

# INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2021



# TABLA DE CONTENIDOS

- |            |                                     |          |
|------------|-------------------------------------|----------|
| <b>01.</b> | ENTORNO<br><b>ECONÓMICO</b>         | PÁG 3.   |
| <b>02.</b> | NUESTRA<br><b>COMPAÑÍA</b>          | PÁG 11.  |
| <b>03.</b> | COMPONENTES<br><b>ESTRATÉGICOS</b>  | PÁG 20.  |
| <b>04.</b> | COMPONENTES<br><b>MISIONALES</b>    | PÁG 33.  |
| <b>05.</b> | COMPONENTES<br><b>DE APOYO</b>      | PÁG 62.  |
| <b>06.</b> | COMPONENTES<br><b>DE EVALUACIÓN</b> | PÁG 102. |

# 01

## ENTORNO ECONÓMICO

>>>

La pandemia continúa siendo el telón de fondo y la principal fuente de incertidumbre tras la aparición de nuevas cepas a pesar de los grandes avances en los procesos de vacunación a nivel global y local. El mundo enfrenta la tercera ola de contagios y comienzan las especulaciones sobre el comportamiento de la propagación del virus durante el verano de 2021.



1.1.

# ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

La pandemia continúa siendo el telón de fondo y la principal fuente de incertidumbre tras la aparición de nuevas cepas a pesar de los grandes avances en los procesos de vacunación a nivel global y local. El mundo enfrenta la tercera ola de contagios y comienzan las especulaciones sobre el comportamiento de la propagación del virus durante el verano de 2021.

El FMI indicó que el nivel de crecimiento global fue mejor que el previsto en 2020 en la mayoría de las regiones gracias a la adaptación de las economías a nuevas formas de trabajar, el respaldo fiscal y la vacunación. En Estados Unidos, continúa el optimismo y se consolida con la economía desarrollada más sólida.

A pesar del mejor desempeño económico a nivel global y local la incertidumbre se mantiene elevada, lo cual se refleja en la alta volatilidad que presentan los mercados financieros.

La inflación ha sorprendido al alza en todos los países por los mayores precios externos y costos de producción al alza en medio de dificultades logísticas.

Las expectativas sobre política monetaria de la Fed jugarán en el desempeño de las monedas en los próximos meses, y el mercado ya ha adelantado su expectativa frente al primer incremento de tasa de la FED para 2023.

## 1.2.

# ENTORNO ECONÓMICO INTERNO

En Colombia, tras la sorpresa positiva en el desempeño del PIB en el primer trimestre de 2021, Fedesarrollo aumentó su pronóstico de crecimiento de 4.8% a 7.2% para este año, el mejor desempeño observado y esperado es producto de las medidas de apoyo a las empresas y hogares otorgadas por el gobierno y el mejor contexto externo con altos precios de commodities. No obstante, el paro nacional pudo haber restado 1.1% al crecimiento del 2021 y una parte no menor del crecimiento está explicado por una baja base estadística de comparación por lo que los desafíos siguen siendo altos, con una alta incertidumbre social y política que tendría impacto sobre el desempeño de la inversión privada.

Pese al mejor desempeño de la economía, el país ha perdido el grado de inversión después de la baja en la calificación por parte de S&P y Fitch, debido al deterioro de la expectativa

frente a la evolución las cuentas fiscales del país en los próximos años, luego del estallido social que llevó al retiro de la primera propuesta de reforma tributaria por parte del gobierno nacional.

El paro nacional precipitó el incremento en el precio de los alimentos, y las proyecciones de inflación han subido de 3.3% a 3.7% para 2021. En medio de este escenario se incrementa la probabilidad de aumentos en la tasa de interés por parte del Banco de la República en los próximos meses.

El tipo de cambio ha presentado alta volatilidad a lo largo del 2021, y se prevé que la volatilidad se mantenga en los próximos meses, y se acentuará conforme se acercan las elecciones del 2022. El período preelectoral se desarrollará en medio de la protesta social, la discusión de una nueva propuesta de reforma tributaria.

### 1.3.

# EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

Considerando los resultados al cierre del primer trimestre de 2021, la Alta Dirección de manera conjunta, construyó un plan de acción con el fin de recuperar las pérdidas acumuladas y retornar a niveles normales de utilidad, proyectando ganancias del orden de los \$22.000 millones. El plan definido consideró: Incremento de ventas en negocios recurrentes y SOAT con crecimientos moderados en negocio de referidos y facultativos, disminución en los niveles de siniestralidad, proyección de gastos operativos enfocada en la priorización de las necesidades, que le permitan a Previsora Seguros finalizar el 2021 con un progreso significativo en el resultado técnico frente a

lo observado en años anteriores, tendientes a la mejora del índice combinado, acercándose a niveles similares al promedio del sector. La proyección en términos de rentabilidad financiera está alineada a la volatilidad presentada en el año.

Respecto al resultado financiero, el 2021 ha sido un año retador. El avance de la vacunación a nivel global ha materializado un repunte más acelerado de la actividad económica global y ha presionado la inflación en EE. UU. No obstante, las expectativas de inflación se mantienen ancladas alrededor del 2%.





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

Para el portafolio de inversiones locales, el mercado espera que el Banco de la República inicie el aumento en su tasa de intervención entre septiembre y diciembre de este año y los aumentos se mantengan durante todo el 2022. Este escenario plantea la necesidad de mantener inversiones en títulos de renta fija indexados a IBR e IPC 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 de las economías desarrolladas, respecto a lo cual crece la expectativa sobre el inicio en la reducción de las compras de activos por parte de la FED y las expectativas sobre el primer incremento de tasas del banco central de EE.UU se ha anticipado al 2023, por lo que las estrategias de inversión se concentrarán en aprovechar el mejor momento de repuntes de tasas en emisores extranjeros con grado de inversión. De acuerdo con estos resultados, La Previsora S.A. da muestras de su fortaleza financiera al responder de manera contundente al estado actual del orden público, y a las situaciones coyunturales presentadas, buscando llegar a resultados positivos, y con márgenes de solvencia favorables.

1.4.

# INDUSTRIA ASEGURADORA (MUNDIAL Y EN COLOMBIA)



Durante el primer semestre de 2021, la industria de seguros generales en Colombia tuvo un crecimiento mayor al 14%, en línea con el comportamiento histórico de crecer por encima del PIB del país y de la industria financiera. Este crecimiento viene explicado mayormente por el buen desempeño de los ramos asociados al sector de la construcción,

el cual ha sido el vehículo del gobierno para fomentar la inversión y canalizar recursos para la activación económica. Los ramos con mayor crecimiento fueron: Cumplimiento, Ingeniería, y Terremoto. Estos mismos, por su mejor desempeño en siniestralidad y costos, fueron los que más contribuyeron a la utilidad neta positiva de las compañías. Sin

embargo, la utilidad neta de las compañías cayó a casi una cuarta parte de lo que se había reportado durante el año 2020. Un aumento en la siniestralidad del 7% y un aumento de más del 35% en la constitución de reservas explican el movimiento negativo en la utilidad neta. Dentro de estos rubros, han sido los ramos impactados tanto por la pandemia como por las protestas generalizadas en el país los que mayor afectación han tenido, esto son Responsabilidad Civil y Transportes. Finalmente es importante recalcar que la mayoría de las compañías de seguros

generales han logrado obtener un resultado neto positivo en lo que va del año. Por su parte, las compañías de seguros de vida han tenido un comportamiento similar con la diferencia de que la utilidad neta ha disminuido solo a la mitad de lo reportado a la misma fecha de corte del año pasado. Esto explicado por un aumento en la siniestralidad en las líneas directamente afectadas por la pandemia. No obstante, el crecimiento de más del 30% en la línea de seguro educativo y el buen desempeño de los portafolios de inversiones han contribuido a que las cifras generales sean mejores a lo esperado inicialmente.



Para el caso del reaseguro, tanto a nivel local como internacional, los reaseguradores han tenido la intención de incrementar precios en los contratos. Si bien lo han logrado en colocaciones facultativas y más específicamente en segmentos como líneas financieras, en cuanto a contratos automáticos no han podido concretar esta intención pues la confianza en el mercado y un mejor desempeño de los portafolios de inversión han producido que la capacidad existente se mantenga o inclusive incremente. Esto explicado por la necesidad de rentabilizar la capacidad de capital existente a causa de las bajas tasas de interés. En cuanto a la siniestralidad, continua el desarrollo de perdidas relacionadas a la pandemia causada por el COVID-19 y se estima que puedan tener un impacto de hasta USD 100.000 Millones en la industria. Si bien es una cifra significativa, de acuerdo a las agencias calificadoras de riesgo, este sería el equivalente a un evento menor de cola para el cual la industria se encuentra bien capitalizada. En este orden de

ideas, la salud financiera de los reaseguradores se mantiene buena y no se esperan bajas en calificación sustanciales o efectos que tengan un impacto en la solvencia de reaseguradores o la industria. La mayoría de compañías han logrado solventar sus estados financieros y en algunos casos hasta capitalizar sus balances para una mayor fortaleza de capital.

En conclusión, si bien navegamos por un panorama retador para la industria de seguros y reaseguros, las medidas tomadas por gobiernos y bancos centrales para fomentar la actividad económica han tenido un impacto positivo en la industria en la medida que las pérdidas derivadas por la pandemia han sido menores a la esperadas inicialmente y los incentivos económicos como bajas tasas de interés y garantías financieras han logrado que los volúmenes de primas se mantengan y que los clientes finales logren pagar los aumentos de precio en los casos que ha habido lugar a ello.

# 02

## NUESTRA COMPAÑÍA

>>>

La Previsora S.A. Compañía de Seguros es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional. Se encuentra sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, contando con autonomía administrativa y capital independiente. Previsora S.A. 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. Es así como, la Asamblea General de

Accionistas, la Junta Directiva y la Presidencia de Previsora Seguros, son los órganos de dirección y administración, quienes cumplen las funciones señaladas en la ley, en los Estatutos Sociales y demás disposiciones que rigen a la Compañía.

Accionista	Participación Accionaria
<b>Ministerio hacienda y crédito público</b>	99.71%
<b>Otros accionistas minoritarios</b>	0.29%
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN ACCIONARIA</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Composición Accionaria

La Junta Directiva se encuentra conformada de la siguiente manera: El ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado, y cuatro miembros designados por la Asamblea General de Accionistas con su respectivo suplente.

Las actuaciones de los órganos de Gobierno de la compañía se desarrollan con arreglo a los principios de Disciplina, Transparencia, Independencia y Responsabilidad.

Conformación Junta Directiva				
Renglón	Principales		Suplentes	
1	Ángela Patricia Parra Carrascal	Delegada Ministro de Hacienda y Crédito Público	Sin designación por disposición estatutaria	
2	Isabel Cristina Garcés Sánchez	Delegado Asamblea	Andrés José Ignacio Bravo Liévano	Delegado Asamblea
3	Jorge Eduardo Narváez Bonnet	Delegado Asamblea	Nancy Eugenia Zamudio Gómez	Delegado Asamblea
4	Juan Carlos Durán Echeverri	Delegado Asamblea	María Carolina Hoyos Turbay	Delegado Asamblea
5	Jesús Antonio Vargas Orozco	Delegado Asamblea	Mario Andrés Urán Martínez*	Delegado Asamblea

**Tabla 2. Composición de la Junta Directiva**

\* Presentó renuncia al cargo a partir de junio de 2021, cuyo trámite se surtirá en reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas que se llevará a cabo el 1 de octubre de 2021

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 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 de Auditoría y Comité Financiero en los que se hace un seguimiento



detallado de las actividades corporativas y se toman decisiones de trascendental importancia para la gobernabilidad de la Previsora S.A. 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:

**Perfil Miembros Junta Directiva.**



Gráfica 3. Comités de apoyo Junta Directiva

Durante el primer semestre del año en curso, la Junta Directiva dentro del cumplimiento de sus funciones, aprobó las modificaciones presentadas al Estatuto de Inversiones, a las políticas del Oficial de Cumplimiento, así mismo, aprobó la actualización al código de ética y Conducta y la delegación de funciones administrativas en asuntos convencionales a la Gerencia de Talento Humano, de conformidad con la normatividad vigente y a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

**Grupos de Interés:** A continuación, se relacionan los principales grupos de interés definidos por la entidad:

- Estado
- **Accionistas:** Ministerio de Hacienda y Accionistas Minoritarios
- Junta Directiva
- Sector Asegurador
- Comunidad
- **Segmentos de mercado Clientes:** Estatales, Empresas y Personas
- **Aliados estratégicos:** Intermediarios y Proveedores
- **Colaboradores:** Casa Matriz y Sucursales

## 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).

De esta manera, se ratifica el compromiso en trabajar en los 4 ejes temáticos que nos comprometimos ante Pacto Global: Medio

Ambiente, Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción; considerados un marco de acción que facilita la legitimación social de los negocios y los mercados; y que a su vez prevé el mejoramiento de las condiciones laborales, sociales y económicas de sus grupos de interés y de sus trabajadores, de acuerdo a los siguientes principios: Trabajo Infantil, Trabajo Forzado, Salud y Seguridad en el Trabajo, Libertad de Asociación, Discriminación, Prácticas Disciplinarias, Horario de Trabajo y Remuneración.



## 2.3.

# INFORME SOSTENIBILIDAD

### Sistema de Gestión Ambiental:

Para el primer semestre de 2021 se ha trabajado en el Sistema de Gestión Ambiental, en actividades como:

- Capacitaciones a las distintas áreas de la compañía y proveedores.
- Seguimiento a los indicadores establecidos en los programas de ahorro y uso eficiente del agua, energía, papel y residuos sólidos.
- Temas de sensibilización a través de Buena Nota.

