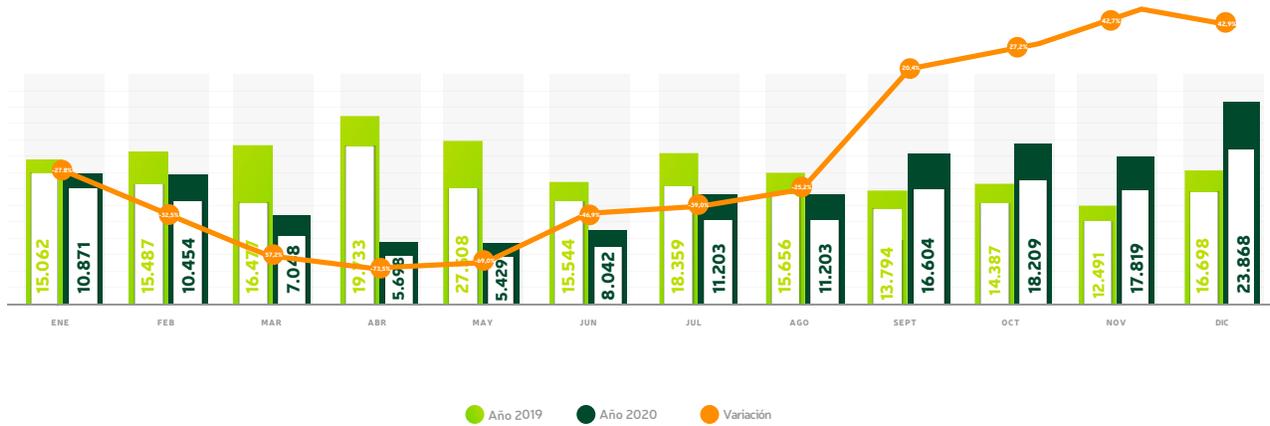
Respecto a los siniestros pagados para 2020, presentaron un decrecimiento del 4.0% frente a 2019, mientras que los siniestros incurridos de XL presentan una reducción del 6.0%, lo que ha generado una disminución de siniestralidad de 1 punto porcentual pasando de 75% a 74%, sin embargo no es proporcional al decrecimiento de los siniestros netos, ya que en el 2020 las aseguradoras que comercializan el ramo tuvieron que hacerle a la ADRES una transferencia adicional de acuerdo con el Decreto 800 y la resolución 2124 de 2020.

Al interior de la compañía, las primas emitidas del ramo tuvieron un crecimiento del 8.9% para el segundo semestre del 2020, logrando cambiar la tendencia que se tenía en el primer semestre de decrecimiento, alcanzando primas emitidas por \$99,384 millones y cumpliendo al 109% la meta propuesta para este periodo del 2020, a través de estrategias técnico-comerciales.

**Al interior de la compañía, las primas emitidas del ramo tuvieron un crecimiento del 8.9% para el segundo semestre del 2020.**



Gráfica #43. Primas emitidas SOAT Previsora mensualmente 2020 vs 2019



Al revisar el resultado de las primas totales, que incluyen las primas de compensación, el crecimiento para el segundo semestre es del 16.0%,

Gráfica #44. Primas totales SOAT Previsora mensualmente 2020 vs 2019



El comportamiento de los siniestros incurridos para el 2020 presentó un decrecimiento del 19.3% frente a 2019, que significó \$37,136 millones menos, generado por la baja exposición de riesgo de los meses de cuarentena, sin embargo, por ajustes de reservas de siniestros por demandas de entidades prestadoras de salud, y adicionalmente por un menor ritmo de primas devengadas generado por la baja producción del primer semestre, la siniestralidad del ramo se ubica en 70.2% para el 2020.

El resultado técnico antes de gastos para el 2020 alcanzó los \$9,072 millones, afectado por la transferencia adicional a la ADRES descrita anteriormente, que significó para La Compañía \$12,649 millones y que repercutió en el indicador de transferencias en 5,3% por encima de lo presentado en el 2019, y sumado al comportamiento de las reservas de siniestros, el ramo genera un índice combinado de 108.7%



## Prevención de Riesgos

La situación actual ha permitido crear nuevos escenarios para prestar los diferentes servicios que antes eran presenciales para los clientes y usuarios; por tanto, se continúa apoyando a las sucursales y a las diferentes áreas de casa matriz, trabajando siempre con el objetivo de prevenir, mitigar, monitorear y hacer seguimiento de los

negocios que por sus características requieren análisis especial para evitar o minimizar la materialización de siniestros.

Con las restricciones generadas por la pandemia se prestaron los servicios relacionados a continuación:

Gráfica #45. Actividades en Prevención de Riesgos





## Reaseguros

Tal como lo dispone la Circular Externa 038 de 2016 y la Circular Externa 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera, la compañía 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 en 2020 se enfocó en fortalecer los procesos administrativos (control de la parte contable y financiera) y técnicos mediante la implementación de proyectos de sistemas encaminados a autoadministrar y autocontrolar la operación de reaseguros.

En cuanto al proceso de renovación de los contratos automáticos de reaseguro, la compañía logró obtener términos adecuados en el mercado reasegurador acorde con las necesidades del mercado y de La Previsora.

**La operación en 2020 se enfocó en fortalecer los procesos administrativos (control de la parte contable y financiera) y técnicos.**





### 4.3. INDEMNIZACIONES

Durante el 2020 se logró mantener los resultados de los indicadores de gestión de indemnizaciones, reducción de quejas y cumplimiento de los objetivos planteados para el año, además de garantizar la operación de cara a nuestros clientes y aliados estratégicos en los momentos que más nos necesitan, habilitando nuevos canales de atención y adoptando medidas excepcionales para la atención de los siniestros:

#### Indemnizaciones SOAT-AP personas jurídicas

Se habilitó canal de recepción a través de la URL para indemnizaciones SOAT y AP personas jurídica.

Se atendieron todas las solicitudes que llegaron de las IPS con el fin de depurar cartera y agendar reuniones de aclaración de cuentas.

Tomando como base la información de objeciones pendientes de respuesta por parte de las IPS a diciembre de 2020, se inició un acercamiento con 151 IPS que representan el 80% del total.

#### Indemnizaciones Generales, Patrimoniales, Vida y Autos

Para dar continuidad a la recepción y gestión de los recibos o convenios de indemnizaciones nuevos, menores a \$30 millones, por el periodo de contingencia se podrán realizar los pagos sin autenticación, para los ramos de Generales, Patrimoniales y Vida.

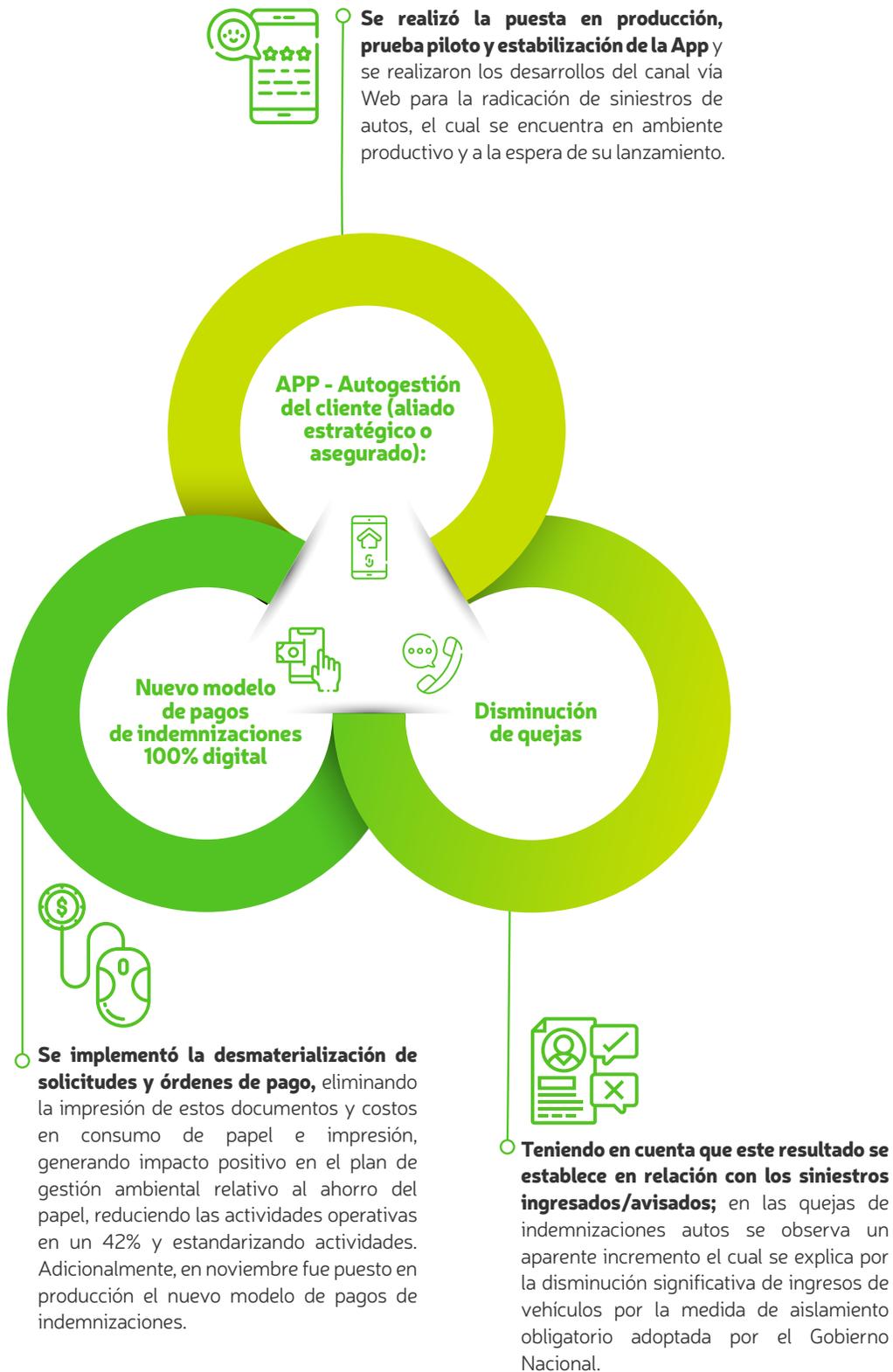
#### Indemnizaciones Autos

- Se amplió el servicio de peritación virtual, para garantizar la oportunidad en el proceso.
- Se efectuó acercamiento con talleres para recepción y atención de vehículos con prioridad para la atención de emergencias como ambulancias y patrullas, entre otros.
- Se tuvo una mayor y permanente comunicación con nuestros asegurados.
- Se decretaron pérdidas severas con imágenes legibles de improntas e inventarios suministrados por los peritos, sin embargo, después de la contingencia la documentación original debe reposar en los expedientes antes de realizar el giro de la indemnización.

Los proyectos e iniciativas que se definieron se cumplieron a cabalidad como resultado del mejoramiento continuo y la evolución de los procesos de la Vicepresidencia en los diferentes enfoques, Estratégico, Operativo y Financiero.

## Enfoque Estratégico

Gráfica #46. Actividades de cumplimiento en 2020



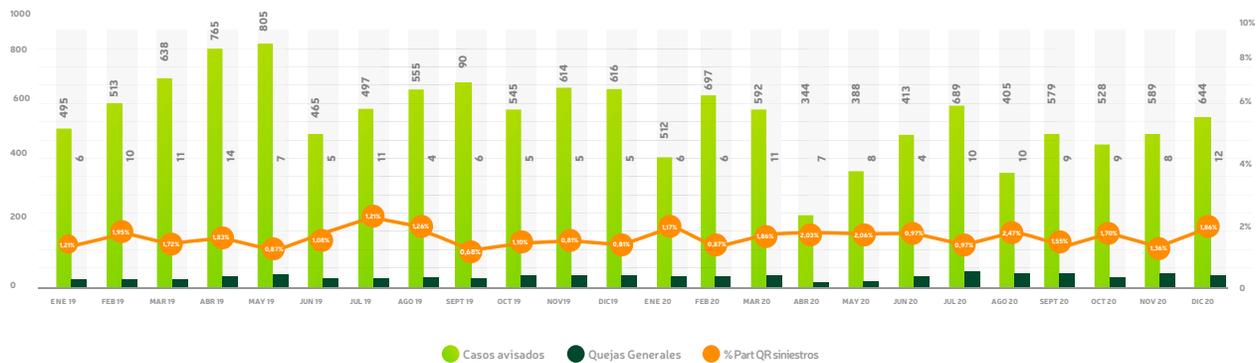
## Automóviles

Gráfica #47. Automóviles siniestros



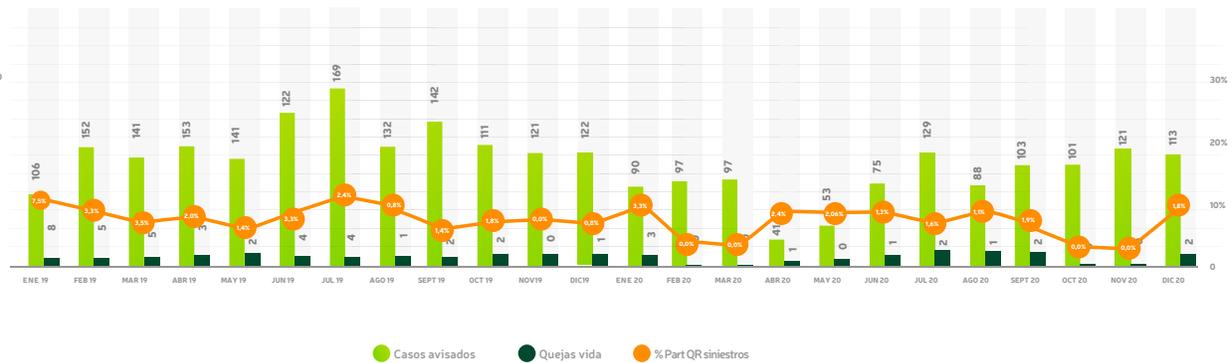
Para generales se finaliza el año 2020 con un crecimiento del segundo semestre acorde con el crecimiento de riesgos expuestos por el ramo y con los siniestros avisados.