- La compañía adoptó la Resolución número 2184 de 2019, expedida por el Ministerio de Medio Ambiente, por medio de la cual empezará a regir en la vigencia 2021 el código de colores blanco, negro y verde para la separación de residuos en la fuente con el objetivo de fomentar la cultura ciudadana en materia de separación de residuos en el país.

### Indicadores Gestión Ambiental:

Para el tema de indicadores durante el primer semestre de 2021, se ha llevado el seguimiento correspondiente, y de igual manera se ha reportado a la Gerencia de Talento Humano

para que sean publicados en Balance Score Card a continuación, se relacionan los resultados del primer semestre:

Nombre	Frecuencia del indicador	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21
Reciclaje de Residuos sólidos	Mensual	53.4%	50.6%	96.4%	71.2%	39.6%	16.1%
Reducción del consumo de agua	Mensual	0.64%	0.49%	0.57%	0.65%	0.64%	0.18%
Reducción del consumo de energía	Mensual	77.0%	76.9%	75.7%	78.2%	70.5%	67.0%
Reducción del consumo de papel	Mensual	-99.1%	-83.9%	-71.1%	-76.9%	-77.9%	-74.6%
Adopción de Cláusulas Ambientales en Contratos de Bienes y Servicios	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Acciones de Sensibilización y Compensación por afectación ambiental	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 4. Indicadores Gestión Ambiental

## Informe Sostenibilidad:

Para el primer semestre se trabajó en los siguientes informes de sostenibilidad:

**Informe de Compromiso 2020:** se reporta en la plataforma de GRI, en el cual se manejan diferentes indicadores relacionados con Contenidos Generales, Temas Económicos, Temas Ambientales y Sociales.

**Informe de Pacto Global:** este informe se realiza cada 2 años, en el cual se trabajan 4 ejes: Anticorrupción, Derechos Humanos, Ambiental y estándares Laborales.

## 2.4.

# ANTICORRUPCIÓN

En el primer semestre de 2021, la Gerencia de Innovación y Procesos de la mano de la Gerencia de Riesgos, Gerencia de Servicio, Oficina de Mercadeo y Publicidad, y la Oficina de Control Interno Disciplinario realizaron la actualización del manual Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y del Plan de Actividades incluyendo su publicación en la página Web de la entidad según las recomendaciones recibidas por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP para las entidades del sector Hacienda. De acuerdo con lo anterior, en el primer semestre se completaron las siguientes actividades:

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS –** Diálogo Encuentros con los diferentes grupos de interés foco de la compañía, donde se expondrán los resultados de gestión de la vigencia: Avance 100%

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente: Avance 100%

**INICIATIVAS ADICIONALES:** Código de Integridad (Código de Ética y Conducta): Avance 100%

## 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 a su cumplimiento.

## 2.6.

# ESTÁNDARES LABORALES



Previsora respeta la libertad de asociación y negociación colectiva.



Cuenta con comité de convivencia y programa de clima organizacional.



Somos una empresa certificada en efr y contamos con más de 67 medidas de conciliación.



Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores, se cuenta con la Universidad Corporativa.



La Previsora cuenta con un Plan de Bienestar Social.



Las acciones de formación y capacitación que realizamos en Previsora, tienen como objetivo el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Gráfica 5. Actividades Laborales



2.7.

# GESTIÓN DOCUMENTAL

**Instrumentos Archivísticos:** Implementación de mejoras a nivel funcional del aplicativo On Base correspondencia, que permitirá una mejor administración de las bandejas de correspondencia y agilizará la gestión y trámites de las comunicaciones oficiales de la compañía, disminuyendo los tiempos de operatividad que ejecutan los funcionarios en esta herramienta.

**Mesa Sectorial Gestión Documental:** Dentro del trabajo adelantado con la mesa sectorial se logró subir el puntaje del 76% al 91%, ubicando en una mejor posición a la Previsora S.A Compañía de Seguros, dentro de las entidades que participan activamente en la Mesa Sectorial de Gestión Documental del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

03

x o

# COMPONENTES ESTRATÉGICOS

x o

>>>

\*



### 3.1.

# ESTRATEGIA CORPORATIVA

El plan estratégico de Previsora denominado “Una sola voz” enmarca el enfoque estratégico de Previsora Seguros al año 2021. El presente informe se realiza con el fin de evidenciar 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 2021 se encuentra plasmado en el mapa estratégico corporativo, presentando el siguiente comportamiento:

A junio 2021 el mapa corporativo presentó un cumplimiento total del 92%. A continuación, se presenta los cumplimientos por perspectivas:

- **Financiera:** Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 57%, resultante de los siguientes objetivos:

**Mejorar el índice combinado:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 67% impactado principalmente por una mayor siniestralidad del ramo de SOAT frente a la siniestralidad presupuestada, lo que afecta el cumplimiento de los indicadores de resultado técnico y de índice combinado. Por su parte, el indicador de ahorro en gastos de operación presentó un cumplimiento del 100%.

**Lograr crecimiento real de primas:** Este objetivo presentó un cumplimiento superior al 120% gracias al resultado satisfactorio del indicador de Cumplimiento de primas devengadas con un valor de \$588.703 millones de una meta de \$457.074 millones.

- **Cliente y Mercado:** Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 110% por los resultados de los siguientes objetivos:

**Mejorar la percepción del cliente:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 98%, generado por el desempeño de sus dos indicadores: Índice de satisfacción cliente final con un resultado de 93.4% de una meta de 92%; el indicador Índice de satisfacción aliados estratégicos con un resultado de 67% de una meta de 70%.

**Garantizar la productividad de cada canal de comercialización:** Este objetivo presentó un cumplimiento superior al 120% gracias al buen resultado de los indicadores de Productividad agentes / agencias y Productividad corredores.

**Crecer los ingresos en cada uno de los segmentos de interés:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 117%, debido al desempeño de los indicadores: Primas emitidas negocios estatales con un resultado de \$275.824 millones de una meta de \$218.195 millones; Primas emitidas empresas con un resultado de \$197.349 millones de una meta de \$139.870 millones y primas emitidas personas con un resultado de \$115.530 frente a una meta de \$99.009. Adicional a estos indicadores están los de la gestión de los proyectos de oferta de valor del segmento de empresas fase II, que se cumple al 100% y la gestión del proyecto de seguro agropecuario con un 100% de cumplimiento.

**Crecer el porcentaje de participación en el mercado asegurador:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 117%, gracias al resultado del indicador % participación total de mercado con un 7% de una meta de 6.6%.

- **Procesos Internos:** Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 107% por los resultados de los siguientes objetivos:

**Hacer eficientes los procesos críticos:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 106%, gracias al desempeño de los indicadores: Cumplimiento de promesa de valor en la valoración de daños y autorización de mano de obra de pérdidas menores con un resultado de 100% de una meta de 96%; Cumplimiento de promesas de valor en indemnizaciones de generales, patrimoniales y vida con un resultado de 95% de una meta de 90%; Cumplimiento del sistema de gestión de la innovación con un cumplimiento del 111%; Intervención de los procesos de la entidad con un resultado del 95% frente a una meta del 95% y la gestión del proyecto NIIF y Solvencia 2 Fase II con un cumplimiento del 100% frente al 95% de meta.

**Asegurar la efectiva gestión de riesgos de la compañía:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 110%, por el desempeño de los indicadores: Gestión de Cuenta Corriente de Reaseguro cumplimiento superior al 120% y la Oportunidad en el registro de la reserva con un resultado de 93,5% de una meta de 93.5%



- **Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo:** Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 104% por los resultados de los siguientes objetivos:

**Transformación cultural:** Este objetivo no se ha medido aún, se medirá en el último trimestre del año.

**Lograr un mayor desarrollo tecnológico:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 102.4%, gracias al desempeño del indicador Cumplir la gestión de proyectos de desarrollo tecnológico con un resultado de 97,3% de una meta de 95%.

**Transformación digital:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 105.3%, debido al desempeño del indicador Cumplir de gestión de proyectos de transformación digital con un resultado de 100% de una meta de 95%.

La Previsora actualmente está llevando a cabo un ejercicio para la definición de la Planeación estratégica con un horizonte 2022 – 2025. Este ejercicio parte de un diagnóstico externo, en donde se incluye un análisis PESTEL y de tendencias del sector asegurador. Así mismo de un análisis interno basado en la percepción y comentarios de los miembros de la Junta Directiva, los funcionarios de la Compañía y los intermediarios; y los resultados corporativos de los últimos años.

A partir del diagnóstico se establece el DOFA y se identifican las brechas y oportunidades. Con base en los anterior se realizan los ajustes a los elementos estratégicos de la Compañía y se define el portafolio de proyectos necesarios para cerrar las brechas y la ruta de transformación digital que debe seguir la Compañía para alcanzar la visión y los objetivos definidos. Finalmente se define un plan de comunicación y se realiza el ejercicio de desdoblamiento al interior de las diferentes áreas.

**Proyectos Estratégicos:**

Proyectos con énfasis tecnológico

Proyecto	Objetivo	Avance
<b>Up Grade SISE 3GR1 a 3GR2</b>	Actualización de versión de SISE3G R1 a la versión 3GR2 para el módulo de emisión, la implementación de módulo para la gestión de procesos masivos.	99%
<b>Arquitectura Empresarial</b>	Implementar el modelo de A.E. y formalizar servicios y procesos que generen valor, crear el repositorio de A.E. y fortalecer el modelo de gobierno de T.I.	96%
<b>Migración Motor Base de Datos</b>	Actualización de versión del motor de base de datos de SYBASE 12.5.4 a la version SYBASE 17 que almacena las bases de datos del aplicativo CORE SISE 2G.	47%
<b>Mejoras Indemnizaciones Generales</b>	Realizar mejoras sobre el flujo, notificaciones, comunicaciones y reportes del proceso de indemnizaciones Generales en la versión 16 de OnBase.	58%
<b>Traslado Data Center</b>	Disponer de un servicio de "Datacenter" que permitirá alojar sus servicios TIC, cumplimiento con estándares que garanticen altos niveles de disponibilidad, aprovisionamiento y escalamiento de recursos tecnológicos en un ambiente seguro, que soporte el (PETI), el roadmap de Arquitectura Empresarial de la entidad, aplacando la estrategia de transformación digital y continuidad del negocio.	31%
<b>Modernización comunicaciones</b>	Modernizar los servicios de comunicaciones para La Previsora, que cumplan la necesidad de servicio de internet, internet móvil, interconexión de sus servicios y sucursales a nivel nacional con enlaces dedicados, anchos de banda óptimos, garantizado alta disponibilidad, así como su gestión, seguridad y monitorio.	

Tabla 6. Proyectos con énfasis tecnológico

## Otros proyectos

Proyecto	Objetivo	Avance
<b>Sarlaft Digital</b>	Contar con una herramienta que automatice el diligenciamiento de datos del formulario Sarlaft, de fácil acceso que garantice la validación de identidad del cliente y la obligatoriedad de los campos.	100%
<b>NIIF - 17 y Solvencia II Fase II</b>	Validar el plan de implementación y alcanzar los hitos planteados, definiendo las siguientes líneas de trabajo: Criterios metodológicos, selección de las herramientas y entorno informacional (requerimientos de información).	100%
<b>Factura Electrónica Fase III</b>	Definir e implementar el modelo de factura electrónica para los procesos de emisión de póliza y financiamiento de primas.	100%
<b>Factura Electrónica Fase IV</b>	Implementar la solución tecnológica para la integración del proceso reclamaciones SOAT y AP entre las plataformas ifactura y la del Grupo MOK.	100%
<b>Factura Electrónica Fase V</b>	Desarrollo del Buzón Satélite de ifactura para filtrar facturas de Soat en la integración entre esta plataforma y OnBase.	100%
<b>Autogestión APP</b>	Habilitar al negocio con productos y servicios tecnológicos que permitan aumentar los ingresos y la rentabilidad.	100%
<b>Sucursal Virtual</b>	Definir e implementar un portal Web de autogestión para clientes de la compañía.	100%
<b>Cotizador Áreas Comunes</b>	Implementar un cotizador WEB de áreas comunes.	100%
<b>Transversales</b>	Proveer soluciones efectivas para los productos generados por la fábrica garantizando el adecuado control y monitoreo de los servicios implementados.	100%
<b>Seguro Agropecuario</b>	Contribuir con la profundización del Seguro Agropecuario en Colombia, generando ofertas de productos atractivos e innovadores y mediante la promoción de alianzas con todos los actores involucrados (Finagro, Banco Agrario, Asociaciones) para lograr una mayor cultura de aseguramiento.	82%
<b>Oferta de Valor Empresas Fase II</b>	Desarrollar una oferta de valor integral que satisfaga las necesidades del segmento empresas y que acompañe de la optimización de procesos y recursos permita a la compañía consolidar una propuesta de productos y servicios que se adapte a la demanda del sector y logre aumentar la participación en el mercado de forma rentable y sostenible.	39%
<b>Bicibles</b>	A través de un Contrato de Uso de Red con Positiva, se pretende establecer un canal digital para la comercialización de pólizas que respalden a los bicisuarios dando coberturas tanto a la bicicleta como a la vida del bicisuario.	21%
<b>Planeación Estratégica</b>	Revisar y definir el nuevo plan estratégico de la Compañía con especial énfasis en transformación digital e innovación,	18%

Tabla 7. Otros Proyectos

Proyectos en etapa de gestión preliminar

Proyecto	Objetivo
<b>G.P Gobierno de Datos</b>	Optimizar el valor de los datos en todo su ciclo de vida para crear una base de análisis confiable para impulsar los procesos de Data Governance, Data Quality y el desarrollo de Master Data Management.
<b>G.P Carpeta Única Digital</b>	Desarrollar un reposito único de información, que consolide y centralice documentación de clientes y colaboradores, convirtiéndose en la principal fuente de consulta e ideación y datos para la gestión del archivo digital y la articulación con otras fuentes de documentos.
<b>G.P Autogestión</b>	Fortalecer los canales de autogestión, a través de la integración y disponibilidad de nuevas funcionalidades app y web que permitan la articulación del ecosistema de productos y servicios digitales para aliados y clientes.
<b>G.P Cotizador WEB</b>	Fortalecer las características funcionales de los desarrollos, a través de la integración y disponibilidad de nuevos servicios con atributos técnicos y comerciales destinados al uso de las sucursales y aliados estratégicos.
<b>G.P Fortalecimiento Digital</b>	Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad, garantizando las aplicaciones e infraestructura que permita conectar sistemas de información mediante protocolos y servicios de integración.
<b>G.P Sucursal Virtual</b>	Crear una sucursal digital para administrar las ventas de los productos de Autos y Soat e incursionar en la comercialización de productos adicionales con una estructura que apoye las actividades administrativas operativas.