Gráfica #48. Generales casos avisados



En el producto de vida se evidencia un comportamiento estable, teniendo en cuenta que su participación de quejas no supera el 2%.

Gráfica #49. Vida casos avisados



## Enfoque Operativo



**Inicio de las auditorías internas de reclamaciones de indemnizaciones autos, generales, patrimoniales y vida.**

A finales del año 2019 se estableció un nuevo proceso de revisión en cuanto a la calidad de las definiciones de las reclamaciones. A partir del segundo trimestre se inició este proceso, el cual permite validar que efectivamente se están cumpliendo las políticas, procesos, tiempos y demás criterios que deben ser tenidos en cuenta al momento de definir las reclamaciones.

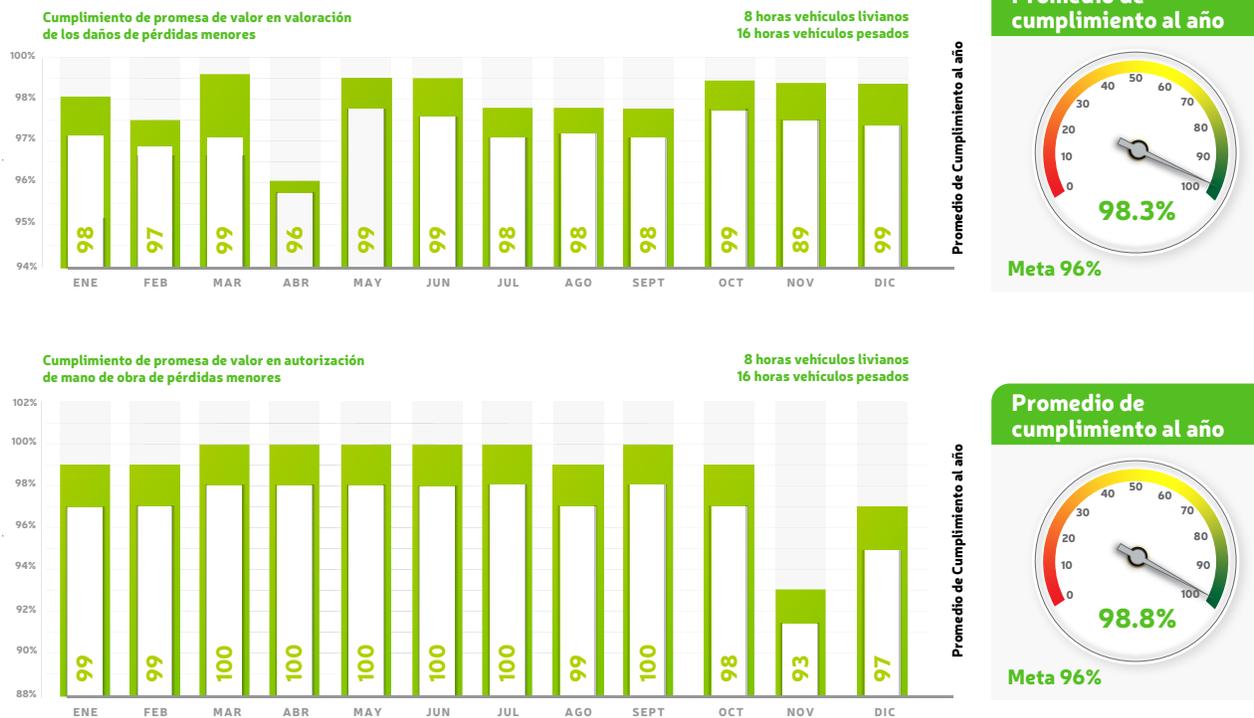


**Promesas de valor e indicadores por proceso:**

Se continuó con el mejoramiento de la operación de cara a nuestros clientes con el cumplimiento de promesas de valor para la atención de las reclamaciones:

**a. Indemnizaciones automóbiles:** Se continúa con la medición de indicadores semanales a los procesos de peritación y autorización a la reparación con el fin tomar medidas correctivas de manera oportuna y así mejorar nuestros tiempos de respuesta de cara al asegurado, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfica #50. Indicadores Automóbiles



Para el indicador de autorización de reparación, se cumplieron los tiempos establecidos por segmento: 8 horas baja complejidad, 16 horas estándar.

**Indicador atención reclamaciones pérdidas severas**

En 2020 se redefinió la meta de este indicador pasando del 80% al 90%. Al cierre del año termina con un promedio del 87% de cumplimiento, que obedece a las dificultades generadas por la pandemia.

**b. Indemnizaciones soat, vida y ap**

Dentro del BSC se establecieron unos indicadores

para SOAT y Accidentes Personales que permiten realizar un seguimiento permanente a la evolución del proceso. Para el caso de oportunidad de pagos y de constitución de reservas la meta fue 95% para el año 2020; en el caso de pagos, éste hasta el año 2019 era del 90%. Al realizar un comparativo del comportamiento de los indicadores antes mencionados durante el año 2020, frente a los cuatro últimos años para los ramos de SOAT y AP tenemos lo siguiente:

Tabla #13. Promedio 2017 - 2020

Promedio Acumulado	Oportunidad gestión en	
	Pago	Const. Reserva
2017	31%	84%
2018	94%	97%
2019	96%	97%
2020	99%	99%

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial

En cuanto a Vida la meta para el año 2020 era del 90%, siendo el resultado a diciembre de de 93%, así:

Tabla #14. Resultados vida

Oficina	Cumple a Diciembre		Total		% Cump	Meta 2020
	Si	No	Cant.	%dist		90%
OIZC	789	61	850	78%	93%	103%
OIZO	164	4	168	15%	98%	108%
OIZN	61	7	68	6%	90%	100%
Total	1.014	12	1.086	100%	93%	104%

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial

**c. indemnizaciones generales y patrimoniales:**

Gráfica #51. Indicadores segmento exprés



Gráfica #52. Definición para reclamaciones



Segmento **Exprés\***



Definición\*\* en 5 días hábiles desde el momento de la formalización\*\*\* de la reclamación.

Siniestros de valor reclamado menor a 15 millones, comprende los ramos Incendio, Corriente Débil, Sustracción y Rotura de Maquinaria.

No requiere ajustador



Segmento **Estándar\***



Definición\*\* en 10 días hábiles desde la formalización\*\*\* de la reclamación.

Siniestros de valor reclamado igual o mayor a 15 millones, de los ramos de Incendio, Corriente débil, Sustracción y Rotura de Maquinaria.

Adicionalmente, comprende siniestros de los Ramos Agrícola, Manejo, Vida Grupo y Grupo deudores, sin importar valor reclamado.

Puede requerir ajustador



Segmento **Complejo\***



Definición\*\* en 15 días hábiles desde el momento de la formalización\*\*\* de la reclamación.

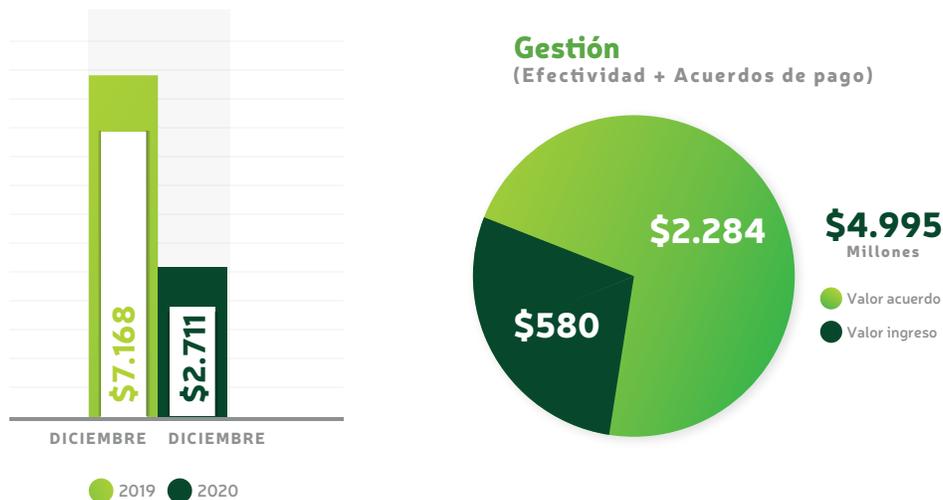
Siniestros de los ramos Responsabilidad Civil, Cumplimiento, Todo Riesgo Contratista, Transportes, Casco Barco, Casco Aviación, IRF y Caucción Judicial, sin importar valor reclamado.

Siempre requiere ajustador. Nota: \*Se excluyen negocios facultativos y fronting. \*\*Definición: Envío de liquidación u objeción. Por ley se deberá definir dentro del mes siguiente a la fecha de formalización. \*\*\*Formalización: Entrega de los documentos requeridos por la compañía para demostrar ocurrencia y cuantía de la pérdida. Cuando se defina nombramiento de ajustador éste podrá requerir documentos adicionales.

## Enfoque Financiero

**Ingresos por cobros de Salvamentos y cobros:** A lo largo de 2020 se obtuvieron ingresos por venta de salvamentos por la suma de \$5.302 millones y por cobros de \$2.711 millones.

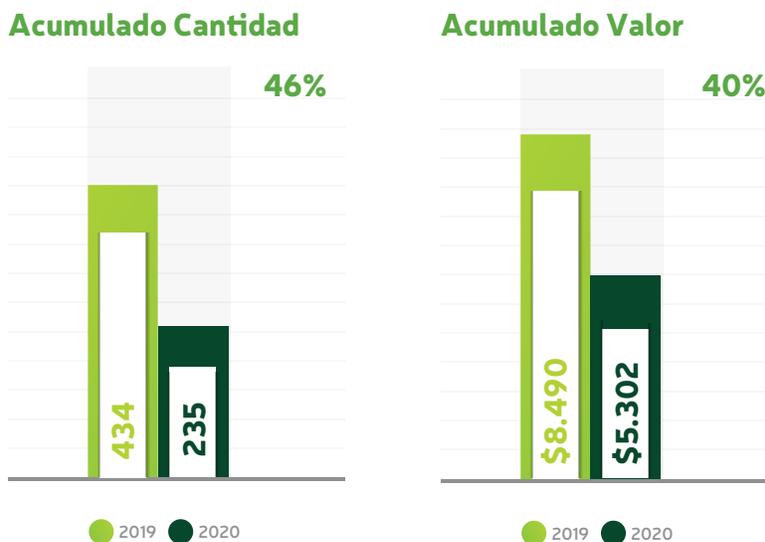
Gráfica #53. Resultados a diciembre



Fuente: Subgerencia de Recobros y Salvamentos - Cifras en millones de pesos.

**Peritos:** Con el cambio de contrato de peritos se logró pasar de peritaciones presenciales a virtuales, esquema que disminuye los tiempos de atención y valoración, así como la reducción de los recursos contratados para el desarrollo de las actividades que redundan en la disminución del costo del contrato, teniendo un ahorro de \$1.058 millones.

Gráfica #54. Comparativo Ventas 2019 VS 2020



13% valor promedio de venta por vehículo  
Analizando el comparativo de ventas del año 2019 versus el 2020, el valor promedio de venta por vehículo paso de 19MM a 22MM



**Seguimiento reservas:** Se mantuvo el proceso de depuración de reserva implementado desde el 2016, siendo importante mencionar que cada vez es menor el volumen del valor a depurar, considerando que las reservas se encuentran debidamente ajustadas. Dentro de las cifras del 2020 se evidencia un incremento que se explica por la implementación del nuevo proceso mencionado anteriormente. Durante el año 2020 se depuraron \$20.471 millones.

*Tabla #15. Seguimiento de reservas*

Causal de depuración	Valor	% de Distr.
Prescripción	\$9.760	47,68
Depuración política reservas inicial AUTOS	\$4.320	21,10
Depuración objeto de Autoauditorías oficinas/GIGYP y auditorías otras gerencias/vicepresidencia.	\$2.312	11,30
Reservas no liberadas adecuadamente	\$2.220	10,84
Depuración especial Indemnizaciones SOAT	\$1.859	9,08
Reservas menores a \$10.000	\$0	0,00
<b>Total general</b>	<b>\$20.471</b>	<b>100</b>

*Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial*

Conjunto con la Gerencia de Actuaría se estableció la constitución de reservas iniciales cuando se desconoce el valor reclamado para los ramos generales y patrimoniales.

Inicio proceso del recobro en los reclamos de cumplimiento desde la radicación del siniestro.



# 5 COMPONENTES 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 recurso humano y se gestionan los beneficios

que buscan el bienestar de los colaboradores y sus familias, logrando como valor agregado la fidelización y retención.

A continuación, se resaltan las actividades más relevantes:

### Administración de Personal

Administración de la Planta de Personal

Tabla #16. Distribución de la Planta

Planta Autorizada	754
 Convencionados	614
 Directivos	138
 Empleados Públicos	2

Planta Activa	727
 Convencionados	596
 Directivos	129
 Empleados Públicos	2

Edad	 Femenino	%	 Masculino	%	Total	%
20-29	80	11,00	39	5,36	119	16,36
30-39	149	20,50	91	12,52	240	33,01
40-49	117	16,09	83	11,42	200	27,51
50-59	88	12,10	50	6,88	138	18,98
60-69	14	1,93	16	2,20	30	4,13
<b>Total Funcionarios</b>	<b>448</b>	<b>61,62</b>	<b>279</b>	<b>38,38</b>	<b>727</b>	<b>100</b>

Tabla #17. Promedio de Pago de Nómina

Nómina	Tipo	Promedio Mensual
Pensionados	Devengo	\$172.376.915
	Deducción	\$-(29.189.592)
	Neto	\$143.187.323
Funcionarios	Devengo	\$4.497.946.331
	Deducción	\$-(1.396.832.014)
	Neto	\$3.101.114.317
<b>Total</b>		<b>\$3.244.301.640</b>

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial

Tabla #18. Promedio Seguridad Social y Parafiscales

Concepto	Promedio Mensual
Valor pago a pensionados	\$18.253.992
Valor pago a funcionarios	\$984.848.825
<b>Total</b>	<b>\$1.003.102.817</b>

Cifras en millones de pesos. Fuente: Informe comercial 2020 – Vicepresidencia Comercial

## Empresa Familiarmente Responsable



El 14 de mayo de 2020 La Previsora S.A fue certificada como una Empresa Familiarmente Responsable conforme a los requisitos exigidos

en la norma efr 1000 – 1 ed. 4, otorgada por la Fundación MÁSFAMILIA con el aval del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

Con la implementación de este modelo de gestión, contribuimos en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral con un conjunto de propuestas y actuaciones que más allá de la legislación vigente y vinculante, propone un proyecto de mejoramiento de calidad de vida, basado en 6 pilares: Calidad en el Empleo, Flexibilidad Temporal y Espacial, Apoyo a la Familia, Desarrollo Personal y Profesional, Igualdad de Oportunidades y Liderazgo y Estilos de Dirección.

## Medidas de Conciliación

Dentro del modelo de gestión efr contamos con medidas de conciliación, dentro de las cuales informamos los siguientes resultados:



**Auxilio de alimentación con factor:** \$883.764.236



**Auxilio de alimentación sin factor:** \$1.607.544.498



**Prima semestral extralegal:** \$1.976.497.088



**Prima de servicios:** \$1.415.942.544

Tabla #19. Beneficios

Auxilio	Descripción	Valor
Póliza de Hospitalización y Cirugía	Cantidad de beneficiarios: 2.112 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$5.511.415.446
Créditos Educativos	Cantidad de créditos condonables otorgados: 874 (Convencionados, Familiares Pensionados)	\$2.710.607.294
Créditos Hipotecarios	Cantidad de créditos otorgados: 26	\$2.954.036.400
Créditos Personales	Cantidad de créditos otorgados: 270	\$1.068.522.900
Crédito de Reparaciones Locativas	Cantidad de créditos otorgados: 22	\$314.817.941
Auxilio de Anteojos	Cantidad de beneficiarios: 221 (Convencionados y Pensionados)	\$182.705.331
Auxilio Odontológico	Cantidad de beneficiarios: 104 Convencionados)	\$83.958.736
Auxilio Traslado de Ciudad	Cantidad de beneficiarios: 1	\$2.194.508
Auxilio por Nacimiento	Cantidad de beneficiarios: 12	\$11.262.378
Reembolso de Gastos Notariales	Cantidad de beneficiarios: 23 (Convencionados)	\$65.013.369
Póliza de Vida Grupo	Ajustes por incremento de salario + Inclusiones 2020	\$515.506.597
Póliza Vida Exequias	Ajustes por incremento de salario + Inclusiones 2020	\$105.576.352
Póliza Vida Deudores	Inclusiones 2020	\$42.909.407
Póliza Incendio y Terremoto	Inclusiones 2020	\$33.438.458

## Plan de Bienestar

Contamos con las siguientes actividades enfocadas al desarrollo del plan de bienestar, en las cuales se evidencia un alto porcentaje de satisfacción por parte de los colaboradores:

Tabla #20. Actividades plan de bienestar 2020

Actividades	N° de actividades desarrolladas	Promedio índice de satisfacción(%)
Actividad "Cocinemos en Familia"	3	96
Actividad "Cumpleaños de La Previsora"	1	96
Actividad "Dibujemos juntos en Familia"	1	95
Carrera Virtual FASECOLDA	1	100
Celebración de Halloween	1	88
Celebración Día de la Familia - Bingo Virtual	1	95
Charla "El consumidor Post Covid: 10 cambios en el comportamiento de los clientes"	1	95
Charla "Felicidad en tiempos de incertidumbre"	1	91
Charla "Liderar-me en tiempos de cambio"	1	92
Charla Higiene del Sueño	1	88
Clase de Yoga - Suramericana	1	96
Clases de Rumba terapia	8	95
Clases de Yoga	11	96
Cocinemos de Familia "Taller de Cheesecake"	1	100
Desconexión Laboral	1	97
Día del Genero - CREPES AND WAFFLES	1	78
Evento de Cierre de Gestión	1	85
Show Musical "Juan y Laura desde Casa"	1	97
Torneo de Bolos "Bowling King Previsora 2020"	1	94
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>94</b>

## Seguridad y Salud en el Trabajo

Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el año 2020.

Gráfica #55. Actividades SST



## Resultado de Indicadores

Tabla #21. Plan de Trabajo Anual en SST

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO INDICADORES MÍNIMOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AÑO 2020 RESOLUCIÓN 03/12/2019																	
No.	Nombre del Indicador	Formula	Periodicidad Mínima	Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Consolidado
1	Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del SGSST	%CPT= (Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas)*100	TRIMESTRAL	86%	92%	91%	78%	75%	75%	100%	100%	93%	100%	68%	77%	100%	87%
2	Frecuencia de accidentalidad	FAT= (Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / No. Trabajadores en el mes) *100	MENSUAL	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	Severidad de accidentalidad	SAT= (Número de días de incapacidad por AT en el mes + número de días cargados en el mes / No. de trabajadores en el mes) *100	MENSUAL	150	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	Proporción de Accidentes de Trabajo Mortales	PATM= (No. De accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año) *100	ANUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Incidencia de la enfermedad laboral	IEL= (No. De casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio total de trabajadores en el periodo) *100	ANUAL	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Prevalencia de la enfermedad laboral	PEL= (No. De casos nuevos y antiguos de la enfermedad laboral en el periodo / Promedio de trabajadores en el periodo) *100	ANUAL	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	Ausentismo por causa médica	A= (No. de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / No. de días de trabajo programados en el mes) *100	MENSUAL	3283 días	236	319	144	84	123	121	121	133	113	142	257	245	2038

Plan de Trabajo Anual en SST-cumplimiento del 87%

## Selección

Se gestionaron 50 vacantes de las que 18 son del nivel directivo y 32 del nivel convencionado, a continuación se detallan los resultados obtenidos:

Durante el 2020 la distribución de las vacantes se realizó de la siguiente manera:

Tabla #22. Gestión de Selección

<b>Procesos Directivos</b>	<b>18 Procesos adelantados</b> • 9 Hombres • 9 Mujeres
<b>Procesos Convencionales</b>	<b>32 Ingresos</b> • 11 Hombres • 21 Mujeres
<b>Total Vacantes Cubiertas</b>	50 Vacantes

Tabla #23. Vacantes

Dependencia	Directivos	Convencionados	Total
Presidencia	0	3	3
Secretaría General	0	0	0
Vicepresidencia Técnica	2	3	5
Vicepresidencia Comercial	10	12	22
Vicepresidencia Jurídica	2	4	6
Vicepresidencia Financiera	0	3	3
Vicepresidencia de Indemnizaciones	0	4	4
Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo	4	3	7

## Desarrollo de Personal

Durante el 2020 Previsora desarrolló actividades que buscan promover competencias técnicas y comportamentales en cada uno de sus colaboradores, tales como la medición de Gestión del Desempeño, la cual ayuda a implementar estrategias para la consecución de los objetivos organizacionales, permite orientar las actividades y gestión de los colaboradores con la misión, visión, cultura organizacional y las competencias organizacionales; su intención es mejorar el desarrollo y crecimiento integral de los colaboradores por medio de planes de acción

y de reconocimiento, atendiendo las necesidades estratégicas de la organización.

Las evaluaciones planteadas para el 2020, se gestiona su cierre en el 2021 por tanto aún no se cuenta con el resultado de este indicador.

Por otra parte, se cuenta con la política de “Premio a la Excelencia” la cual contempla modalidades individuales y grupales que durante el 2020 se reconocieron así:

Tabla #24. Plan de Reconocimiento

Modalidad Individual			Modalidad Colectiva
Evaluación de desempeño:	Reconocimiento a la excelencia:	Mejores 20 puntajes en la evaluación de desempeño	Servicios
Se reconoce el desempeño eficiente y sobresaliente por la calificación de evaluación de desempeño recibida durante el año inmediatamente anterior a los colaboradores que en su evaluación obtengan un puntaje superior al 95% y que hayan cumplido al 100% con su oferta de formación. A partir de los resultados obtenidos en el años 2019 se beneficiaron un total de 39 funcionarios con la entrega de una tarjeta bono por un valor de \$500.000 c/u.	Se realiza un reconocimiento especial a aquel funcionario que haya obtenido uno de los puntajes más altos en su evaluación de desempeño y que se considere que aportó significativamente al cumplimiento de alguno de los objetivos estratégicos de la Compañía. La persona seleccionada obtuvo un cupo para asistir en el mes de noviembre de 2020 a la Convención Internacional de Seguros, que organiza anualmente Fasecolda.	Con el fin de incentivar y reconoce la excelencia a los colaboradores que durante el período de evaluación presentaron los veinte (20) mejores puntajes en evaluación del desempeño, la subgerencia de Desarrollo de Talento Humano desarrolló con la Universidad Sergio Arboleda un curso de formación integral para líderes.	Teniendo en cuenta que nuestra cultura de servicio empieza en casa, se reconoció a las cuatro (4) mejores Sucursales que obtuvieron las mejores calificaciones en la encuesta de servicio 2019, los integrantes de cada una de las áreas ganadores, obtuvo una tarjeta de Netflix por valor de \$50.000

## Formación y Desarrollo

El proceso de Formación al interior de la Compañía busca el desarrollo continuo de todos los funcionarios, sus capacidades, competencias técnicas y humanas, en el marco del plan estratégico de la organización con el propósito fortalecer estrategias, planes, programas y proyectos que favorezcan el clima, la cultura organizacional y mejoren los niveles de desempeño individual, asegurando así la calidad e impacto del proceso, garantizando el trabajo colaborativo, integridad, cambio e innovación, resultados al logro y generando valor al cliente, pilares fundamentales de la cultura organizacional.

A través de nuestra Universidad Corporativa “Creciendo”, se diseñan, implementan y gestionan programas de formación anuales de acuerdo a

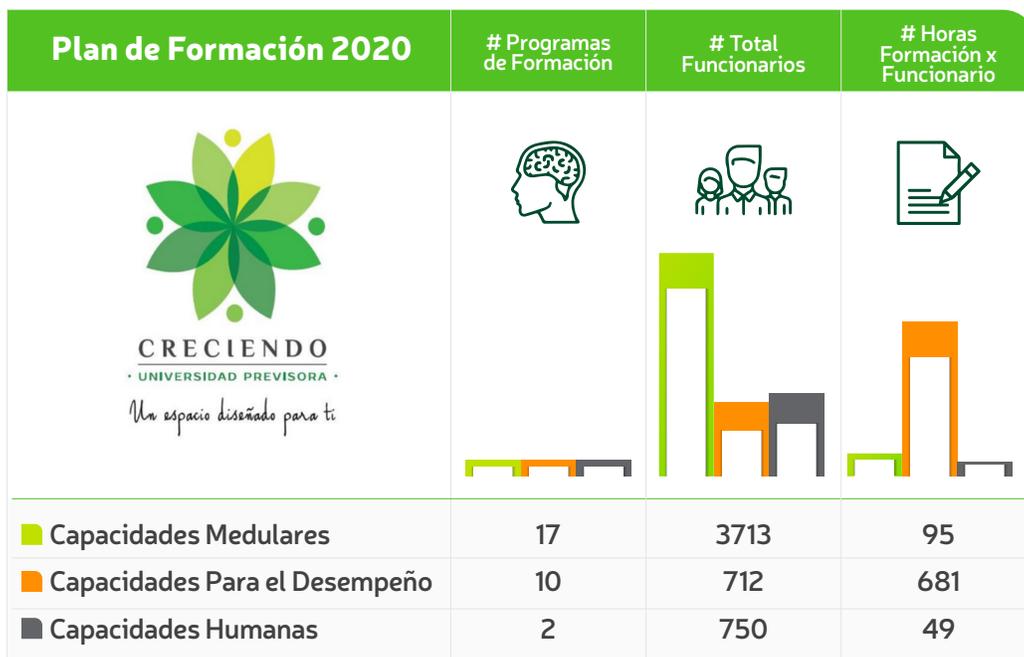


los requerimientos particulares de cada nivel de cargo y proceso en función de la atención al cliente, el mejoramiento de la productividad y la excelencia operacional.