Tabla 8. Proyectos en etapa de gestión preliminar

### 3.2.

# INNOVACIÓN Y PROCESOS

En el 2021, con base en las diferentes necesidades identificadas en **procesos críticos** de la Entidad, se priorizaron 5 intervenciones encaminadas a cerrar brechas y fortalecer la gestión a través de la implementación de victorias tempranas. Estas intervenciones en curso y sus porcentajes de avance a 30 de junio de 2021 son: 1) Proceso Cartera y Recaudo (75,3%), 2) Proceso de Reaseguros (53%), 3) Intervención a los procesos de Suscripción y Emisión (16%), 4) Intervención de automatización en los procesos de la Vicepresidencia de Indemnizaciones (51.3%), y 5) Proceso de Contratación de Bienes y Servicios (68.2%).

Con respecto al componente de **innovación**, se ha concentrado la gestión en 5 frentes diferentes: 1) Implementación del **Sistema de Gestión de la Innovación** en alianza con Cámara de Comercio de Bogotá (INNNOVALAB), 2) Fortalecimiento de la Cultura de Innovación en Previsora enmarcado en el Programa de **Cultura NOVA y la - Primera versión de la Semana de la Creatividad y la Innovación**, 3) Definición de retos para el primer **ejercicio de Innovación Abierta** de Previsora basado en la metodología Design Thinking (Pensamiento de Diseño), 4) Lanzamiento en producción del **robot de incendio** para la emisión de pólizas colectivas del producto Incendio Deudor, y 5) La participación por segundo año consecutivo en el **ranking de Innovación liderado por la ANDI y Revista Semana**.

### 3.3.

# SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL



Se realizan las actividades necesarias para mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integral y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, consolidadas en el plan de integración Fase II, el cual tiene como hito principal para el presente año culminar con éxito auditoría externa por parte de Icontec de manera integral la cual cubre el Sistema de gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 14001:2015 en el mes de septiembre.

### Que hemos logrado

- Avance Cronograma: **54%**
- Integración de elementos comunes en los sistemas de gestión
- Administración del sistema bajo un mismo proceso
- Programación auditoría externa integral por parte de Icontec.

### 3.4.

# ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

Previsora mediante la gestión de riesgo realiza análisis, medición, control y monitoreo de los riesgos inherentes al negocio de seguros. Dentro de los temas desarrollados se destacan:

**Riesgo de Mercado:** El resultado de este monitoreo a junio de 2021 se detalla a continuación: El VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$42.561 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR / Posición en Riesgo) de 4.42% por debajo del límite establecido del 6.0%. El VaR de las acciones fue de \$9.142 millones con una participación del 21.0% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDTS y Bonos en pesos, el VaR llegó a \$5.598 con una participación del 13% del VaR total.

El VaR del portafolio de reservas técnicas ha tenido un promedio durante el 2021 de 4.8%

frente a la posición de portafolio; frente al patrimonio y el activo de la compañía mantiene un nivel de 11.3% y de 1.7%, respectivamente.

**Riesgo de Concentración:** Teniendo en cuenta las estrategias comerciales definidas por la Compañía, se realizó seguimiento a la concentración de la producción por ramos, clientes y por canales de intermediación. Los siguientes son los resultados obtenidos con corte a 30 de junio de 2021:

- De acuerdo con los listados de producción a junio de 2021, el 67% de la producción de la compañía se concentró en los ramos Incendio y Terremoto (17%), Seguro Obligatorio (17%), Responsabilidad Civil (14%), Automóviles (13%) y Vida Grupo (6%).

- Las sucursales que presentaron una alta concentración en clientes (relación principales clientes sobre el total de producción) al cierre de junio de 2021 son: Arauca 50% - 5 clientes, Cali 51% - 6 Clientes, Cartagena 86% - 1 Cliente, Estatal 50% - 6 Clientes, Medellín 51% - 3 clientes, Pasto 51% - 5 clientes, Popayán 55% - 4 Clientes y Yopal 50% - 5 clientes.
- A junio de 2021 la producción con intermediación (agentes independientes, agencias, corredores de seguros y agentes en capacitación), asciende a \$478.248 millones, equivalente al 81% de la producción total de la Compañía, siendo importante anotar que a través de Corredores de Seguros se expidió el 35%, es decir, \$205.673 millones en primas

#### **Riesgo de insuficiencia de reservas**

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

**Riesgo Legal:** La cuantificación del riesgo legal se realiza 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 que cada uno tenga. Considerando que los valores reservados

ya afectaron el Estado de Resultados, el Riesgo Legal se determina como el valor de los posibles intereses que se deberían pagar en caso de que los procesos con calificación probable sean fallados en contra de la compañía.

A junio de 2021 este riesgo mantuvo su perfil bajo, teniendo en cuenta que el cálculo de los posibles intereses a pagar representó un porcentaje menor al 1% del patrimonio de la compañía.

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

Sedio cumplimiento con la presentación de los informes a la Junta Directiva; informado la efectividad de los controles, procedimientos y monitoreo, hallazgos de operaciones inusuales y sospechosas, las medidas de conocimiento realizadas a: clientes, proveedores, empleados, salvamenteros y terceros, así como la capacitación al personal interno y externo.

De acuerdo con la gestión de riesgo realizada en los procesos de La Previsora, en la cual se incluye la revisión a la evolución según los factores identificados y controles con que cuenta la entidad, se evidencia que el riesgo residual de la Aseguradora corresponde a un nivel de exposición bajo.

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

Durante el primer semestre de 2021 la Junta Directiva evaluó el funcionamiento del sistema de administración de riesgo mediante los informes presentados de manera trimestral por el Oficial de Cumplimiento como lo establece la normatividad vigente.

La Aseguradora viene desarrollando procesos de vinculación y actualización digital, adecuando mejores servicios en línea, de acuerdo con los protocolos de identificación y verificación de identidad.

**Sistema de Gestión de Seguridad en la Información:** En cumplimiento de la Circular Externa 052 del 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás requerimientos regulatorios aplicables de las circulares emitidas por la misma, 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.

Algunas de las acciones más relevantes desarrolladas durante el primer semestre del 2021 se han enfocado en la evaluación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información a través de la verificación de efectividad de controles de seguridad,

monitoreo de ciberamenazas a través del SOC y herramientas de seguridad perimetral, revisión de proveedores, monitoreo de usuarios activos en aplicativos críticos, gestión de incidentes de seguridad y ciberseguridad, entre otros.

Adicionalmente se implementaron nuevos controles de seguridad y ciberseguridad dada la ejecución de la estrategia de trabajo remoto debido a la situación de pandemia presentada. Igualmente 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:** Para garantizar la continuidad de la operación de La Previsora S.A., durante el año 2020 se implementó la estrategia de “Trabajo Remoto”, para lo cual se desarrollaron actividades alineadas con las decisiones del Gobierno Nacional.

Al 30 de junio de 2021 se continúa con esta estrategia para la mayoría de los funcionarios de La Previsora S.A., a excepción de los de las sucursales que han reanudado su operación atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Externa 017 de 2020.

De otra parte, se genera semanalmente un reporte a la Junta Directiva en el cual se informa el estado de la producción, liquidez, portafolio, cartera, quejas, servicios de asistencia prestados, número de reclamaciones presentadas, número de siniestros pagados, efectos de la pandemia en el “Ramo Vida”,



recursos tecnológicos entregados, reporte de contagio COVID de funcionarios y terceros que prestan servicios a la compañía, entre otros.

**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, teniendo en cuenta que se basa en la estructura de los procesos. En la etapa de identificación se han documentado las situaciones que pueden impedir el logro de los objetivos trazados por la compañía. En la fase de medición se 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 actividades 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, 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.

04

x<sup>o</sup> **COMPONENTES  
MISIONALES** x<sup>o</sup>

>>>

\*



4.1.

# GESTIÓN COMERCIAL

Durante el primer semestre del año 2021 Previsora emitió primas por valor de \$ 588.703 millones de pesos, con un crecimiento del 49% frente al primer semestre del año 2020.

Segmento	2020	2021	PPTO	CUMP	△ % 21-20	MIX
<b>Estatal</b>	195,060	275,824	217,301	126.9%	↑ 41.4%	47%
<b>Empresas</b>	136,534	197,349	140,743	140.2%	↑ 44.5%	34%
<b>Personas</b>	63,290	115,530	99,029	116.7%	↑ 82.5%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>394,884</b>	<b>588,703</b>	<b>457,074</b>	<b>128.8%</b>	<b>↑ 49.1%</b>	<b>100%</b>

Tabla 9. Primas emitidas 2021 vs 2020

Nuestros focos de negocio estratégico son los segmentos Estatal, Privado y Personas, los cuales en el primer semestre del año 2021 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.

Procesos Estatales	\$	Cantidad
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 386,281</b>	<b>2352</b>
Ofertas Presentadas	\$ 318,669	1251
Ofertas Adjudicadas	\$ 193,920	1079
Ofertas No Adjudicadas	\$ 54,754	272
Ofertas No Presentadas	\$67,612	1001

Tabla 10. Gestión de Procesos Licitatorios Año 2021 (#)

### Alianza Positiva – Previsora

Estrategia conjunta con Positiva Compañía de seguros que permitió facturar primas por valor de \$ 55 Mil Millones.

### Cobertura para las Vacunas contra el COVID-19

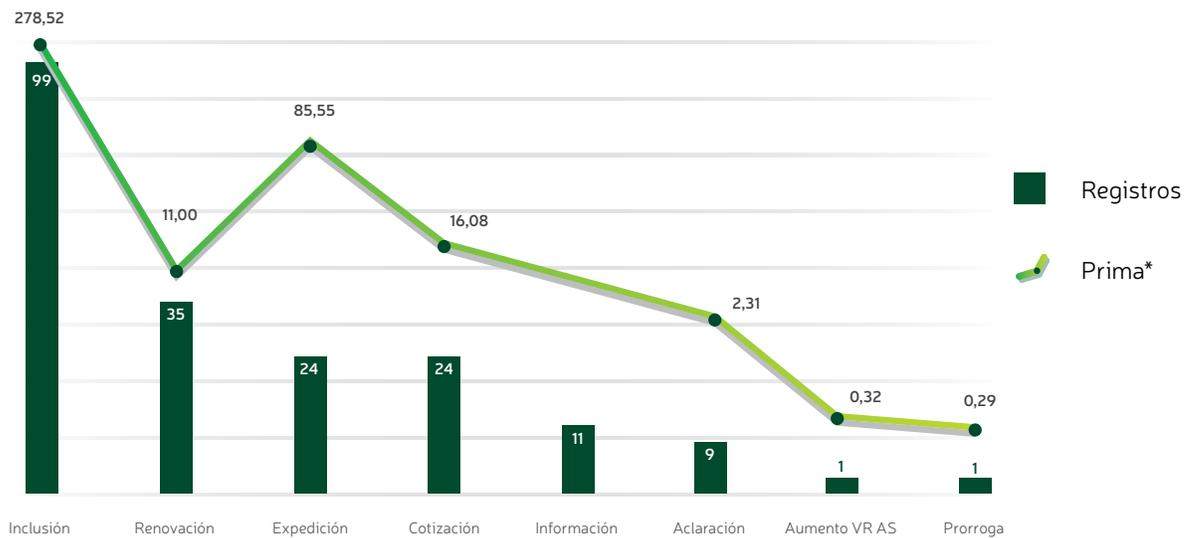
Debido a la llegada de las vacunas para contrarrestar el COVID-19, de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 109 de 2021 por el cual se adopta el Plan Nacional de Vacunación y acorde con las responsabilidades de las entidades territoriales departamentales, distritales y municipales en la adquisición de

pólizas de seguro todo riesgo para el amparo de las vacunas e insumos para la vacunación contra el COVID-19, entre tanto dichos bienes estén bajo su custodia (Art. 20 y 21 del citado Decreto); el 17 de febrero de 2021, con el acompañamiento de la Gerencia Técnica de Seguros Generales y Ramos Técnicos, se llevó a cabo un espacio de socialización y esclarecimiento de inquietudes de cara a las sucursales en donde participaron la totalidad de las mismas, respecto al alcance de coberturas, suscripción y expedición de estos riesgos.

Previamente, la Gerencia de Negocios Estatales de manera conjunta con la Gerencia Técnica de Seguros Generales, diseñaron el procedimiento a nivel nacional para el aseguramiento de las vacunas y sus insumos dentro de las condiciones de las pólizas que tienen actualmente contratadas las Entidades.