Adicionalmente y dando continuidad al proceso de Transformación cultural que hemos venido trabajando durante los tres últimos años también se incluyen los datos en la Facultad de Capacidades Humanas.

Durante el 2020 el cumplimiento del Plan de Formación fue del 100%. A continuación, se relacionan los programas de formación desarrollados por Facultad:

Gráfica #56. Plan de formación 2020



\*En la facultad de Capacidades Medulares el total de funcionarios se duplica en relación con la planta por que se repiten su asistencia en los procesos de formación.

## 5.2. GESTIÓN FINANCIERA

Los resultados a diciembre para Previsora Seguros son producto de las estrategias definidas para un crecimiento rentable, con un portafolio de primas diversificado, que se concentran en mejorar el resultado técnico.

### Resultados generales

Las primas emitidas al cierre de 2020 ascendieron a \$1.077.940 millones, con un crecimiento del 19,5% frente al 2019; en cuanto al devengo, el acumulado fue de \$507.297 millones, reflejando una disminución del 13.8% (\$80.906 millones) respecto a 2019. Producto del control en la suscripción, la prevención de siniestros y la situación de confinamiento generada por el COVID, la siniestralidad de Previsora Seguros se ubicó en 61.2%, 4.2 p.p. menos que al cierre del año 2019.

Durante el 2020, Previsora Seguros continuó con su política de control de los gastos de operación, generando ahorros frente al presupuesto aprobado por \$2.239 millones y un crecimiento en el total de gastos frente al 2019 de solo el 2.3%. El resultado técnico después de gastos de operación se ubicó en -\$35.150 millones, similar a los resultados del año anterior. Los resultados anteriores, permitieron que el índice



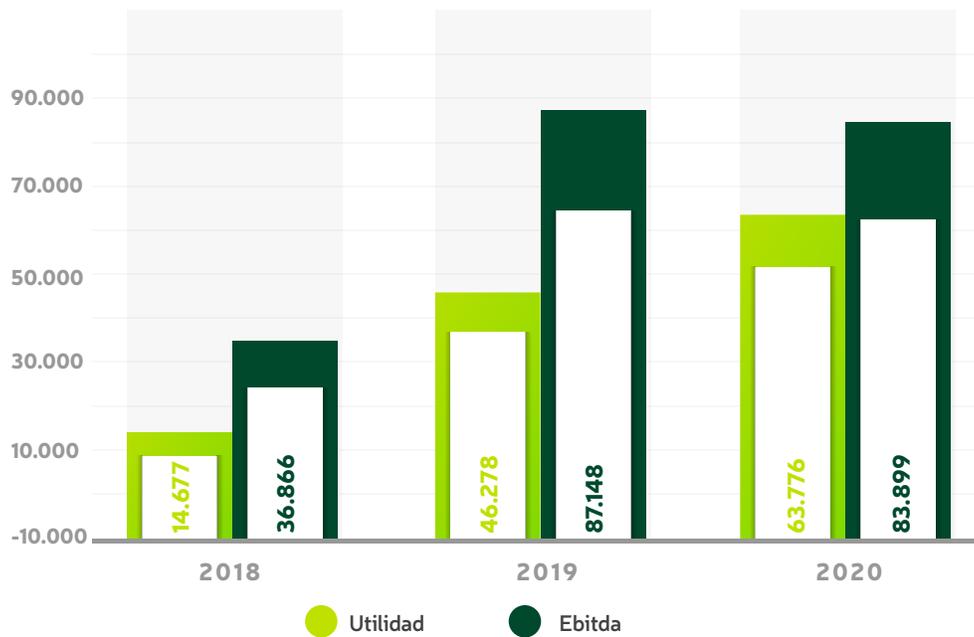
**Durante el 2020, Previsora Seguros continuó con su política de control de los gastos de operación, generando ahorros frente al presupuesto aprobado por \$2.239 millones y un crecimiento en el total de gastos frente al 2019 de solo el 2.3%.**

combinado terminara en 106.9%, con un leve incremento frente a la meta establecida (105.9%), comportamiento generado principalmente por la disminución del devengo de SOAT.

Al cierre del 2020, la Previsora Seguros registró en los estados financieros los impactos de la Circular Externa 021 de la Superfinanciera por el menor riesgo asumido, así como el pago de la contribución a la ADRES, de acuerdo con lo definido en el Decreto 800 de 2020.

Los resultados financieros fueron positivos, permitiendo compensar el resultado técnico, para obtener una utilidad neta acumulada de \$63.776 millones. En la siguiente gráfica se observa la evolución de los últimos años:

Gráfica #57. Utilidad y Ebitda



Frente al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$2.6 billones al cierre de 2020, lo cual representa un incremento del 13.1% frente al año anterior, dentro de los cuales se destaca la participación del portafolio de inversiones en un 40% del total del activo. Estos resultados la ubican en el sexto puesto en activos de las compañías de seguros generales, de acuerdo con la información de indicadores de gestión de Fasecolda a noviembre de 2020.

El nivel de los pasivos a diciembre de 2020 tuvo incremento de un 15.3% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$2.1 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 77.5% del total del pasivo, alcanzando \$1.7 billones, con un incremento del 13.8% frente al cierre de 2019.

**Frente al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$2.6 billones al cierre de 2020.**



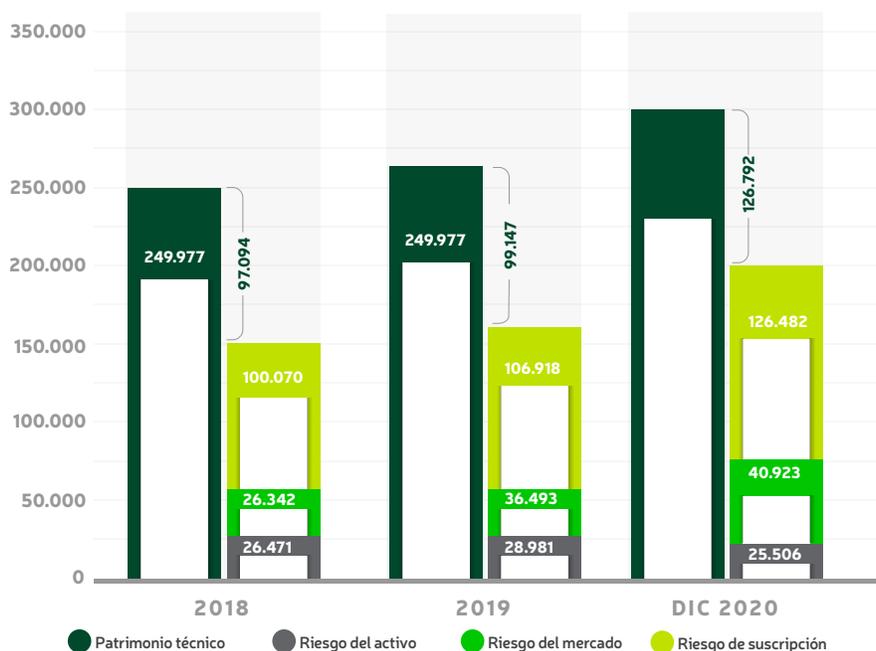
Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre de diciembre de 2020 alcanzó una cifra de \$449.322 millones, con un crecimiento de 3.4% frente al 2019, resultado favorecido por la utilidad del período y por el fortalecimiento patrimonial de sus reservas, cerrando con un ROE del 14.2%, generando un incremento del 3.5 p.p. frente al cierre del 2019, donde se ubicó en 10.7%.

Es de vital importancia resaltar la fortaleza patrimonial que tiene Previsora Seguros en el

patrimonio técnico, manteniendo un exceso sobre el patrimonio requerido de \$126.792 millones, demostrando así la capacidad de la compañía para asumir grandes riesgos, conservando un excelente nivel de solidez y respaldo.

En la siguiente gráfica se puede apreciar la evolución del patrimonio técnico, manteniendo niveles de exceso importantes, a pesar de los incrementos en los riesgos de mercado, suscripción y activo.

Gráfica #58. Patrimonio Técnico



Cifras en millones de pesos. Fuente: Vicepresidencia Financiera

## Gestión del portafolio

El portafolio de inversiones representó a diciembre de 2020 el 40% del total del activo, alcanzando la suma de \$1.0 billones, 4.4% menos 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 de 28.3% a 29.0% dentro del portafolio de inversiones, mientras los títulos emitidos por la Nación pasaron del 15.8% a 18.1%

mientras la posición de Renta Fija Internacional redujo su participación durante el 2020, pasando del 16.6% al 14.6%.

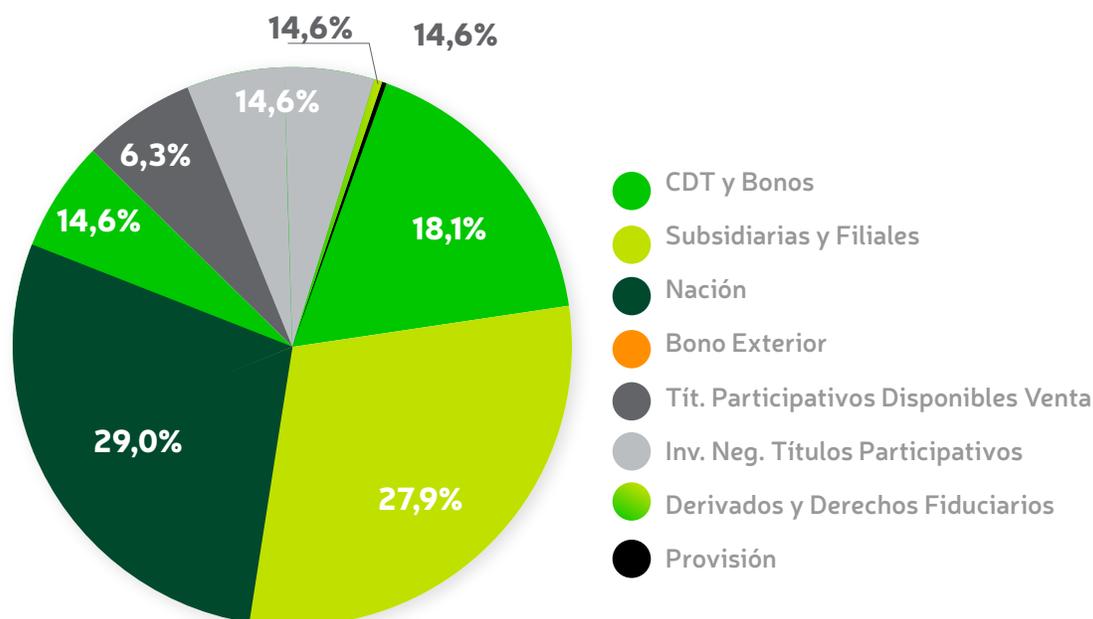
Por otro lado, el valor de la subsidiaria pasó de \$278.188 millones a \$290.019 millones, lo que corresponde a una participación de 27.9% del total de portafolio, mientras la participación de Inversiones Negociables en Títulos Participativos representó el 3.6%.

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 \$5.677 millones

### Composición del Portafolio de Inversiones a 31 de Diciembre de 2020

Inversión	Valor de Mercado(\$)
CDT y Bonos	300.937
Subsidiarias y Filiales	293.001
Nación	187.899
Bono Exterior	151.356
Tít. Participativos Disponibles Venta	65.975
Inv. Neg. Títulos Participativos	37.094
Derivados y Derechos Fiduciarios	5.677
Provisión	-459
<b>Total</b>	<b>1.041.479</b>

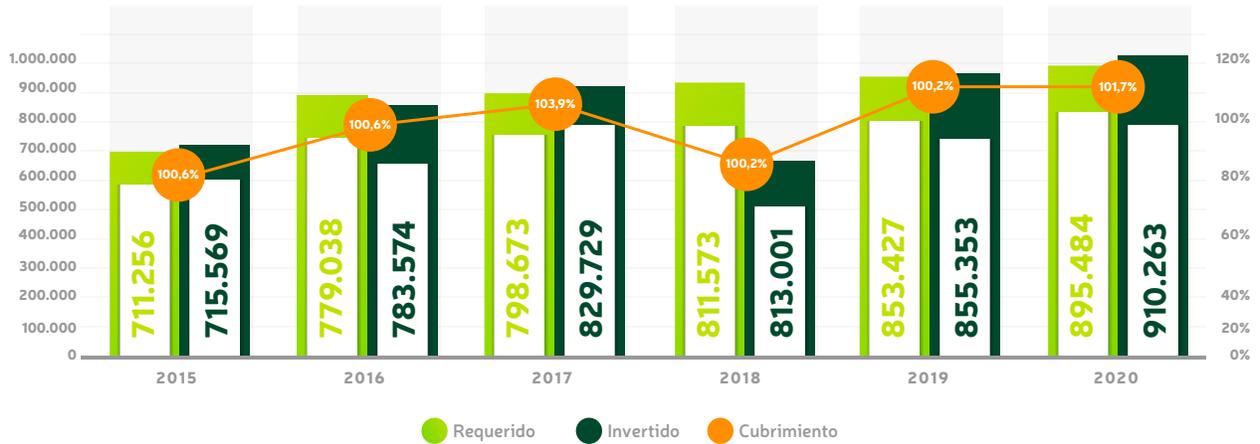
Cifras en millones de pesos. Fuente: Vicepresidencia Financiera



El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a diciembre de 2020 en 101.65% del requerido, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la compañía.

Gráfica #59. Cubrimiento de Reservas

### Cubrimiento de Reservas



Cifras en millones de pesos. Fuente: Vicepresidencia Financiera

De otro lado, el resultado financiero de Previsora Seguros es uno de los más importantes del sector.

### Gestión de Cartera

El estado de Emergencia Sanitaria decretado por el COVID 19 impactó directamente el nivel de recaudos de la compañía, toda vez que la población vio reducido su nivel de ingresos y por ende el aplazamiento del pago de sus obligaciones. En ese sentido, y para tratar de minimizar el impacto en el nivel de recaudos, la compañía adoptó varias medidas, las cuales seguirán vigentes hasta nueva orden:



Activación de nuevas modalidades de pago, para así aliviar el flujo de caja de los suscriptores y que continúen contratando oportunamente sus seguros:

- 60 días.
- 30/60/90/120 días.
- 60/90 días.



Para los clientes a los cuales se les vence el pago de su cuota durante la contingencia, se analiza caso a caso por demanda.

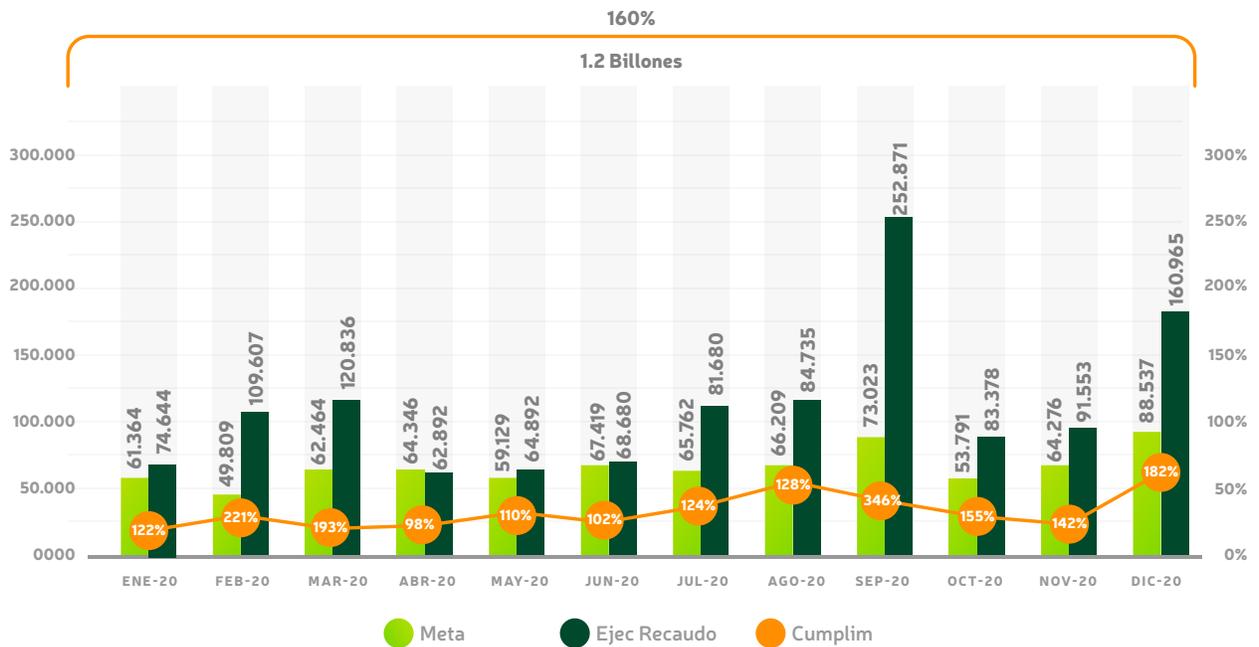


Para el caso de financiación de primas se otorga periodo de gracias de hasta 60 días, por demanda y previo análisis de las cuotas inicialmente pactadas.

Durante el 2020 se evidenció un incremento en la utilización de canales electrónicos tanto en el portal de pagos como a través de transferencias electrónicas; adicionalmente, la compañía ha venido trabajando en el desarrollo de nuevas modalidades de recaudos para ofrecerles distintas alternativas de recaudo a nuestros clientes.

Ahora bien, con respecto a las cifras, durante el año 2020 se recaudaron aproximadamente \$1.2 billones con un sobrecumplimiento del indicador de recaudos, cerrando el año con un promedio del 160%.

Gráfica #60. Recaudos

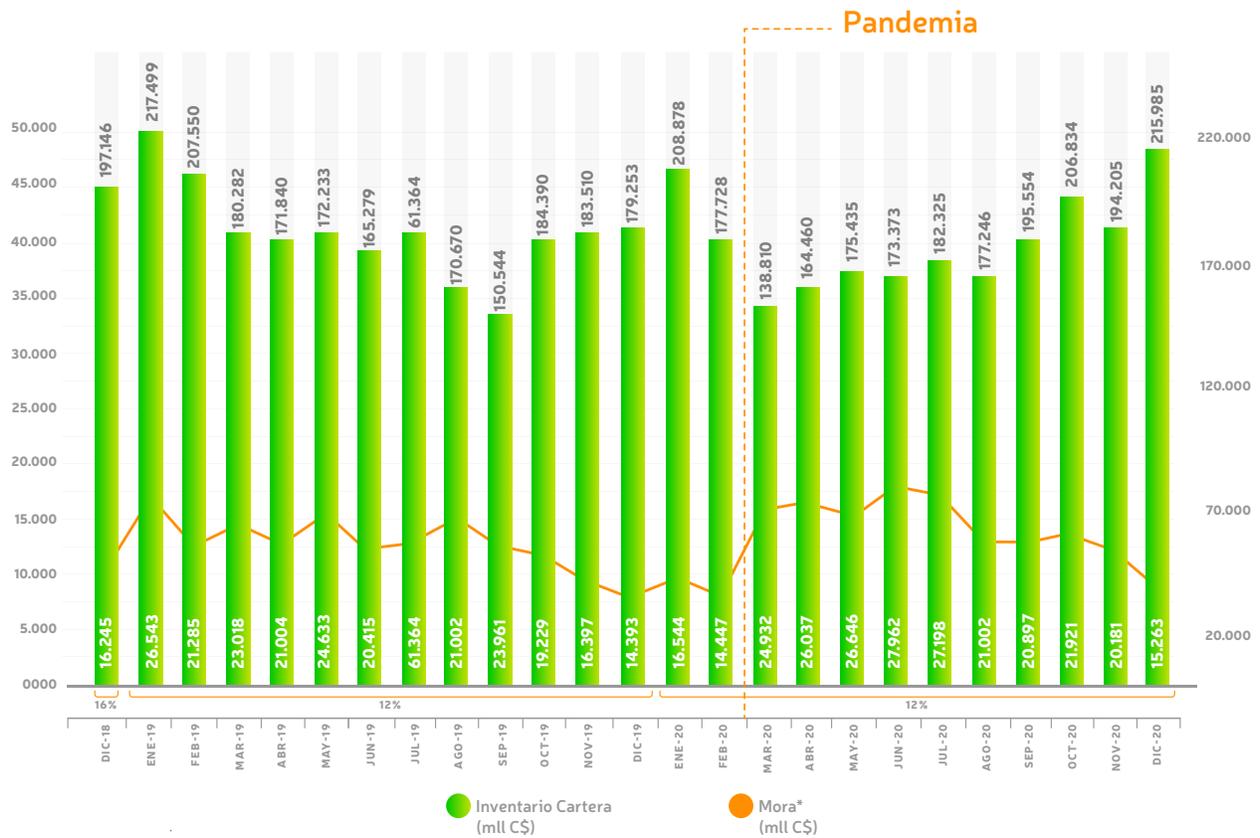


Cartera directa + Coaseguro cedido  
 \*Sin convenio POTE SOAT  
 Cifras a 31/12/2020 - en millones de COP

Respecto al inventario de cartera directa, a diciembre cerró en \$215.985 millones, con una disminución significativa de la cartera en mora al final del año, toda vez que, con el inicio de los confinamientos en el mes de marzo, se presentó un incremento de esta por más de \$10.000 millones. Sin embargo, a partir del mes de agosto se evidenció una tendencia decreciente, cayendo a niveles del 7%, con un promedio de rotación durante el año de 64 días.

**A partir del mes de agosto se evidenció una tendencia decreciente, cayendo a niveles del 7%, con un promedio de rotación durante el año de 64 días.**

Gráfica # 61. Inventario Cartera Directa



Cartera directa + Coaseguro cedido  
 \*Cartera en mora sin convenios SOAT  
 Cifras a 31/12/2020 - en millones de COP

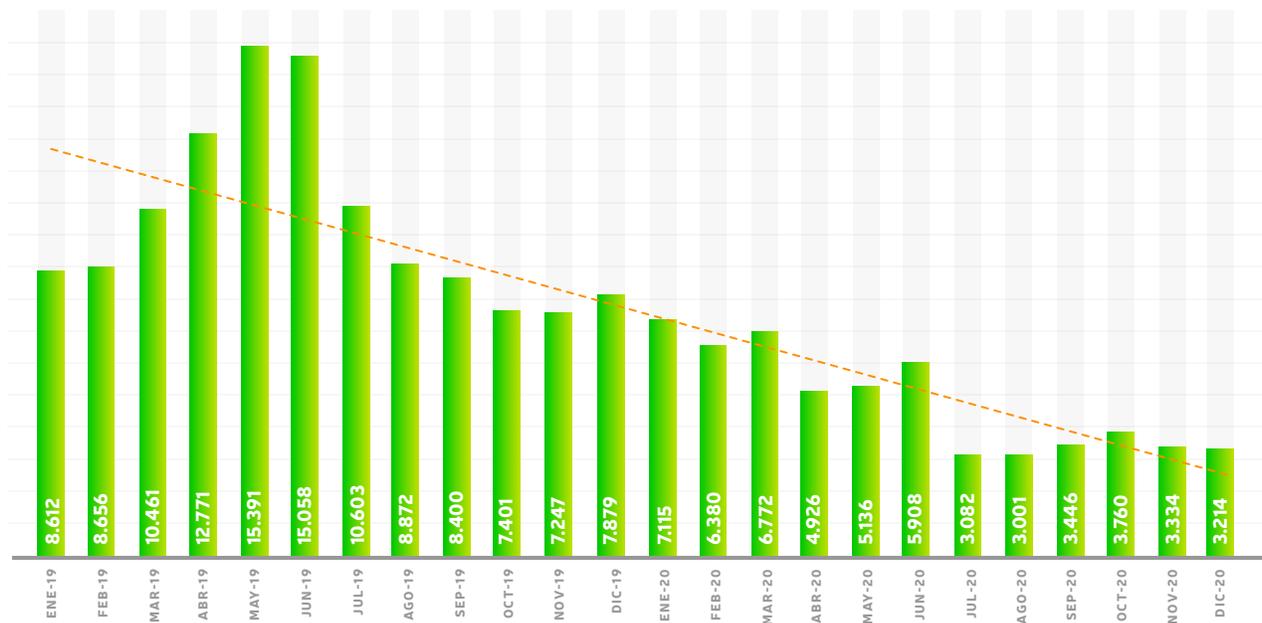
En cuanto al ramo de SOAT, durante el 2020 se trabajó en conjunto con la Gerencia Técnica de SOAT, para reducir los plazos otorgados a los aliados para el recaudo de las primas; así mismo a comienzos del segundo semestre del año, la gerencia de cartera recibió de la Gerencia Técnica de SOAT el proceso de cartera, en donde se trasladaron las actividades de depuración de las cuentas bancarias y aplicación de los recaudos.

Dado lo anterior, en el 2020 se presentó una disminución bastante significativa de la cartera por convenios de SOAT, reduciendo el nivel de riesgo de la compañía y mejorando el flujo de caja.

**En el 2020 se presentó una disminución bastante significativa de la cartera por convenios de SOAT, reduciendo el nivel de riesgo de la compañía y mejorando el flujo de caja.**



Gráfica #62. SOAT



Cartera directa  
Cifras a 31/12/2020 - en millones de COP

En el caso de Previcrédito, durante el 2020 se logró colocar en producción la financiación para todos los ramos revocables, sin embargo, aunque este producto también se vio impactado por la pandemia, presentó un crecimiento de aproximadamente el 5% con respecto a las primas financiadas durante el año 2019.