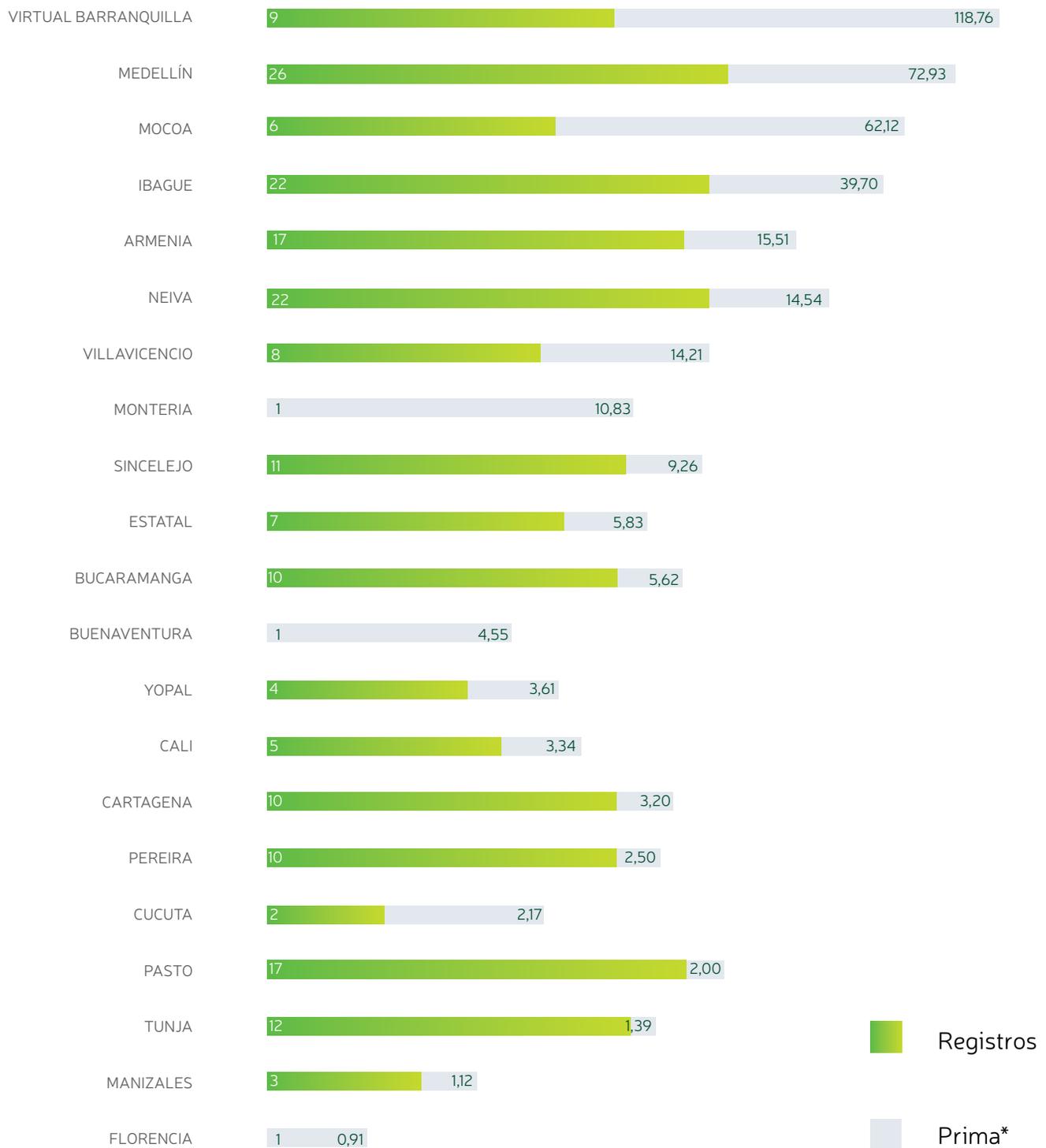
De las actividades realizadas, presentamos los resultados de la gestión de aseguramiento de las vacunas y sus insumos donde a la fecha; se han recibido 155 solicitudes por partes de los entes territoriales, así como de entidades prestadoras del servicio de salud, de las cuales se han realizado 155 procesos de suscripción, generando primas por valor de \$300 millones.

### Registros



Gráfica 11. Registros

## Sucursales



Gráfica 12. Sucursales

## Negocios Privados

A través de la implementación de las estrategias delineadas para el año 2021 se planteó la Estrategia Comercial, en el primer semestre del año 2021 se generaron primas en el segmento Empresas por \$197.349 millones, lo cual representa un crecimiento del 44.5% frente al primer semestre del año 2020 y una ejecución presupuestal del 140,2%. En el segmento Personas durante el 2020 se generaron primas por \$99.022 millones, lo cual representa un crecimiento del 82.5% frente al 2019 y una ejecución presupuestal del 116.%.

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

- 1. Abriendo Caminos:** Incursionar en grandes y medianas empresas de los sectores servicio, infraestructura, construcción, comercio y manufactura. A fin de fortalecer participación en el segmento empresas, para el 2021 se establece una meta \$12.491 millones. Al cierre primer semestre del año se obtuvieron primas por valor de \$33.085 millones (Negocios Nuevos \$ 5.237 Millones y Renovación \$ 27.849 Millones).
- 2. 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 2021 se trazó una meta de renovación del 70%, al cierre del primer semestre el índice se encuentra en el 117% (primas \$ 137.476 Millones).

- 3. Áreas Comunes:** actualmente la herramienta cuenta con una apropiación de uso del 68.4% para los aliados con producción entre mayor a \$ 200 Millones. El ramo al cierre de junio del 2021 presenta crecimiento en primas del 19% (\$ 27.352 Millones)
- 4. Sector Agropecuario:** Conjuntamente con el área técnica hemos desarrollado un plan de trabajo para promover la compra del seguro en sectores de interés, se ha realizado capacitación de producto a sucursales y aliados, generación de material promocional y acercamiento comercial con clientes agremiaciones en donde hemos tenido participación de Finagro. A cierre de junio del 2021 cerramos con primas por valor de \$ 6.859 Millones

De igual forma, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Banco Agrario:** En coaseguro con Mapfre se hizo lanzamiento del Seguro Agrícola para comercializar en la red de Oficinas del BAC zonas de cultivos: Antioquía, Bogotá D.C., Boyacá, Huila, Tolima, Cundinamarca, Arauca, Meta, Nariño, Santanderes y Casanare (Papa, maíz, arroz y algodón) Total 38 oficinas.

- **Licitaciones Privadas:** Continuamos participando en licitaciones del segmento privado, al cierre de junio hemos ganado dos licitaciones de las cuatro que hemos participado.
- **Alianzas Comerciales Empresas Grupo Bicentenario:** Hemos realizado acercamientos comerciales con Bancoldex y Findeter para promover nuestro respaldo en sus operaciones. Para el caso de Findeter se realizó evaluación y análisis de Contratos y garantías requeridas para proyectos de desarrollo, así como la evaluación técnica y económica de los contratistas adscritos para la ejecución de los proyectos, logrando el respaldo de once (11) contratos por valor de \$52.380 millones.
- **Plan de comunicaciones:** En trabajo conjunto con el equipo de la Vicepresidencia comercial desarrollamos un plan de comunicaciones para promover nuestros productos. A la fecha hemos presentado Agropecuario, Todo Riesgo Construcción, Maquinaria & Equipo y Automóviles.

Para el segmento Personas se ha trabajado con las sucursales en las siguientes estrategias:

1. **Revitalizar el ramo de Autos:** Entrega de las herramientas de cotización y de delegación para la emisión. Este canal logró crecer el 55% frente al primer semestre del año 2020 (Primas \$ 12.113 Millones)

2. **Renovación:** Aumentar índice de persistencia del segmento. Para el primer semestre del año 2021 se logró aumentar en 7 puntos porcentuales, pasando del 55% al 62%.
3. **SOAT:** la generación de primas de este ramo se genera con grandes Distribuidores \$ 64,379 y Aliados pequeños \$ 16,991 – Crecimiento (132%)

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 que deseen amparar su bicicleta. Así mismo, se encuentra en la fase final el seguro para crédito hipotecario denominado: “Baja Tu Cuota”. Bajo esta iniciativa Previsora ofrecerá el Seguro Individual de Incendio Deudores y Positiva el de Vida Individual Deudores.

**Canal Digital SOAT:** Desde el mes de abril del año 2020 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 a través de este medio, al cierre del primer semestre el canal generó ventas por valor de \$ 2.966 Millones.

**Canales de Comercialización:** Al cierre del primer semestre del año 2021 el canal de aliados estratégicos emitió primas por

\$ 588.703 millones. El desempeño de los canales y su crecimiento se explica así por canal:

	2020	2021	PPTO	CUMP	Δ% 21-20	MIX
<b>Agentes</b>	69,365	87,199	90,528	96.3 %	25.7%	15%
<b>Agencias</b>	134,284	184,933	153,329	120.6 %	37.7%	31%
<b>Corredores</b>	158,706	244,315	160,191	152.5 %	53.9%	42%
<b>Directos</b>	32,223	69,289	44,381	156.1 %	115.0%	12%
<b>Digital</b>	306	2,966	8,644	34.3 %	870.4%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>394,884</b>	<b>588,703</b>	<b>457,074</b>	<b>128.8%</b>	<b>↑ 49.1%</b>	<b>100%</b>

Tabla 13. Canales de Comercialización

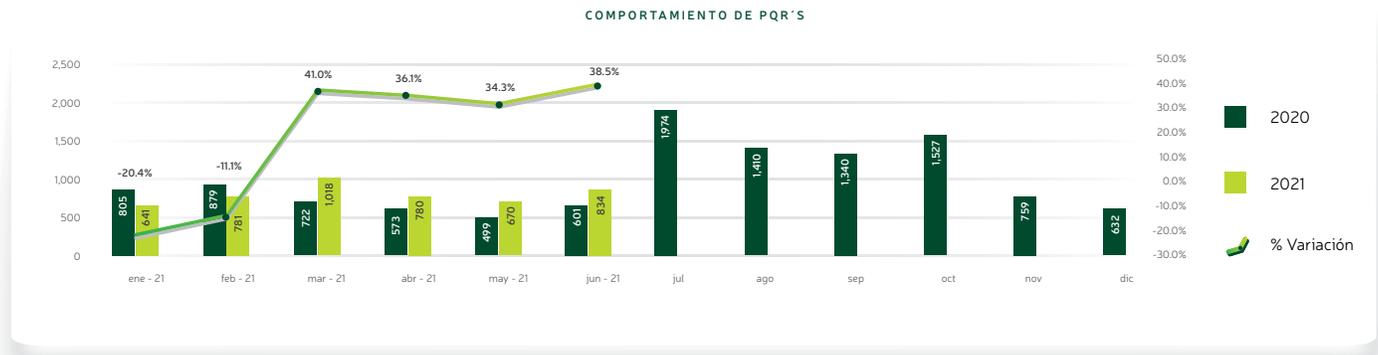
Dentro de las principales actividades con los aliados estratégicos resaltamos la presentación del plan de reconocimientos para el 2021 en el mes de febrero, el cual presentamos de forma virtual, así como la presentación de resultados trimestrales.

**Servicio al Cliente**

Durante el primer semestre 2021 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 estos PQR's.

Adicionalmente, se trabajó en equipo con las áreas donde se evidenciaron oportunidades de mejora al momento de dar respuesta a los requerimientos de los clientes solucionando en primer contacto.

El crecimiento de las PQR's del 1 semestre 2021 fue del 15.8% teniendo en cuenta que en el 1 semestre 2020 se presentó una disminución importante en el 2 trimestre debido al aislamiento obligatorio decretado por el gobierno en la emergencia sanitaria por Covid 19.



Gráfica 14. Comportamiento de PQR's (Peticiónes, Quejas, Felicidades, Sugerencias)

En la Gráfica 2, se evidencia el comportamiento de Quejas o Inconformidades de nuestros clientes de un año a otro, donde evidenciamos un incremento de quejas del 51.7%, donde puntualmente en el mes de marzo, se presentó un requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Salud donde 152 quejas fueron radicadas y procesadas oportunamente, lo cual nos incrementa de manera importante el comportamiento de las quejas.

Adicionalmente, en el 2Q de 2020 las quejas en el mes de abril y mayo se disminuyeron de igual forma con el aislamiento obligatorio decretado por el gobierno en la emergencia sanitaria por Covid 19.

La participación de quejas en la compañía vs los PQR's es del 21% durante el 1º semestre del año en curso.

Con respecto al total de clientes de la compañía la participación de las quejas es de aproximadamente un 0,05%

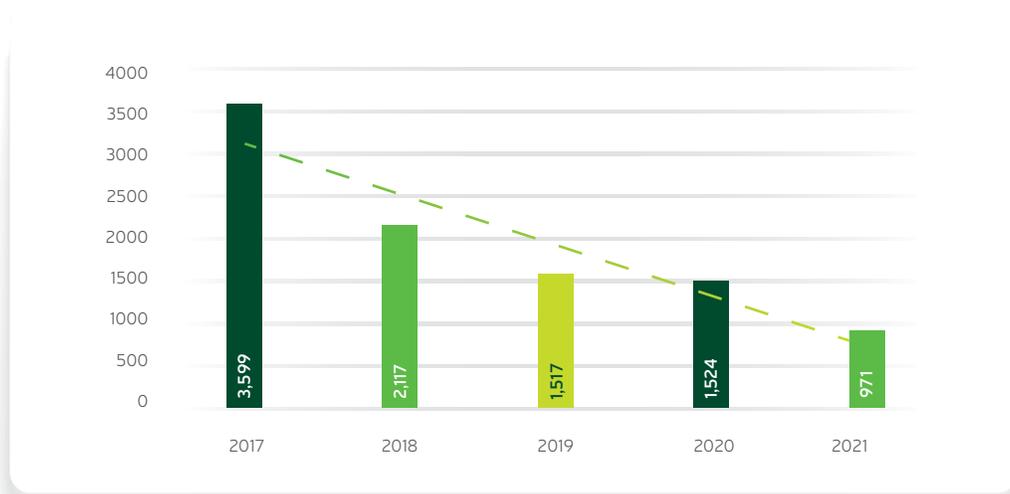


Gráfica 15. Comportamiento de Quejas

**En la gráfica 3,** se evidencian los resultados de la compañía durante estos últimos 3 años, donde las quejas han bajado en un -58% de 2017 a 2020 y se evidencia un periodo de normalización que nos invita a seguir monitoreando la prestación de nuestros

servicios y mantener nuestros estándares de calidad.

En la gráfica se muestra en color diferente el año 2021 debido a que aún se está gestionando y no sería comparable con los años anteriores.



Gráfica 16. Comportamiento de Quejas 2017 -2021

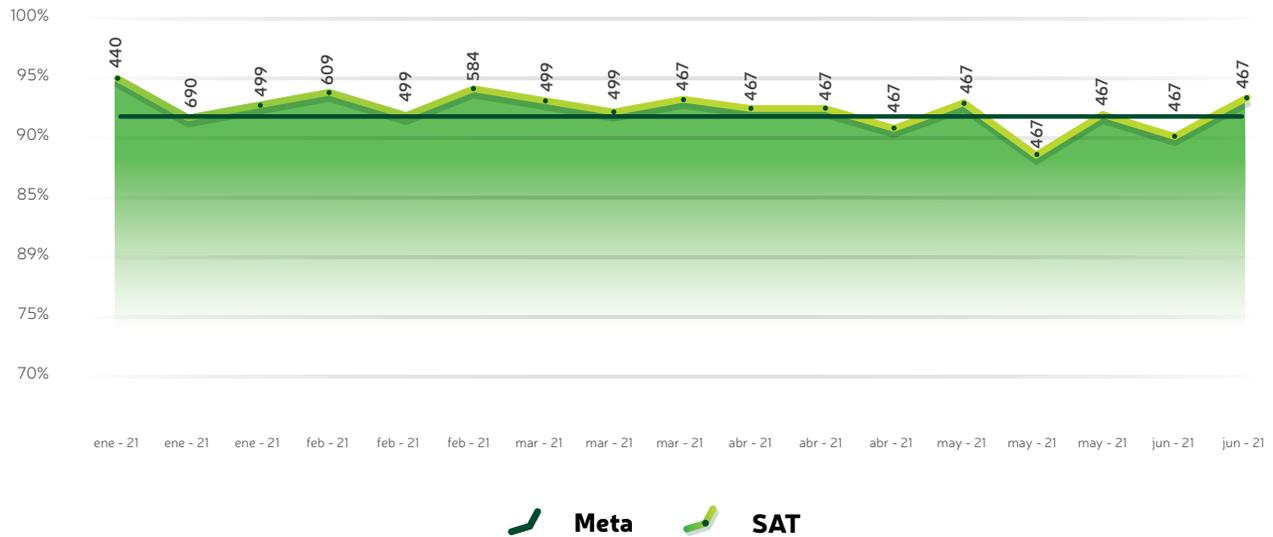
A nivel de formación, se han realizado las siguientes acciones enfocadas a fortalecer el servicio al cliente en la compañía:

- Formación en “Customer Experience” para funcionarios de la etapa II
- Formación y refuerzo en la “Administración de PQR’s”
- Desarrollo de Webinar con el Defensor del consumidor financiero Dr. José Federico Ustariz sobre “Clausulas y Prácticas abusivas”

- Desarrollo de Webinar con la función pública a cargo de la Dra. Brigitte Andrea Quintero sobre “Lenguaje Claro – No siempre somos tan claros como pensamos”
- Desarrollo de dos Webinar con la Dra. Carolina González, consultora de MS Legal en temas sobre “Protección de Datos Personales – La nueva realidad”

Es importante resaltar que las acciones de mejora implementadas fueron perceptibles por nuestros clientes tal y como se observa

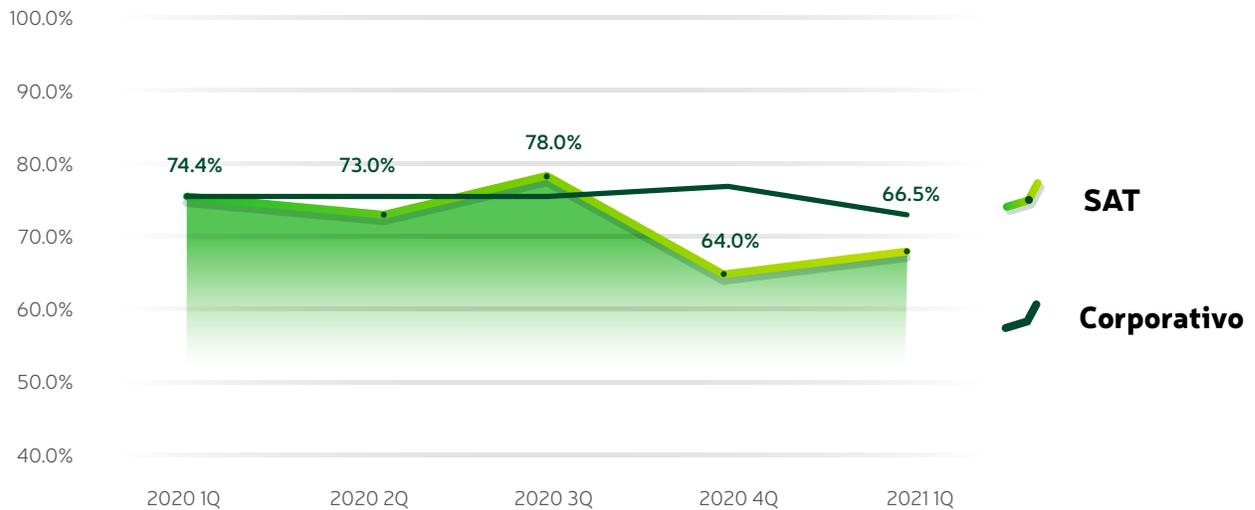
en las siguientes graficas de encuesta de Servicio:



Gráfica 17. Encuesta de satisfacción - Cliente Final

Logramos durante el 2021 mantenernos sobre los niveles de 90% de satisfacción, logrando

un cumplimiento en la meta del 99% (Meta= 92%)



Gráfica 18. Encuesta de satisfacción – Aliado (Intermediario)

En el 2021 continuamos trabajando en la normalización del servicio para lograr los resultados esperados y que sean perceptibles para nuestros aliados.

### Planeación Comercial

Durante el primer semestre de 2021 se dio inicio 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:

### SALESFORCE

- Se realizaron las actividades finales de medición y liquidación de incentivos

mutuamente 2020, así como la modelación y adecuación de variables para medición de mutuamente e incentivos 2021, con cumplimiento del 100% del cronograma en SIC.

- Acompañamiento al proceso de selección de proveedor de soporte, así como la validación y proyección del proceso de contratación de Licencias Salesforce.
- Atención 3 talleres de capacitación y apropiación en el uso del SIC, en la nueva versión Salesforce lightning, capacitando 20 aproximadamente funcionarios.
- Gestión y atención de bugs en nivel 1, como soporte interno a la continuidad y correcto funcionamiento de Salesforce para los usuarios.



### Investigación de Mercados

- Se realizó la suscripción del contrato 026-2021 para dar continuidad y atención a las necesidades de información de previsora.
- Se actualizó el proceso de medición y satisfacción de los usuarios del proceso de investigación de mercados.
- Se desarrolló etapa pre-operativa para realizar investigación “Estudio estratégico del sector asegurador “Intermediarios y Clientes Finales”, así como análisis del estudio de nivel salarial de gestores y ACOAS 2020.

### Conocimiento de Cliente

- Se brindó acompañamiento semanal de avance y desempeño, para un total de 260 reportes estratégicos para toma de decisiones.

- Gestión de más de 40.000 registros de contacto de clientes y aliados, para diseño de encuestas, medición de indicadores y atención de la circular 021 de 2020 de la Superintendencia de Colombia.

### Einstein Analytics

- En el primer semestre de 2021 se afianzó el conocimiento en la herramienta de data, analítica e inteligencia de negocio de la compañía por medio de:
- Desarrollo de 2 paneles automatizados de Analítica descriptiva para identificar gestión estratégica comercial del segmento privado y conocimiento del perfil de cliente previsora.
- Actualización de fuentes de información, así como indicadores de acuerdo con las metas 2021 y programación derivada de los ajustes de funcionamiento.



## Mercadeo

Durante el primer semestre de 2021 se trabajaron diversos proyectos que dieron continuidad al apoyo de la gestión comercial y los focos estratégicos de la compañía, con el fin fortalecer el posicionamiento en el sector privado y tener mayor presencia en los canales de divulgación para dar a conocer los atributos de la compañía, sus productos y novedades.

Durante este semestre se desarrollaron 21 eventos de forma virtual para el equipo comercial, intermediarios, clientes actuales y potenciales. Con estos espacios buscamos fortalecer el conocimiento de los productos de la compañía, promover la cultura del seguro desarrollar habilidades profesionales y personales.



**1.132.175**

Personas alcanzadas con las publicaciones orgánicas en redes sociales.

En este semestre la estrategia digital y de redes sociales se enfocó en generar mayor presencia realizando más de 160 publicaciones logrando:



**2.653**

Aliados y clientes potenciales asistieron a los eventos realizados.



**64.381**

De seguidores en los perfiles corporativos.

También se focalizó la generación de tráfico a la página web. Con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios que visitan nuestro portal y mantener la información vigente, realizamos 142 actualizaciones a la página durante este periodo.



**455.714**

Visitas a la página web  
direccionadas desde  
redes sociales y google.

### KPI'S Digitales

	Meta	Resultado	Cump	
 <b>Seguidores</b>	46,476	44,809	96%	
	<b>Alcance</b>	202,250	217,296	107%
 <b>Seguidores</b>	15,000	15,957	106%	
	<b>Alcance</b>	230,000	257,504	112%
	<b>Interacciones</b>	3,700	3,531	95%
 <b>Seguidores</b>	3,297	2,584	78%	
	<b>Alcance</b>	640,800	657,375	103%
	<b>Interacciones</b>	4,500	4,136	92%
 <b>Visitas</b>	350,000	455,714	130%	

Tabla 19. KPIS Digitales

En comunicación interna, apoyamos las iniciativas de las diferentes áreas de la compañía en donde se destacan temas como EFR (Gestión humana), Actitud 4.0 (Transformación digital), Cultura Nova (Innovación y procesos), entre otras campañas.

Para desarrollar estos planes de comunicación se realizaron más de 471 solicitudes piezas de comunicación y campañas las cuales fueron enviadas por los diferentes buzones internos y canales de la compañía.

## 4.2.

# GESTIÓN TÉCNICA

### **Gerencia de Seguros Generales e ingenierías**

Durante el primer semestre de 2021 los ramos de la gerencia de seguros generales e ingenierías registran una producción de \$223.525 millones, frente a un presupuesto de \$ 166.087 millones, representa un cumplimiento del 134,6%, así mismo se registra un crecimiento del 65% respecto del mismo periodo del año 2020 en el cual se registró una producción de \$ 135.432 millones. En materia de siniestralidad durante el primer semestre del 2021 se obtuvo un índice de 48,5% frente al 48,4% registrado el mismo periodo de 2020.

Se registra un resultado técnico de \$- 5.396 millones de pesos con un índice combinado de 113,1% de un presupuestado de 124,2% y una utilidad del ejercicio de \$ 10.371 millones de pesos.

### **Gerencia de patrimoniales y vida**

Al primer semestre de 2021 la gerencia de seguros patrimoniales y vida alcanzó primas emitidas por \$189.067 millones lo que significa un crecimiento de 30.2% frente al mismo periodo de 2020 y cumplimiento presupuestal de 40%. De este modo los ramos que administra esta gerencia al primer semestre de 2021 representaron el 32% del total de la producción de la compañía.

Adicionalmente se observa una mayor penetración considerando que para este periodo, los ramos a cargo de la gerencia presentaron movimientos para 19.715 tomadores, y para 2021 esta cifra ascendió a 20.211.



Respecto del cumplimiento de primas por jefatura, se observa que las tres oficinas que reportan a la gerencia cumplen satisfactoriamente el presupuesto trazado así:

- Jefatura de vida y accidentes personales cumplimiento presupuestal de 116%.
- Jefatura de responsabilidad civil cumplimiento presupuestal de 160%.
- Jefatura de cumplimiento y líneas financieras cumplimiento presupuestal de 139%.

Respecto a la siniestralidad se aprecia un índice superior al presentado para el año inmediatamente anterior el cual pasa de 43% a 65.5% en 2021. Esto se debe principalmente a:

- Mayor ritmo de siniestros avisados derivados de la actividad fiscalizadora del estado afectando principalmente el ramo de manejo.
- Mayor mortalidad efectos del Covid 19.
- Pago siniestros garantías de pago proceso electoral 2018 vs. dificultades en los cobros de los mismos, por factores externos a la compañía.
- Menor devengo especialmente en cumplimiento efecto de reserva de insuficiencia.