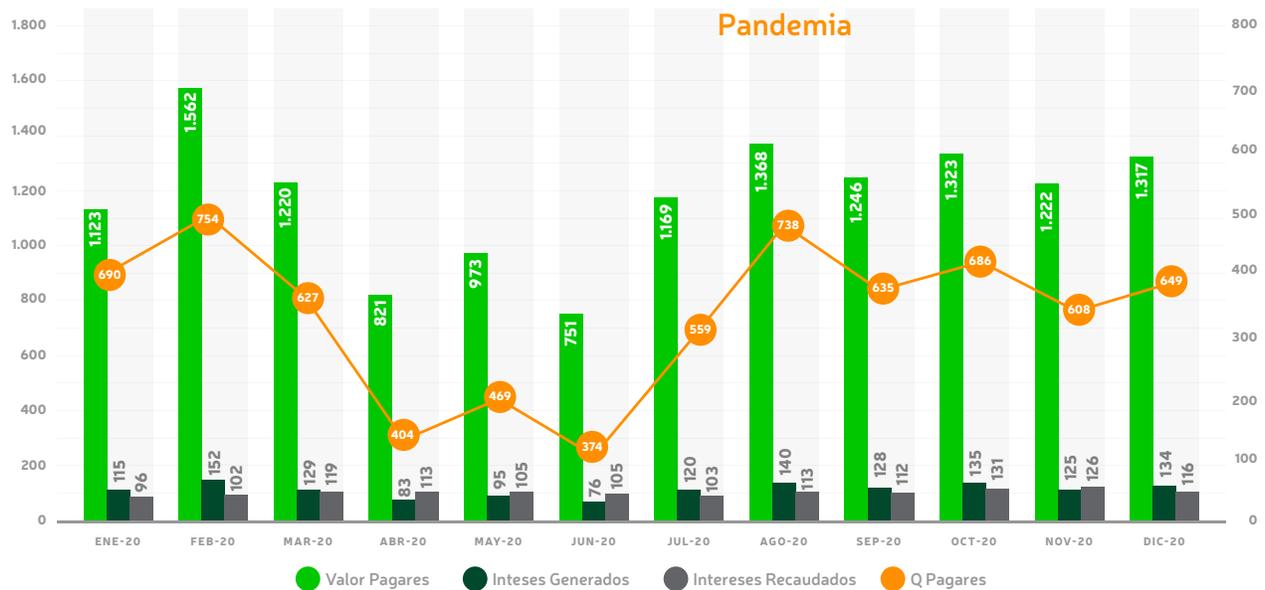
Adicionalmente, para mediados del año, se implementaron los pagarés desmaterializados, logrando garantizar la correcta custodia, y la constitución de las respectivas garantías para todas las financiaciones realizadas.

Durante el 2020 se colocaron \$14.096 millones, lo cual le generará a la compañía ingresos aproximados por \$1.429 millones.

## Para mediados del año, se implementaron los pagarés desmaterializados.



Gráfica #63. Financiación



Fuente: Serviefectivo  
Cifras a 31/12/2020 - en millones de COP

## Gestión Tributaria

Durante el 2020, Previsora Seguros elaboró y presentó 236 declaraciones de impuestos del orden municipal, contribuyendo a los 26 Municipios en los cuales tienen representación en \$6.352 millones y 36 declaraciones de impuestos del orden nacional por \$144.643 millones, aportándole al Gobierno Central al cumplimiento de sus metas de recaudo fiscal.

En abril de 2020, la aseguradora realizó la presentación de la declaración del impuesto de renta del año gravable 2019, la cual no generó pago, en atención a la ejecución de la planeación tributaria que contempló hacer uso parcial del escudo fiscal disponible de compensación de exceso de renta presuntiva, al igual que las autoretencciones de renta y retenciones practicadas por terceros a la Compañía durante el ejercicio fueron mayores al impuesto a cargo. De otro lado, se gestionó de manera exitosa la solicitud del saldo a favor en renta ante la DIAN por \$28.356 millones (Saldo a favor 2019 \$6.699 millones) (Saldo a favor acumulado al año 2018 \$21.657 millones).

## Calificación de Fortaleza Financiera

El 24 de noviembre de 2020, la calificadora Fitch Ratings ratificó a Previsora Seguros la calificación de AA+ con perspectiva estable, principalmente por la fortaleza financiera, que se evidencia en el excelente resultado de inversiones, la solidez, la calidad y la seguridad que la Compañía brinda frente a la forma en que maneja y gestiona los recursos derivados del aseguramiento del público.

La calificación AA+ de Previsora Seguros, se sustenta en los sólidos niveles de capital, el portafolio de inversión, el esquema de reaseguro apropiado, nivel de reservas adecuado, perfil del negocio moderado, así mismo por la mejora en los



# La calificación AA+ da tranquilidad y confianza a los clientes, con la seguridad de que Previsora Seguros cuenta con una fortaleza patrimonial.

indicadores de siniestralidad y apalancamiento durante el 2020.

Fitch sustenta la calificación otorgada a Previsora Seguros por el respaldo que tiene la empresa por parte del Gobierno Nacional para responder a los compromisos asumidos con sus diferentes proveedores, clientes y socios de manera oportuna y suficiente, en caso de ser necesario.

La calificación AA+ da tranquilidad y confianza a los clientes, con la seguridad de que Previsora Seguros cuenta con una fortaleza patrimonial que le permitirá asumir sus obligaciones de manera oportuna.

## Cumplimiento presupuestal

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

Para diciembre 2020, Previsora Seguros alcanzó en un 212% la meta de utilidad estimada, donde el cumplimiento presupuestal de la prima devengada y siniestros incurridos se situó en 82% y 118% respectivamente. La disminución en el devengo se dio principalmente por el cambio en la estructura del portafolio de productos.

Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución final frente al presupuesto fue del 87%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un cumplimiento del 149%, favorecido, entre otros aspectos, por el excelente resultado del portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del 7.27%, frente a una meta del 5.5%. Adicionalmente, se presentaron excelentes resultados por parte de Fiduprevisora, con un crecimiento frente al año anterior del 55%.

## 5.3. GESTIÓN TECNOLÓGICA

**Durante el 2020 se desarrollaron los proyectos relacionados a continuación:**

### Office 365

**Objetivo:** Migración de los servicios actuales a la nueva plataforma de Office 365, dejando totalmente operativo el servicio, con acompañamiento en sitio y trabajo en conjunto con el servicio FastTrack Center de Microsoft en la activación e implementación de usuarios de Office 365.

-  Los funcionarios podrán compartir documentos y trabajar colaborativamente con un mismo documento.
-  Se tendrá una mayor seguridad de la información con el soporte de Microsoft.
-  La Previsora tendrá accesibilidad a la información en cualquier momento y lugar desde cualquier dispositivo que pueda conectarse a Internet.
-  Se tendrá mayor capacidad de almacenamiento y respaldo de la información en la nube.
-  Habrá una transformación cultural gracias a la interacción de las personas por medio de Teams, Yammer o Stream.



## Reaseguros Express Fase II

**Objetivo:** Implementar las optimizaciones requeridas para resolver la problemática más crítica del proceso de Reaseguros para los siguientes puntos: Apertura de la cuenta

corriente, Órdenes de Pago a reaseguradores automáticas y estado de cuenta y Participación de Utilidades.



### Órdenes de pago



Generación de órdenes de pago en pesos y en dolares.



Generación de reportes de forma automática para garantías de pago y para órdenes de pago.



Generación de controles para los pagos de la gerencia de reaseguros.



Creación de un reporte para el control de los siniestros pagados y la generación de gestión de cobro.



### Participación de Utilidades



Generación de planillas por reasegurador.



### Apertura de cuenta corriente



Se minimizan los tiempos en el cierre de apertura de cuenta corriente de reaseguros de 20 horas a 3 horas aproximadamente.



### Estados de cuenta



Generación de archivos en formato Excel de los estados de cuenta.



Eliminación de actividades manuales en la generación de estos reportes.



## Web Service Automóviles

**Objetivo:** Desarrollar e implementar un Web Service que permita automatizar y mejorar el proceso de automóviles, facilitando y optimizando el proceso de cotización, suscripción, conexión con aliados estratégicos y

plataformas comparadoras.

**Alcance:** El proyecto se dividió en dos entregables para completar el alcance de este de la siguiente manera:

### ENTREGABLE 1

Web Services de parametrización en el core del negocio, mejora en la parametrización interactiva sobre el core de negocio, Web Services de cotización, consulta a los servicios de Fasecolda en la experiencia de manejo del asegurado (CEXPER), consulta a los servicios de FASECOLDA sobre la historia del vehículo (SISA), consulta SIMIT, Web Service de impresión de cotización PDF emisión de la cotización desde interactivo sobre el core del negocio.

### ENTREGABLE 2

Modificación del módulo de masivos interactivo para el consumo de los servicios de consulta a los servicios de Fasecolda sobre la experiencia del manejo del asegurado (CEXPER), consulta a los servicios de fasecolda sobre la historia del vehículo (SISA) y consulta SIMIT, Web Services de emisión, Web Services de impresión de póliza, Guía Fasecolda, Inspección de autos con el tercero Automas.

**Beneficios:** con el desarrollo de este proyecto se lograrán beneficios como:

Integración de Aliados estratégicos a nuestra plataforma de cotización y expedición.

Integración con plataformas de grandes Superficies y comparadores como Seguros Canguro.

Incrementar la delegación del ramo en un mayor número de aliados estratégicos.



## Consultoría Data Center

**Objetivo:** Realizar consultoría externa especializada en cambios, traslados o modernización de los servicios de datacenter, con el fin de definir la mejor alternativa para la renovación de los datacenter actuales de LA PREVISORA S.A., alineados a las mejores prácticas y cumplimiento normativo.

**Resultado:** De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que la mejor alternativa para la renovación de los Datacenter actuales es el modelo solución híbrida.



## Implementación IPV6

**Objetivo:** Diagnosticar, implementar y monitorear el protocolo IPV6 en coexistencia con IPV4 y ponerlo en funcionamiento en la red, garantizando la operatividad de los servicios

informáticos y sistemas de información de LA PREVISORA S.A. Dar cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.

### Beneficios:

- 

Mantener conectada a la entidad ante el cambio inminente del protocolo IPv4.
- 

Adoptar el protocolo IPv6 y dar cumplimiento regulatorio con base en la guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia – MinTIC; a fin de generar mecanismos de direccionamiento IP de acceso seguro y uso eficiente de las infraestructuras de información y comunicación de la entidad.
- 

La posibilidad de tener un mayor número de equipos conectados a la red de LA PREVISORA al ser implementada esta solución.
- 

Proceso técnicamente transparente para los usuarios de la red de comunicaciones y sus distintos servicios dentro de la infraestructura de LA PREVISORA.
- 

La posibilidad de incrementar la movilidad de los usuarios al tener un número mayor de direcciones IP para la conectividad.
- 

Mejora de la seguridad a nivel de direccionamiento IP de la red en virtud de la arquitectura del nuevo protocolo y sus servicios.
- 

Reducción de los costos al implementar la solución de IPv6, en este sentido los costos podrían ser mayores de no implementarse el nuevo protocolo en la infraestructura de LA PREVISORA.
- 

Se facilitará la aparición de nuevas aplicaciones y servicios sobre una gran variedad de plataformas.
- 

Gran número de direcciones IP para conexiones a Internet con el mundo exterior, facilitando el crecimiento de nuevas tecnologías como el internet de las cosas, las ciudades inteligentes, redes de sensores, entre otras.



## Switch de Borde

**Objetivo:** Instalación, configuración y afinamiento de equipos Switch de borde y sus accesorios para conservar la conectividad y disponibilidad de los servicios de red LAN, con niveles de servicio, garantías y soporte técnico.

**Beneficios:** Mantener la disponibilidad del servicio de red para permitir el acceso a los servicios de los aplicativos, compatibilidad IPV6 y contar con equipos nuevos, con niveles de soporte y garantía por parte del fabricante.



## Facturación Electrónica (pólizas)

**Objetivo:** Definir e implementar el modelo de facturación para póliza y financiación de Primas.

pólizas de SOAT y pagares vigentes y nuevos de Financiación de Primas.

**Alcance:** Expedición de pólizas de otros ramos,

**Beneficios:** con el desarrollo de este proyecto se lograrán beneficios como:



Incorporación de controles en el proceso de creación de asegurados.



Cumplimiento normativo de la Compañía (Decreto 358 y Resolución 042).



Desarrollo de flujos de información entre la Compañía, el proveedor tecnológico, la DIAN y nuestros clientes.



Optimización de varios módulos y reportes de la Compañía para el control y seguimiento del proceso.



Incorporación del Grupo Administrador de Facturación Electrónica para la adecuada gestión de las novedades presentadas.



## Mesa de Servicio

**Objetivo:** Contar, bajo la modalidad de outsourcing, con una solución integral de Mesa de Servicios y Tecnología a nivel nacional.

**Entregable:** Los servicios que la nueva mesa de servicio entrega a la entidad para mejorar su atención al cliente interno son:

- |  |  |
|--|--|
|  Catálogo de Servicios.                               |  Autogestión.                                       |
|  Control de Activos Informáticos y Licenciamiento.    |  Transformación Digital.                            |
|  Gestión de accesos.                                 |  Machine Learning.                                 |
|  Soporte Aplicativos e Infraestructura Tecnológica. |  Chatbot.   |
|  Soporte en sitio                                   |  Gestión completa del ciclo de vida del servicio. |
|  Servicio Web.                                      |  Mejor experiencia de Usuario.                    |
|  Gestión de Cambios.                                |  Procesos eficientes.                             |
|  Automatización.                                    |  Base de Conocimiento.                            |



## Equipos de Cómputo en Modalidad DaaS

**Objetivo:** Suministrar equipos de cómputo portátiles, sus accesorios y monitores adicionales a demanda bajo la modalidad de DaaS (Dispositivo como servicio), así como el servicio

de administración y soporte de equipos a nivel nacional con las respectivas herramientas de Gestión.

**Beneficios:**



Modernización de los equipos de cómputo con el fin de renovar la infraestructura tecnológica de usuario final, el cual incluyó la instalación, configuración, gestión, soporte y mantenimiento de los equipos, así como la garantía de estos durante la vigencia del contrato.



Contar con una herramienta de inventario de hardware con geolocalización dentro y fuera de la red de la compañía, así como el reporte de estado de salud de cada uno de sus componentes.



Mayor disponibilidad de equipos de cómputo por demanda y menor tiempo de respuesta en la asignación de estos.



El contrato de renta incluye repuestos. Los seguros de los equipos son asumidos por el proveedor a todo costo durante el contrato.



En este proyecto de mediano plazo (3 años) la Compañía no tiene que realizar inversiones en compra de equipos que afecten el flujo de caja.



Se podrá hacer cambio de equipos mínimo cada tres años. Así como se contará con el soporte en herramientas, monitoreo y recurso humano necesario administrar y atender solicitudes a nivel nacional.

## 5.4. GESTIÓN JURÍDICA

La gestión y los logros obtenidos por el equipo de trabajo de la Vicepresidencia Jurídica durante el año 2020 se muestran por cada una de las Gerencias a saber: la Gerencia Jurídica, la Gerencia de Contratación y la Gerencia de Litigios.

### Cancelación de Hipotecas Funcionarios

Se atendieron las solicitudes de cancelación de las hipotecas constituidas sobre los inmuebles de los funcionarios y exfuncionarios de la compañía, en razón de los créditos hipotecarios de primera y segunda oportunidad otorgados para la adquisición de vivienda.

Durante el 2020, se realizaron veintinueve (29) trámites de cancelación de hipotecas por créditos hipotecarios de funcionarios y exfuncionarios, quienes ya terminaron de pagar su obligación.

### Contratación

Se apoyó activamente el proceso de contratación, prestando asesoría y gestionando todos los trámites contractuales en cada una de las etapas, garantizando el cumplimiento de las políticas y reglamentaciones aplicables a la actividad contractual.

Durante el 2020, con corte a 31 de diciembre, se realizaron los siguientes trámites relacionados con contrataciones:

Tabla #25. Gestión Contractual

Gestión Contractual 2020		
Trámite	Nº Procesos	Valor \$
Adiciones	46	24.934,3
Invitación abierta	10	60.026,3
Invitación cerrada	27	4.573,9
Contratación directa condiciones especiales	22	13.483,5
<b>Valor Total</b>		<b>103.018,1</b>

Cifras en millones de pesos

Además durante el año 2020, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

Gráfica #64. Actividades 2020



resaltamos la labor de seguimiento y apoyo continuo para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, en los procedimientos y trámites establecidos en el Manual de Contratación, en el protocolo de

contratación en emergencia sanitaria, en la labor de verificación documentos contractuales como lo son las actas de liquidación de los contratos y en el reporte oportuno de informes a las entidades de control, como lo es la Contraloría.

## Comité de Contratación

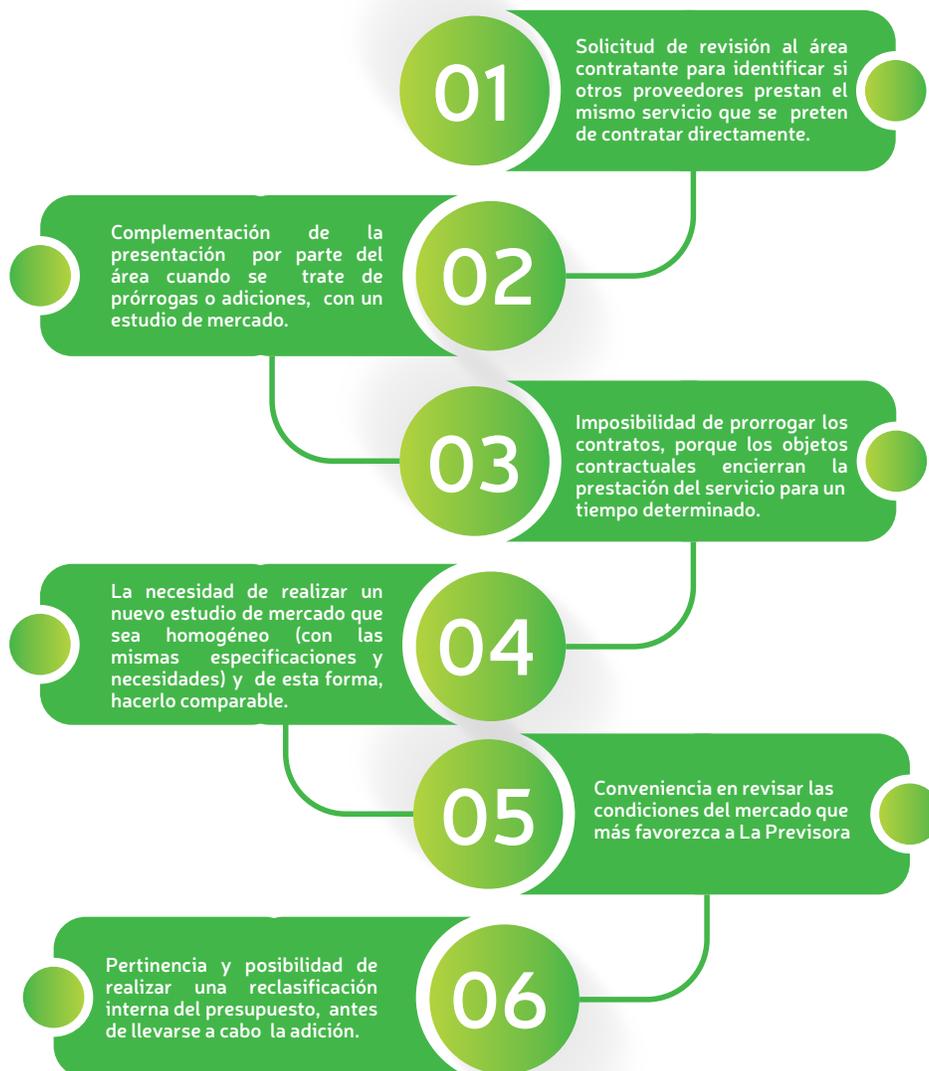
El Comité de Contratación fue creado mediante Resolución No. 003-2017 y modificado a través de la Resolución 047-2020 en aras de generar una política de autocontrol al interior de la entidad, en cumplimiento de los principios constitucionales de desarrollo y eficiencia, por lo tanto, el Comité funge como una instancia de planeación, estudio y revisión de las necesidades de la contratación.

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.

El Comité emite recomendación negativa cuando evidencia inconsistencias o inviabilidades en la contratación, teniendo como algunas de las causales, las siguientes:

Gráfica #65. Causales que generan negación en la contratación



El Comité en desarrollo de su labor de revisión con la ayuda de la Gerencia de Planeación Financiera, realizó recomendaciones a las áreas contratantes, respecto de los presupuestos que se presentan para soportar las contrataciones.

Igualmente, realizó un seguimiento al Plan Anual de Adquisición de Bienes y Servicios, a las necesidades planteadas por cada una de las áreas y un seguimiento postcontractual, para verificar que los valores de CDP's que respaldan los contratos ya suscritos, sí son acordes con los valores del contrato, buscando así un ahorro

financiero y una gestión presupuestal eficiente que beneficie a la compañía.

Con corte a 31 de diciembre de 2020, se registraron ahorros en el presupuesto de gastos de operación correspondientes a menores valores ajustados en relación con los estudios de mercado, contratos adjudicados por valor inferior al CDP, presupuesto no utilizado por las áreas y recomendaciones efectuadas por el Comité para ajustar los presupuestos contractuales, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla #26. Ahorros en el Presupuesto de Gastos

	Administrativos	Comerciales	Tecnológicos	Total
Ahorro CDP solicitado Por menor valor	799.400,0	420.302,8	412.459,0	1.632.161,8
Ahorro por adjudicación Por menor valor	350.000,0		34.909,6	384.909,6
Ahorro por no contratación		64.224,9	158.060,0	222.284,9
<b>Total</b>	<b>1.149.400,0</b>	<b>484.527,7</b>	<b>605.428,6</b>	<b>2.239,3</b>

Cifras en millones de pesos

## Litigios

Durante el segundo semestre de 2020, se logró la estabilización del nuevo modelo de gestión operativa, lo que permitió dar inicio a la generación de importantes reportes estratégicos que permiten hacer seguimiento y control a la totalidad de los litigios, sus contingencias y reservas entre otros aspectos.

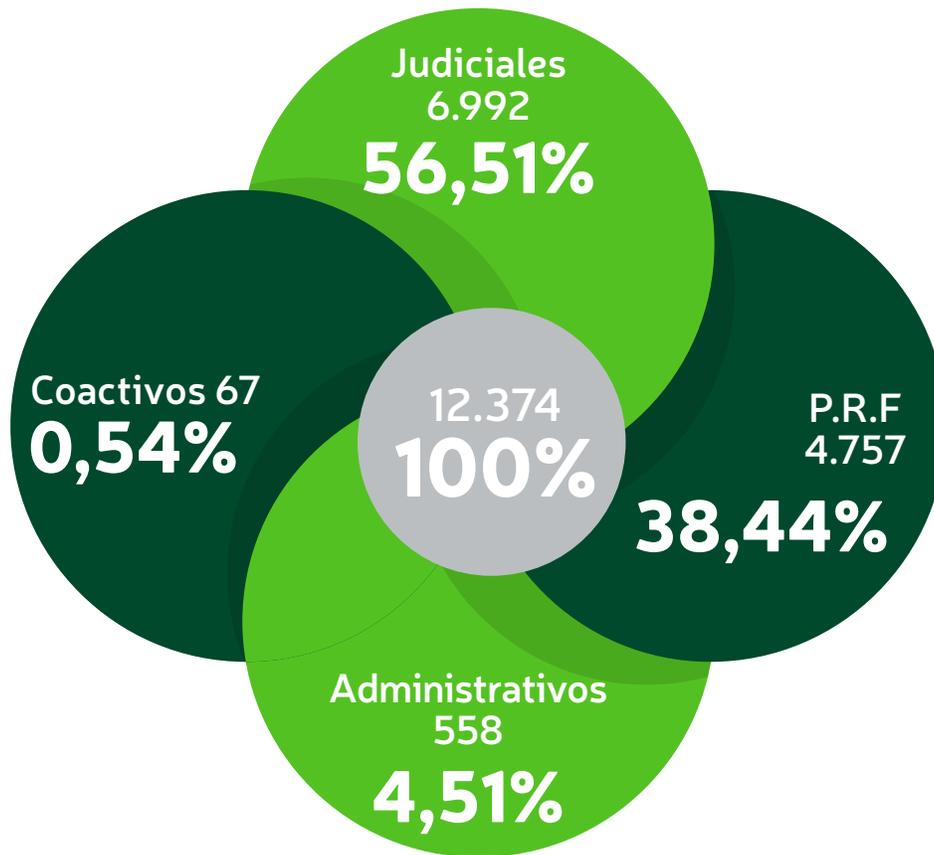
En aras del mejoramiento continuo, se realizaron nuevos desarrollos que impactan de manera positiva el programa de administración de litigios "Litisoft" y así garantizar una oportuna y completa gestión de todos los procesos en los cuales La Previsora se encuentra vinculada.

Se realizaron  nuevos desarrollos que impactan de manera positiva el programa de administración de litigios "Litisoft".

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

La compañía se encuentra vinculada a 12.374 procesos en curso, distribuidos bajo las siguientes tipologías:

Gráfica #66. Tipificación de Procesos



Es importante resaltar que, durante el 2020 se obtuvo una importante disminución de procesos en curso, representada en 700 litigios menos en comparación con los procesos existentes al

cierre del año 2019 (13.074). Con lo anterior se alcanzó uno de nuestros principales objetivos, al lograr una disminución en la litigiosidad de La Previsora Seguros

## Conciliaciones y Transacciones:

1. Durante el 2020, pese a la suspensión de términos en la rama judicial y las Contralorías, se llevó a cabo de manera ininterrumpida las

sesiones del Comité de Conciliación y Defensa para explorar acuerdos que pudieran llevarse a cabo de manera extrajudicial



**Ahorro por conciliación: \$ 8.315; 48,43% de la contingencia**

*\* Cifras en millones de pesos*

*Este monto de ahorro fue obtenido de la siguiente operación:*

$\$17.030.355.313,95$  (valor contingencia de procesos conciliados) -  $\$8.714.573.122$  (valor a pagar procesos conciliados)  
=  $\$8.315.782.191,95$

## Control de Reservas:

1. Como parte fundamental en el gobierno de las reservas, se implementó el procedimiento de conciliación mensual de reservas entre las Vicepresidencias de: Indemnizaciones, Técnica y Jurídica así:

### Levantamiento de actividades requeridas para la conciliación mensual de reservas:

Vicepresidencia de Indemnizaciones - Gerencia de Coaseguro y Reaseguro y Vicepresidencia Jurídica (Febrero de 2020).