Respecto del cumplimiento de primas por jefatura, se observa que las tres oficinas que reportan a la gerencia cumplen satisfactoriamente el presupuesto trazado

así: Jefatura de vida y AP: cumplimiento presupuestal de 116%, Jefatura de RC cumplimiento presupuestal de 160% y Jefatura de cumplimiento y LF cumplimiento presupuestal de 139%, veamos:

Total Compañía	2019	2020	2021	PPTO 2021	△% 21-20	% CUMP	DIFERENCIA \$	% PART
<b>Vida Grupo</b>	59,493	35,965	34,753	37,440	-3%	93%	↓ -2,687	18%
<b>AP</b>	6,061	4,526	3,483	4,778	-23%	73%	↓ -1,294	2%
<b>Desempleo</b>	7	9	10,665	16	117265%	66446%	↑ 10,649	6%
<b>Total, Jefatura vida</b>	65,560	40,500	48,901	42,233	21%	116%	↑ 6,667	26%
<b>Total, Jefatura RC</b>	45,862	68,732	81,600	50,987	19%	160%	↑ 30,613	43%
<b>Manejo</b>	8,082	8,541	9,250	9,354	8%	99%	↓ -104	5%
<b>Cumplimiento</b>	7,662	8,347	11,560	8,797	38%	131%	↑ 2,763	6%
<b>IRF</b>	9,114	19,146	37,756	24,084	97%	157%	↑ 13,672	20%
<b>Total, Jefatura C&amp;LF</b>	24,888	36,034	58,566	42,235	63%	139%	↑ 16,331	31%
<b>TOTAL GERENCIA</b>	<b>136,310</b>	<b>145,266</b>	<b>189,067</b>	<b>135,456</b>	<b>30%</b>	<b>140%</b>	<b>↑ 32,766</b>	<b>100%</b>

Tabla 20. cumplimiento de primas por jefatura

Respecto a la siniestralidad se aprecia un índice superior al presentado para el año inmediatamente anterior el cual pasa de 43% a 65.5% en 2021. Esto se debe principalmente a:

- Mayor ritmo de siniestros avisados derivados de la actividad fiscalizadora del estado afectando principalmente el ramo de manejo.
- Mayor mortalidad efectos del COVID 19.
- Pago siniestros garantías de pago proceso electoral 2018 vs. Dificultades en los recobros de estos por factores externos a la compañía.
- Menor devengo especialmente en cumplimiento efecto de reserva de insuficiencia.

Ramo Técnico	Índice a Junio de 2021	Índice a Mayo de 2021	Índice a Junio de 2020
<b>Gerencia de patrimoniales</b>	<b>64.7%</b>	<b>65.5%</b>	<b>42.8%</b>
Manejo	107.3%	114.0%	89.4%
Cumplimiento	161.9%	110.5%	42.2%
Responsabilidad Civil	42.6%	48.4	34.8%
Manejo global bancario	21.4%	25.4%	-0.8%
Seguro vida grupo y vida colectivo	82.7%	81.6%	49.9%
Accidentes personales	10.9%	8.9%	10.4%
Desempleo	45.0%	40.9%	355.5%

Tabla 21. Siniestralidad

## Autos

El mercado al cierre del mes de junio de 2021 presentó un crecimiento del 9.7% en primas emitidas. La compañía alcanza una producción de \$78.578 millones, y un crecimiento en primas del 18%.

La siniestralidad en el mercado alcanzó un 64%, 10 puntos porcentuales más que el mes de junio del año pasado. Previsora tuvo una siniestralidad de 63%, con un aumento de 15 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Durante el primer semestre del 2021 se reportaron algo más de 111.000 vehículos 0 kilómetros matriculados, un 53.6% más de los registrados el año pasado, a medida que se restablece el tránsito normal en el país, el mercado automotriz experimenta un nuevo repunte.

En el resultado técnico antes de gastos al cierre del mes de junio 2021 la compañía alcanza los \$10.996 millones, con una variación del (-45.5%) frente a junio 2020 que estuvo en \$20.165 millones y después de gastos paso de \$7.364 millones en junio 2020 a (-\$2.668) millones en junio de 2021.

La compañía terminó la implementación de la actualización del CORE (sise 3g R2 versiones en interactivo - carga masiva), actualizó la aplicación de descuento automático por no afectación del seguro, que permite manejar de manera ágil las cotizaciones y emisiones. Durante este primer semestre nos encontramos en fase de estabilización.

Adicionalmente, con la nueva versión de SISE 3G R2; se implementó el servicio de web services autos, dejando a disposición de nuestros aliados esta herramienta que facilita su labor, actualmente nuestras ofertas ya se encuentran en las plataformas de varios intermediarios digitales.

Se mantiene el plan de comunicación con las oficinas, los informes gerenciales a las sucursales con el análisis de sus plazas y con vistas por marca, segmento, línea, modelo y tipo de póliza, entre otras.



**Gerencia de SOAT**

El ramo de SOAT en el mercado con corte a mayo de 2021 presentó un crecimiento de primas emitidas frente al mismo periodo de

2020 del 15.4%, generando un valor de primas de \$1,094,570 millones.



Gráfica 22. Primas emitidas mercado SOAT mensualmente 2021 vs 2020

Respecto a los siniestros pagados con corte a mayo de 2021, presentaron un crecimiento del 12.6% frente al mismo periodo de 2020, y con la misma tendencia se encuentran los siniestros incurridos de XL que presentan un crecimiento del 13.7%, lo que ha generado un aumento de siniestralidad de 8 puntos porcentuales pasando de 72% a 80%.

Al interior de la compañía, las primas emitidas del ramo tuvieron un crecimiento del 105.2%

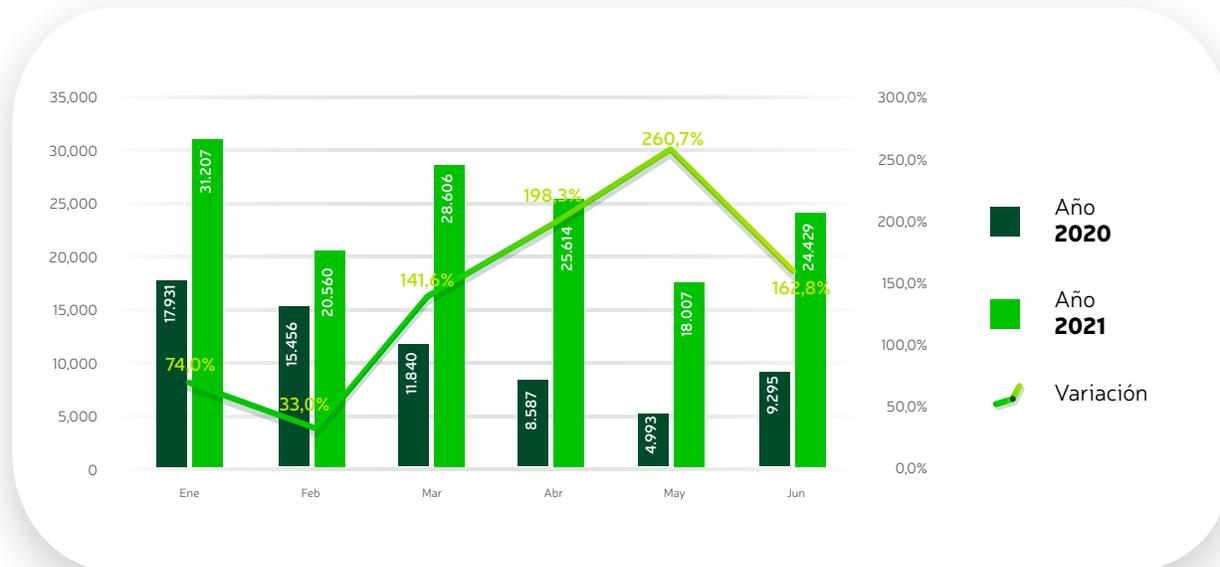
para el primer semestre del 2021 comparado con el mismo periodo de 2020, logrando primas emitidas por \$97,532 millones y cumpliendo al 122,8% la meta propuesta para este primer semestre en el ramo, esto a las estrategias que se implementaron en el 2020 que logró ir evolucionando en los volúmenes de producción y llegar a lo que se tiene actualmente.



Gráfica 23. Primas emitidas SOAT Previsora mensualmente 2021 vs 2020

Al revisar el resultado de las primas totales, que incluyen las primas de compensación, el

crecimiento para el primer semestre es del 117.9%,



Gráfica 24. Primas totales SOAT Previsora mensualmente 2021 vs 2020



El comportamiento de los siniestros incurridos para el primer semestre del 2021, presentaron un crecimiento del 55.4% frente al mismo periodo de 2020, que significó \$40,254 millones más, esto a raíz del incremento de la exposición por el crecimiento en los volúmenes de ventas, adicional se tiene los pagos por las conciliaciones que La Compañía ha realizado con las diferentes entidades prestadoras de salud, como cumplimiento a una orden administrativo de la Superintendencia Financiera y que también ambas causas afecta la constitución de reservas del ramo, generando que el índice de siniestralidad se ubique en 96.1% para el primer semestre de 2021.

El resultado técnico antes de gastos para el 2021 alcanza los -\$25,025 millones, afectado por una devolución de primas de compensación por un valor de \$6,500 millones, que la compañía tuvo que realizar como resultado de la reliquidación del acuerdo compensación entre compañías para las pólizas emitidas desde 2018 hasta 2020 y que es derivado de la transferencia adicional a la ADRES descrita

en el decreto; por otro lado, como se mencionó, la afectación en pagados y reservas de las conciliaciones con las diferentes entidades prestadoras de salud, también ha repercutido en el IBNR y RITP del ramo, afectando el resultado del ramo y teniendo un combinado 134.3%.

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

Mi En Colombia y en el sector asegurador la pandemia ha obligado a desarrollar nuevas formas de atender los requerimientos de los clientes, poner en práctica métodos para mantenerse vigente y evolucionar en estrategias que, sin descuidar la eficiencia de los servicios que se prestan, brinden crecimiento, seguridad, confianza y rentabilidad para los asegurados.

El objetivo principal ha permanecido sin cambio alguno: prevenir, mitigar, monitorear y hacer seguimiento de los negocios que por sus características requieren análisis especial para evitar o minimizar la materialización de siniestros.

En el primer semestre del 2021 se prestaron los siguientes servicios:

Se continúan realizando inspecciones remotas por video para clientes estatales y del sector privado.

Las recomendaciones y comunicados que emite la Oficina de Prevención de Riesgos sobre seguridad de bienes muebles e inmuebles y salud para las personas continúan siendo una de las herramientas que permiten prevenir la materialización de eventos adversos.

La oferta de servicios contiene gran variedad de actividades que incluye desde capacitación y aplicación de temas relacionados con prevención y atención de situaciones que pudieran afectar tanto bienes como a personas; generando una propuesta de valor para los asegurados

Al 30 de junio de 2021 el indicador sobre inspecciones obligatorias de acuerdo con políticas de suscripción versus las inspecciones realizadas se está cumpliendo a nivel nacional en el 94%, igualmente se envía a todas las sucursales durante los primeros diez días de cada mes el cuadro control de inspecciones obligatorias y los seguimientos a recomendaciones y/o garantías.

Se asesoró, revisó, controló y aprobó todos los procesos de selección de firmas de

inspección realizados por las sucursales para su contratación, todo llevado de acuerdo con los procesos y protocolos establecidos por la Gerencia de Contratación y la Gerencia de Planeación Financiera. Por otra parte, se viene realizando con cada una de las sucursales la revisión de los contratos de inspección de riesgos del año 2020, donde se ha verificado la parte contractual, de ejecución y cierre de contratos.

En el primer semestre se han llevado a cabo: 66 inspecciones, emitido 39 conceptos técnicos, 44 capacitaciones, 4 termografías y diversos acompañamientos a las sucursales para la suscripción de negocios.

El cumplimiento del indicador: mantener el índice de siniestralidad de incendio y ramos técnicos igual o inferior al 24.4%; para el primer semestre de 2021 quedó en 43% lo que generó una acción de mejora para implementar planes de acción que mitiguen esta situación.

### **Reaseguros**

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



La operación durante el año 2021 se ha enfocado en fortalecer los procesos administrativos (control de la parte contable y financiera) y técnicos mediante la implementación de proyectos 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, encaminados a ofrecer a nuestros asegurados opciones de asegurabilidad.

### 4.3.

# INDEMNIZACIONES

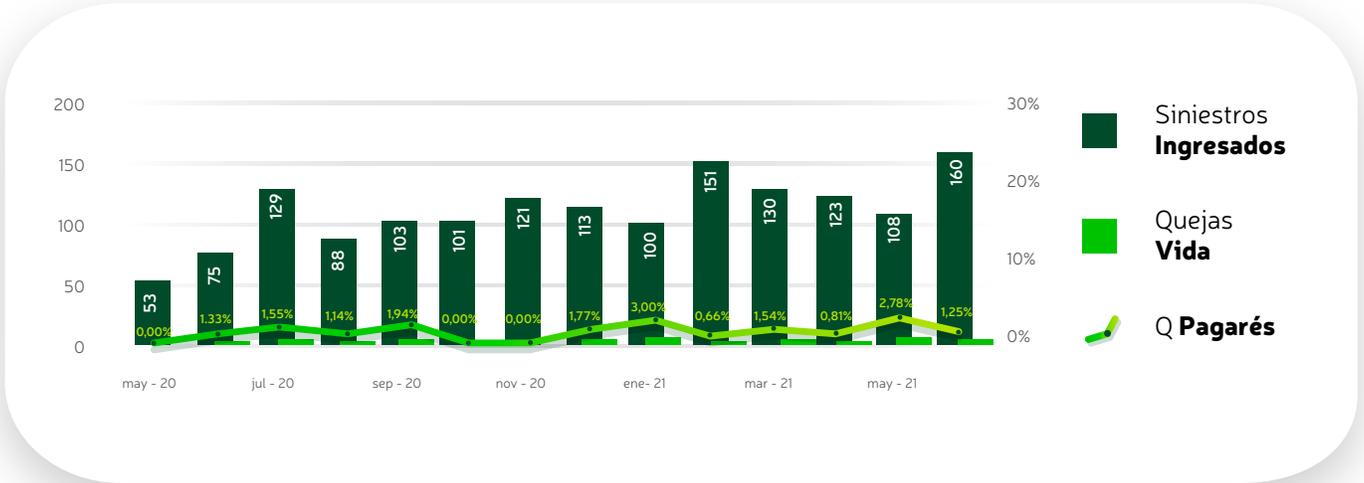
Durante el primer semestre de 2021 se presentó un incremento en la siniestralidad en los ramos de generales, como consecuencia de los hechos derivados del Paro Nacional, que iniciaron el 28 de abril y se han mantenido; lo importante a destacar es que se ha logrado el cumplimiento de las promesas de valor y el volumen de PQR se mantuvo.

Con relación al proceso de indemnizaciones autos, la Gerencia de Indemnizaciones Automóviles en conjunto con cada una de las Oficinas de Indemnizaciones y la Subgerencia de Recobros y Salvamentos que hacen parte del equipo de trabajo, llevó a cabo una serie de actividades que permitieron mejorar algunos de los procesos que se realizan que han optimizado el proceso de indemnizaciones del ramo para que éste sea eficiente, alineados

**Enfoque estratégico y financiero**  
**Indemnizaciones SOAT, VIDA y AP**

**Reclamaciones en línea personas jurídicas SOAT y AP:** A partir del 2 de enero de 2021 se puso en producción el nuevo proceso de recepción de reclamaciones de personas jurídicas para el ramo de SOAT y AP. Con esta herramienta los prestadores de servicio de salud tienen un canal adicional de radicación de reclamaciones, el cual permite disminuir costos (por correspondencia, por impresión de físicos) e igualmente disminución de tiempos.

**Consolidación política antifraude SOAT:** Durante el primer semestre se consolidó la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas de SOAT, formulando los indicadores de seguimiento al proceso, reuniones mensuales de seguimiento, proceso de investigaciones, entre otras actividades.



**Gráfica 25. Comportamiento de Quejas Siniestros Avisados VS Quejas por mes**

## Indemnizaciones Autos

- **INGRESOS POR RECOBROS Y SALVAMENTOS:** A lo largo del primer semestre 2021 se obtuvieron ingresos por venta de salvamentos por la suma de \$2.949 MM y por recobros el indicador de gestión corresponde a un 51% de cumplimiento a corte de junio lo que equivale a \$2.565 MM.
- **COMUNICACIÓN CONTINUA CON NUESTROS ASEGURADOS:** Se continúa en comunicación constante con el asegurado en los diferentes momentos de contacto definidos dentro del proceso.
- **CANALES DE AUTOGESTIÓN DE CLIENTES:** En el primer semestre del 2021 se han realizado mejoras a la App y Web las cuales consisten en vincular el enlace para video peritación asistida.

Adicionalmente, se ha venido diseñando la estrategia para generar un mayor impacto en la descarga y usabilidad de los canales dispuestos a nuestros asegurados, la cual a cierre de junio ya se encuentra definida para lanzamiento durante los meses de julio y agosto. De igual forma la Gerencia de Indemnizaciones Autos participó en la semana de la innovación mostrando los desarrollos de autogestión para la App y

la Web, su funcionalidad y beneficios, así mismo participó en el Webinar “Portafolio de productos e indemnizaciones Automóviles”, dirigido a los Aliados estratégicos de la Compañía, donde se presentó el equipo de indemnizaciones autos, los logros del 2020 y lo que está planeado para el 2021.

## Indemnizaciones generales y patrimoniales

- **INICIATIVA RECLAMACIONES EXPRÉS - EXPRÉS**  
Se inició el planteamiento y definición del nuevo modelo de indemnizaciones Exprés – Exprés que traerá beneficios en reducción de tiempos y en requisitos para la definición.
- **MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS CATASTRÓFICOS**  
Se adoptaron medidas para la atención y definición de eventos catastróficos; en el caso de las reclamaciones a causa del Huracán Iota, se asignó un solo ajustador, quien se encargó de liquidar los reclamos sin solicitar documentos al asegurado. Adicionalmente, implementamos seguimientos permanentes a los reclamos derivados de Paro Nacional, garantizando que la información se encuentre actualizada.

## Enfoque Operativo

- Indemnizaciones SOAT, VIDA y AP**

**Seguimiento Indicadores BSC:** Al realizar un comparativo del comportamiento de los indicadores de oportunidad de pagos cuya meta es el 98% y el de constitución

de reservas cuya meta es el 95% para 2021, vemos una mejora continua según se puede ver en el siguiente cuadro para los ramos de SOAT y AP:

Promedio acumulado Junio	Oportunidad de gestión en	
	Pago	Const.Reserva
2018	93,57% ●	96,90% ●
2019	94,28% ●	96,12% ●
2020	97,82% ●	98,14% ●
2021	99,42% ●	98,56% ●

Tabla 26. ramos de SOAT y AP

En cuanto a Vida la meta del indicador de definición de la reclamación que para el 2021

es del 94%, siendo el resultado promedio a junio de 2021 el 94.34%, así:

Mes	Cumple		Total	%Indicador
	Si	No		
Ene 21	75	8	83	90,36% ●
Feb 21	128	10	138	92,75% ●
Mar 21	162	6	168	96,43% ●
Abr 21	99	2	101	98,02% ●
May 21	120	12	132	90,91% ●
Jun 21	119	3	122	97,54% ●

Tabla 27. Vida

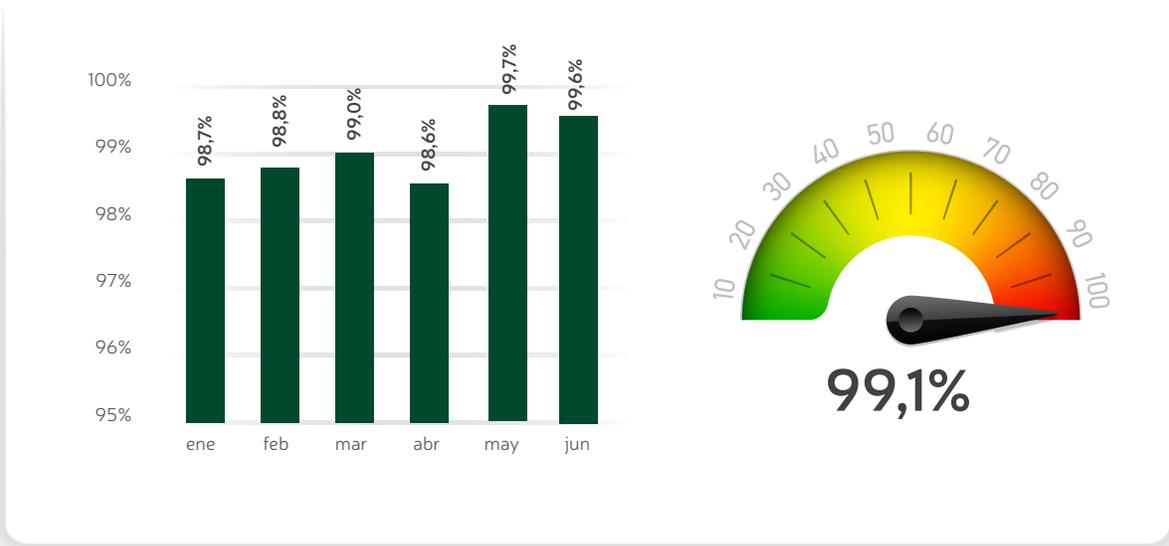
• **Indemnizaciones Autos**

**Visitas virtuales a talleres:** Durante el primer semestre de 2021, se adelantaron visitas virtuales a talleres que prestan servicio de reparación de vehículos a nivel nacional y se encuentran vinculados con la Compañía logrando una cobertura de 70% (Éstas se realizaron a través de la herramienta tecnológica Teams).

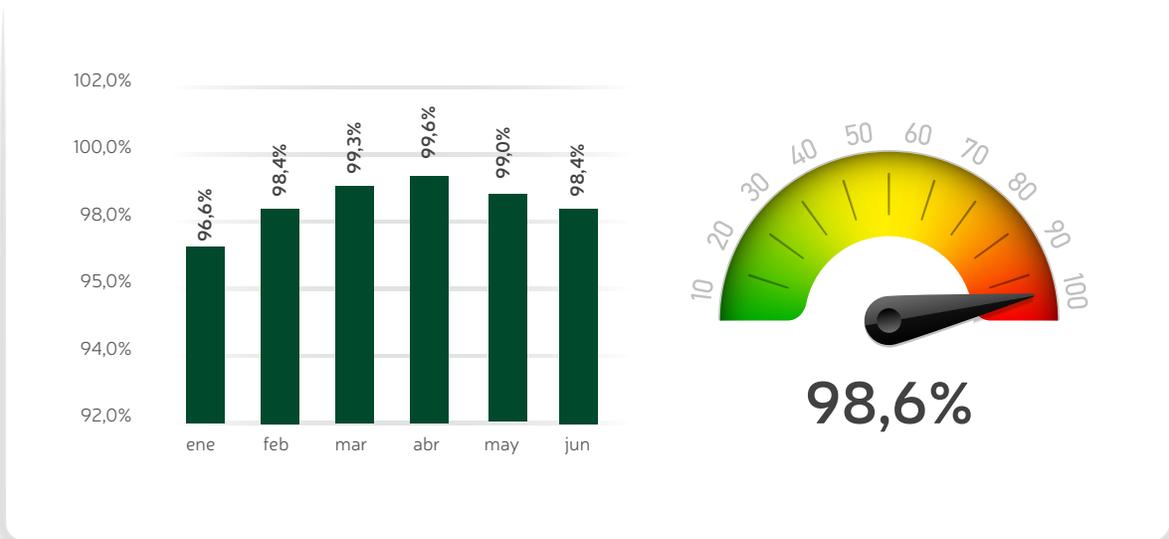
**Proceso de monitoreo y seguimiento a proveedores:** Durante el primer semestre del 2021, se diseñaron dos soluciones las cuales permiten, por un lado, dar información a nuestros proveedores acerca de los pagos que

se les realizan diariamente con el fin de que ellos cuenten con la información en tiempo real de los pagos efectuados y por el otro realizar control de toda la documentación de los proveedores.

**Indicadores:** 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 y cuya meta es el 96%:



Gráfica 28. Indicador de autorización pérdidas menores



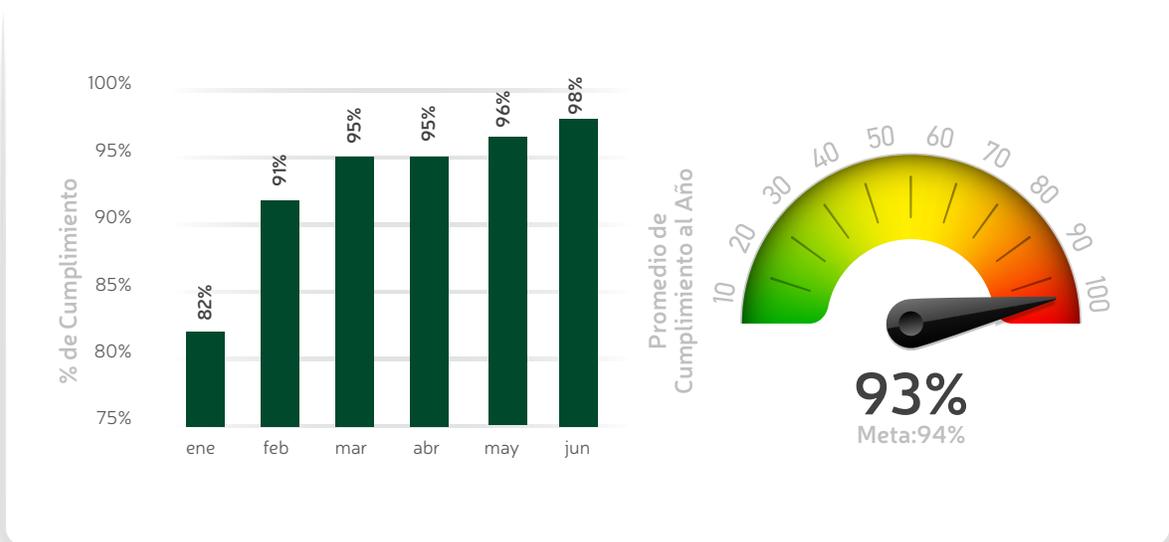
Gráfica 29. Cumplimiento de promesas de valor en indemnizaciones generales y patrimoniales

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

**Indemnizaciones Generales y Patrimoniales Promesas de valor e indicadores por proceso:**

Se continúa con la medición y seguimiento al cumplimiento de los indicadores con el

fin tomar medidas correctivas de manera oportuna y así mejorar nuestros tiempos de respuesta de cara al asegurado. No obstante, a cierre de primer semestre no cumplimos con la meta establecida (promedio semestral) hemos visto el mejoramiento en los últimos meses de este primer semestre obteniendo los siguientes resultados y cuya meta es el 94%:



Gráfica 30. Cumplimiento de promesas de valor en indemnizaciones generales y patrimoniales

**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 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.

**Seguimiento reservas:** Continuamos con el seguimiento y la revisión mensual de reservas y al primer semestre hemos depurado \$9.337 millones.

4.4.