### Cronograma mensual de actividades (procedimiento):

Aplicación desde el mes de Marzo de 2020

### Ejecución:

Marzo de 2020

Con esto se logró determinar la proporción de la administración de las reservas de la compañía por las áreas responsables, con corte a diciembre de 2020, la distribución es la siguiente:

Tabla #27. Administración de reservas en la compañía

Área Responsable	Cant. Registro	Valor Total Reserva (\$)	% VLR Reserva
Gerencia De Litigios	24.677	282.771,2	55,30
Vicepresidencia Indemnizaciones	24.615	194.571,4	38,05
Gerencia de Coaseguro y Reaseguro	2.615	33.959,8	6,64
<b>Total</b>	<b>51.907</b>	<b>511.302,6</b>	<b>100</b>

Cifras en millones de pesos

### Liberaciones de reservas

Durante el 2020 se procedió con las liberaciones de reserva que a continuación se detallan, con ocasión de procesos terminados, prescritos, conciliados y/o depuraciones

Cantidad de siniestros con reservas liberadas: 2.966

Valor depurado: \$34.213 Millones de pesos.

Gráfica #67. Siniestros con reservas



\* Cifras en millones de pesos

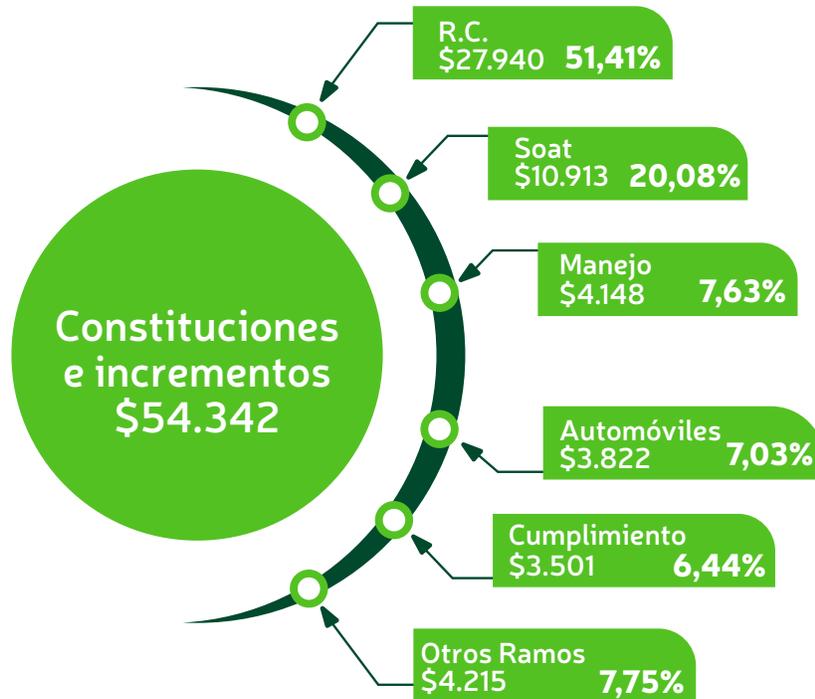
## Constituciones e incrementos de reservas

Durante el año 2020 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, garantizaron el respaldo de los litigios notificados, constituyendo las correspondientes reservas

Cantidad de reservas radicadas: 2.184

Valor constituido en reservas: \$54.342 Millones de pesos

Gráfica #68.. Estados de Litigios



\* Cifras en millones de pesos

## Casos de éxito:

**01**

Acción de Nulidad Previsora Vs. Dian – Oferta de Revocatoria directa en los procesos en curso. Impacto económico positivo para La Previsora superior a los \$320.992 Millones. En todos los procesos que se consideraba existía prescripción, la DIAN presentó oferta de revocatoria.

**02**

Contraloría General de la República Vs. Previsora - ILC. Impacto económico positivo para La Previsora de \$950 Millones. Se logró oferta de revocatoria directa por parte de Contraloría reconocimiento del modelo de cobertura Claims Made, convirtiéndose esta en la segunda decisión favorable frente a la problemática, después del IDU.

## Apoyo Jurídico

Se brindó apoyo en los aspectos que en materia jurídica requiere la compañía en los proyectos y requerimientos de las áreas, con el fin de prestar su asesoría y orientación en aquellos temas de mayor impacto para garantizar que se cumplan los parámetros legales requeridos y así

minimizar los riesgos jurídicos en la operación de la compañía.

A continuación, se presenta la gestión realizada durante el año 2020:

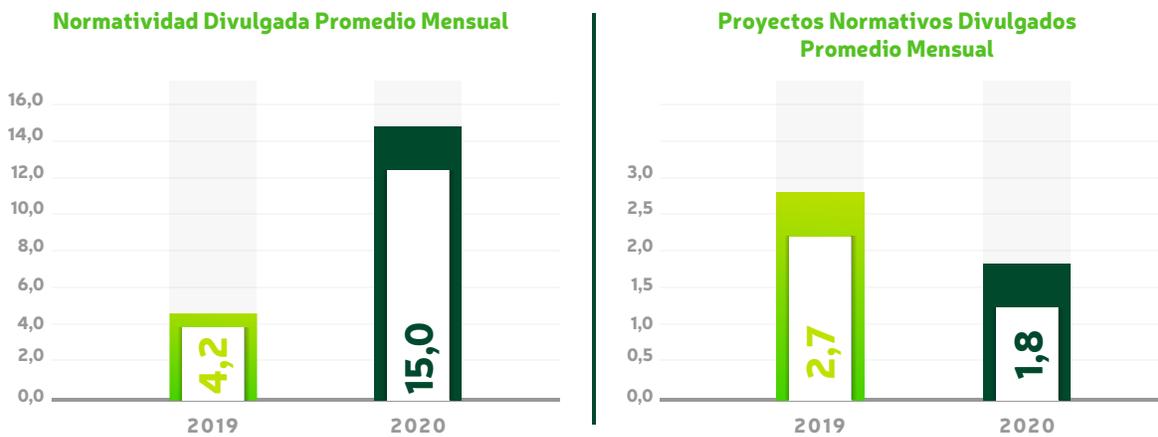
Gráfica #69. Cumplimiento Normativo



En cuanto a divulgación y análisis de normas y proyectos normativos emitidos durante el año 2020 se presentan las siguientes cifras:

Gráfica #70. Análisis normativo

Item	Detalle	Cantidad 2020
1	Normas Divulgadas	229
2	Proyectos Normativos Divulgados	23



\* se destaca que, respecto del año 2019 la divulgación de normas y proyectos incrementó en un 207%.

La Gerencia Jurídica, de igual forma apoya la gestión capacitando de manera transversal a la compañía, destacando durante 2020, las siguientes:

Tabla #28. Formación Normativa

## Formación y Capacitación Normativas

**Publicación en Previnet de los siguientes documentos de consulta**

### A. Cartillas con necesidades de capacitación:

- Prohibición de pactar retroactividades
- Información al consumidor financiero

### B. Banco de preguntas:

- Preguntas prácticas SOAT

Frente a requerimientos y emisión de concepto jurídicos se destacan las siguientes actividades:

Gráfica #71. Solicitud de análisis



Teniendo para el año 2020, las siguientes cifras:

Gráfica #72. Solicitud de Análisis

## Requerimientos Jurídicos

Conceptos jurídicos y consultas  
**Cantidad 2020: 272**

## Conceptos previos

Para la suscripción de cláusulas arbitrales en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2018.  
**Cantidad 2020: 741**

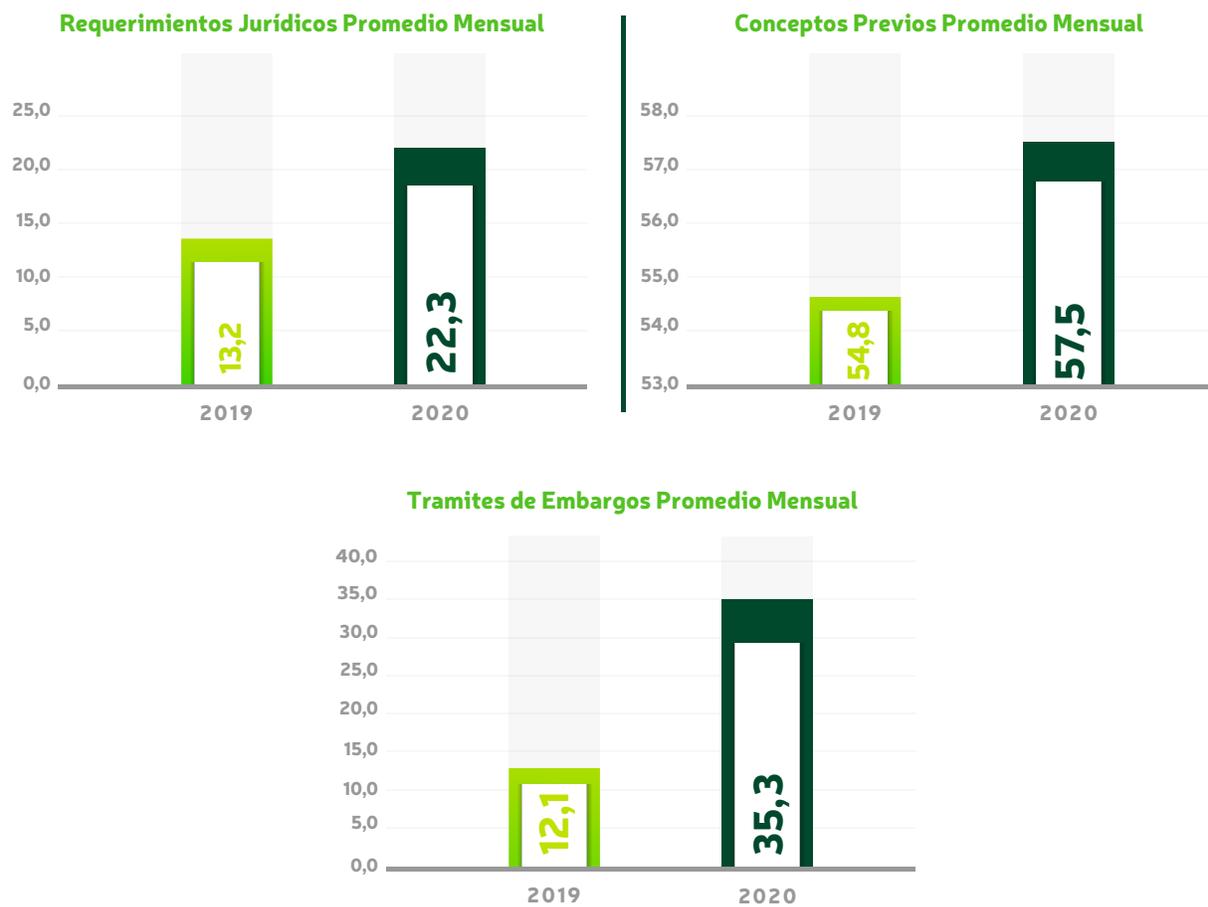
## Renovación y registro de marcas

Trámites para la renovación de las marcas PREVI EDUCATIVO, PREVI HOGAR y PREVI PROPIEDADES  
**Cantidad 2020: 6**

## Trámites de embargos y levantamiento

Coordinación en la recepción y atención de los oficios judiciales, mediante los cuales se decreta la medida cautelar de embargo contra terceros o el levantamiento de esta medida.  
**Cantidad 2020: 424**

Gráfica #73. Status requerimientos



# 6 COMPONENTE DE EVALUACIÓN

La evaluación independiente que realiza la Oficina de Control Interno se enmarca en el cumplimiento de los requisitos de la Circular Externa 029 de 2014, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Decreto 648 de 2017, las políticas establecidas por la Junta Directiva y las mejores prácticas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados. Para garantizar la independencia y objetividad de la función, administrativamente la Oficina depende de la Presidencia de la entidad y funcionalmente del Comité de Auditoría.

La Oficina de Control Interno elaboró y sometió a aprobación del Comité de Auditoría el plan de auditoría para la vigencia 2020, en el que se establecieron las evaluaciones de los diferentes procesos, ejecutando de manera independiente y objetiva las revisiones del estado del sistema de control interno.

Cabe mencionar, que la Administración es la responsable de la veracidad de la información suministrada a la Oficina de Control Interno, así como de la implementación y eficacia de los planes de acción formulados para subsanar las oportunidades de mejora. Nuestra responsabilidad es comunicar las recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Mediante la evaluación del sistema se observa que Previsora Seguros cuenta con un sistema de control interno documentado, formalizado y divulgado. En los informes de evaluación del control interno de los procesos, las sucursales, los sistemas de información y auditorías especiales, se realizaron recomendaciones para el mejoramiento continuo.

Las evaluaciones realizadas al sistema de control se hicieron con enfoque en la prevención y asumiendo un rol estratégico que permite agregar valor en el mejoramiento continuo del control.

En la vigencia 2020, en desarrollo del plan de auditoría, la Oficina de Control Interno presentó 112 informes de evaluación de los procesos, sistemas de información, auditorías especiales y seguimiento de los requerimientos de los entes de control externo. Adicionalmente, se realizaron 153 auditorías a los Sistemas de gestión de la calidad y ambiental

Finalizadas las evaluaciones, los dueños de los procesos suscribieron planes de acción con el fin de subsanar las debilidades y mitigar la materialización de posibles eventos de riesgo. El resultado de las evaluaciones, así como el estado del sistema de control interno de los procesos auditados se dio a conocer tanto al Representante legal como al Comité de Auditoría.

# 7 OTRAS REVELACIONES

Los estados financieros separados a 31 de diciembre de 2020 han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019. Las NCIF aplicables en 2020 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 2018 y las enmiendas emitidas por IASB, en el segundo semestre de 2017.

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 los mismos, para considerarlos en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

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



**PREVISORA**  
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA

W W W . P R E V I S O R A . G O V . C O