# GESTIÓN EL PORTAFOLIO

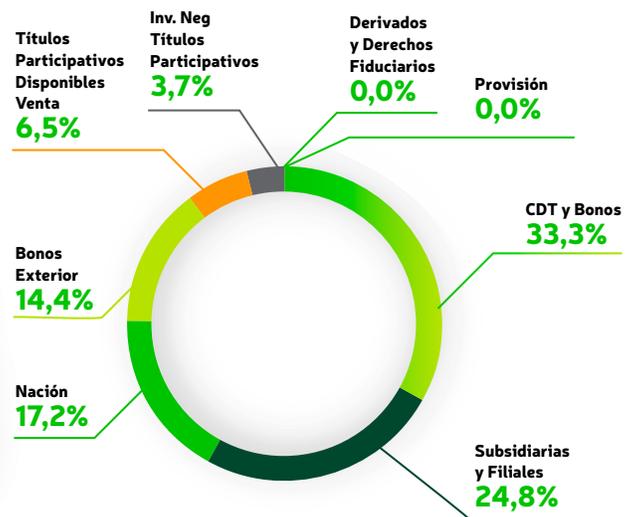
El portafolio de inversiones representó a junio de 2021 el 38.1% del total del activo, alcanzando la suma de \$1.02 billones, 5,7% menos que la participación obtenida al mismo corte del año anterior. Las principales variaciones se presentaron en las inversiones en títulos de deuda. Los CDTs y Bonos aumentaron su participación del 28,7% a 33,3% dentro del portafolio de inversiones, mientras los títulos emitidos por la Nación pasaron del 17,1% al 17,2%, mientras la posición de Renta Fija Internacional redujo su participación pasando del 18,1% al 14,4%.

Por otro lado, el valor de las subsidiarias pasó de tener una participación de 25.6% al 24.9%, mientras la participación de Inversiones Negociables en Títulos participativos representó el 3,7%.

Por otro lado, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio, se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de \$428 millones.

## COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES A 30 DE JUNIO DE 2021

Inversión	Valor de Mercado
CDT Y Bonos	338,510
Subsidiarias y Filiales	252,629
Nación	175,123
Bonos exterior	146,297
Tít. Participativos Disponibles Venta	66,254
Inv. Neg. Títulos Participativos	37,489
Derivados y Derechos Fiduciarios	428
Provisión	-445
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$1,016,285</b>



Gráfica 31. Portafolio de Inversiones

---

05

◦ ×

# 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:

### Subgerencia de Administración de Personal

#### ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL

##### a. Planta directa

Planta Autorizada			Planta Autorizada		
754			727		
<b>Convencionados</b>	614		<b>Convencionados</b>	598	
<b>Directivos</b>	138		<b>Directivos</b>	127	
<b>Empleados Públicos</b>	2		<b>Empleados Públicos</b>	2	
Edad	Femenino	%	Masculino	%	Total
20 – 29	76	10,45%	34	4,68%	110
30 – 39	142	16,53%	93	12,79%	235
40 – 49	123	16,92%	83	11,42%	206
50 – 59	88	12,10%	51	7,02%	139
60 – 69	17	2,34%	20	2,75%	37
<b>Total funcionarios</b>	<b>446</b>	<b>61,35%</b>	<b>281</b>	<b>38,65%</b>	<b>727</b>

Tabla 32. Planta directa

**a. Promedio pago de nómina**

Detalle	TIPO	PROMEDIO MENSUAL
PENSIONADOS	<b>Devengo</b>	<b>\$ 145.565.574</b>
	<b>Deducción</b>	<b>\$ -(25.491.293)</b>
	<b>Neto</b>	<b>\$ 120.074.281</b>
FUNCIONARIOS	<b>Devengo</b>	<b>\$ 4.106.651.159</b>
	<b>Deducción</b>	<b>\$ -(1.404.618.819)</b>
	<b>Neto</b>	<b>\$ 2.702.032.340</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>		<b>\$ 2.822.106.621</b>

Tabla 33. Promedio pago de nómina

**b. Promedio Seguridad Social y Parafiscales**

Detalle	Cantidad
Valor pago a pensionados	<b>\$ 16.703.850</b>
Valor pago a funcionarios	<b>\$ 989.046.367</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>	<b>\$ 1.005.750.217</b>

Tabla 34. Promedio Seguridad Social y Parafiscales

## 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.

En el primer semestre de 2021 tuvimos la primera auditoria de mantenimiento al modelo con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) quienes celebraron el buen desarrollo y gestión que se ha tenido con el modelo y sus diferentes elementos.

En el segundo semestre de 2021 continuaremos trabajando en la migración e implementación de la edición 5 de la norma efr 1000-1, con la cual esperamos continuar mejorando y fortaleciendo los entornos familiares, laborales y personales de nuestros colaboradores.

**a. Medidas de Conciliación**

Dentro del modelo de gestión efr contamos con 67 medidas de conciliación de las cuales hemos obtenido los siguientes resultados para el primer semestre de 2021:

Auxilio de alimentación con factor:  
**\$ 462.866.070**

Auxilio de alimentación sin factor:  
**\$ 842.166.896**

Prima semestral extralegal:  
**\$ 1.048.152.169**

Prima de servicios:  
**\$ 752.655.842**

AUXILIO	DESCRIPCIÓN	VALOR
<b>Póliza de Hospitalización y Cirugía</b>	Cantidad de beneficiarios: 2.121 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$4.084.539.795
<b>Créditos Educativos</b>	Cantidad de créditos condonables otorgados: 427 (Convencionados, Familiares y Pensionados)	\$1.397.558.643
<b>Créditos Hipotecarios</b>	Cantidad de créditos otorgados: 28	\$3.398.643.200
<b>Créditos Personales</b>	Cantidad de créditos otorgados: 119	\$497.720.700
<b>Crédito de Reparaciones Locativas</b>	Cantidad de créditos otorgados: 10	\$170.459.856
<b>Auxilio de Anteojos</b>	Cantidad de beneficiarios: 77 (Convencionados y Pensionados)	\$63.367.614
<b>Auxilio Odontológico</b>	Cantidad de beneficiarios: 58 (Convencionados)	\$48.924.329
<b>Auxilio Traslado de Ciudad</b>	Cantidad de beneficiarios: 1	\$2.338.815
<b>Auxilio por Nacimiento</b>	Cantidad de beneficiarios: 6	\$5.389.710
<b>Reembolso de Gastos Notariales</b>	Cantidad de beneficiarios: 22 (Convencionados)	\$62.057.339
<b>Póliza de Vida Grupo</b>	Costo proporcional equivalente al primer semestre 2021	\$257.753.298
<b>Póliza Vida Exequias</b>	Costo proporcional equivalente al primer semestre 2021	\$52.788.176
<b>Póliza Vida Deudores</b>	Costo proporcional equivalente al primer semestre 2021	\$21.454.704
<b>Póliza Incendio y Terremoto</b>	Inclusiones 2021	\$1.033.248

Tabla 35. Medidas de Conciliación

**b. 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:

ACTIVIDAD	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	INDICADOR TRIMESTRAL
<b>Actividades Enero:</b> Asesoría Servicios Caja de Compensación Charla: Manejo de las emociones en familia	95,0%	90.8
<b>Actividades Febrero:</b> Circuito Fit Integral Asesoría Servicios Caja de Compensación Charla: Gestión del Estrés	88,4%	
<b>Actividades Marzo:</b> Día del Género	89,0%	
<b>Actividades Abril:</b> Clase de Rumbaterapia Celebración Día del Niño	98.4% 90.0%	92.36
<b>Actividades Mayo:</b> Clase de Rumbaterapia Actívate al ritmo de la música Entrena con tu Mascota	95.2% 86.2% 92%	

Tabla 36. Plan de Bienestar

En el mes de junio se inició la actividad Desconéctate con Previsora, actividad enfocada en promover y apoyar la lectura en los funcionarios. Así mismo, y con el objetivo de Celebrar el Día del Servidor Público se realizó la Charla “Soy responsable de la Felicidad” en la cual obtuvimos una satisfacción del 95,4%.

### c. Plan de Comunicaciones efr

Continuamos informando a los colaboradores acerca de los temas más relevantes en materia de efr. Es así, que en el primer semestre de 2021 se han enviado más de

60 comunicaciones sobre actividades de bienestar, información sobre la certificación y el modelo efr en la compañía, medidas de conciliación entre otras, 30 comunicaciones en temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo y algunas comunicaciones sobre los Valores Corporativos (Código de Ética y Conducta).

Así mismo, abrimos un espacio en la plataforma Yammer en donde comunicamos información de interés en temas relacionados con bienestar para los colaboradores y sus familias.



## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### Componentes de apoyo – seguridad y salud en el trabajo

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, durante el primer semestre de 2021.



Gráfica 37. SGST

#### 1. RECURSOS

- Durante el primer semestre se programaron 25 capacitaciones y se ejecutaron 22 capacitaciones, lo que genera un resultado del 88% de cumplimiento.
- Fue elegido el Comité de Convivencia para el periodo Julio de 2021- Julio de 2023.
- Adquisiciones – Compra elementos de confort ergonómico.
- Elementos de bioseguridad.

#### 2. GESTIÓN DE PELIGROS

- **Riesgo Psicosocial:**
  - Programa de vigilancia epidemiológico Psicosocial: Capacitaciones, talleres, conferencias, campañas de prevención, actividades lúdicas.
- **Riesgo Ergonómico:** Se actualizo el programa de vigilancia epidemiológico desordenes musculo esqueléticos. Se tienen programadas capacitaciones, talleres, intervenciones personalizadas revisiones a puestos de trabajo para el segundo semestre de 2021.

#### 3. GESTIÓN DE SALUD

- Promoción y prevención de la salud, por contagio de virus Covid-19:
  - Trabajo en casa.
  - Actualización de protocolo de Bioseguridad basado en las Resoluciones 223 de 2021, Resolución 777 de 2021 y Directiva Presidencial No.004 de 2021.
- Campañas de autocuidado e higiene personal.
- Seguimiento a estado de salud de los funcionarios por sospecha o contagio de virus Covid-19.
- Exámenes ocupacionales Post incapacidad.
- Seguimiento y apoyo a los casos médicos especiales (Empleados en proceso de calificación de enfermedad laborales).

## RESULTADOS DE INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	PERIODICIDAD MÍNIMA	META ANUAL	Ene	Feb	Mar	Abr May	Jun	Promedio	
<b>Cumplimiento del Plan de Trabajo anual del SGSST</b>	N° de actividades ejecutadas en el trimestre Vs las programadas en el trimestre	%CPT= (Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) *100	Ejecución trimestral de las actividades programadas en el Plan de Trabajo Anual de SST	TRIMESTRAL	86%	100%	100%	100%	93%	71%	83%	91%
<b>Frecuencia de accidentalidad</b>	N° de veces que ocurre un accidente de trabajo en el mes	FAT= (Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / N° Trabajadores en el mes) *100	Por cada 100 trabajadores que laboran en el mes, se presentaron X accidentes de trabajo	MENSUAL	5	0	0	0	0	0	0	0
<b>Severidad de accidentalidad</b>	N° de días perdidos por accidente de trabajo en el mes	SAT= (Número de días de incapacidad por AT en el mes + número de días cargados en el mes / N° de trabajadores en el mes)*100	Por cada 100 trabajadores que laboran en el mes, se perdieron X días por accidentes de trabajo	MENSUAL	4	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 38. Resultados de Indicadores



### 5.2.

# GESTIÓN FINANCIERA

#### Resultados generales

Al cierre de junio La Previsora S.A. alcanzó primas por \$588,703 millones, 49% más de lo registrado en el 2020, logrando un cumplimiento del 129% del presupuesto, donde se destaca el crecimiento en ventas de

SOAT, automóviles y en negocios referidos. Respecto a primas devengadas se presentó un crecimiento del 7,7%, pasando de \$260,715 millones en junio 2020 a \$280,839 millones en junio 2021, favorecido principalmente por el crecimiento en producción y en primas retenidas.

La siniestralidad se ubicó en 75.1%, influenciada principalmente por el resultado de los ramos de SOAT (96.1%), Vida Grupo (82.7%) y Automóviles (63.4%). Los resultados están principalmente afectados por temas puntuales en el ramo de SOAT, que generaron un impacto de \$36,398 millones, y los siniestros de orden público producto de las protestas del paro nacional, con un impacto en la retención de \$5,771 millones.

El impacto de SOAT se detalla así: a). Ajuste por reliquidación del acuerdo de compensación derivado del Decreto 800 de 2020 por \$6,500 millones; b). Cumplimiento Orden Administrativa Superfinanciera de Colombia, generando un incremento la velocidad de pago a las IPS, afectando el resultado en \$11,003 millones; c). Aumento en la frecuencia de siniestros asociados al crecimiento en ventas por \$9,741 millones; y d). Efecto en Reservas Técnica de Insuficiencia de Primas (RITP) e Incurridos No Reportados

(IBNR) producto de los ajustes anteriores, generando constituciones de reservas por \$9,153 millones.

Respecto al seguimiento en gastos de operación, se presenta un crecimiento del 7.3% frente al mismo periodo del año anterior, principalmente por gastos tecnológicos, asociado a lo planeado para el 2021, y obligaciones legales y tributarias, producto de la mayor producción. Considerando los resultados técnicos después de gastos de operación, el índice combinado se ubicó en 118.5%, disminuyendo 5.4 p.p frente al resultado a marzo 2021.

En cuanto a temas financieros, La Previsora S.A. alcanzó una rentabilidad del 4.3%, alineada a la meta propuesta, con un rendimiento acumulado de \$18,685 millones. Como consecuencia de los resultados anteriores, La Previsora S.A. registró pérdidas en el primer semestre por \$23,048 millones,





con un desfase de \$38,006 millones frente a lo presupuestado (utilidad de \$14,958 millones). Sin embargo, se mantiene un nivel de solvencia dentro de los parámetros normativos, lo cual se aprecia en el exceso del Patrimonio Técnico, que permite una capacidad razonable para operar y continuar su negocio.

Frente al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$2,7 billones al cierre de junio 2021, lo cual representa un incremento del 19.7% frente al año anterior, dentro de los cuales se destaca la participación del portafolio de inversiones en un 38% del total del activo. Estos resultados la ubican en el quinto puesto en activos de las compañías de seguros generales, de acuerdo con la información de indicadores de gestión de Fasecolda a mayo de 2021.

El nivel de los pasivos a junio de 2021 tuvo incremento de un 28.4% respecto al año

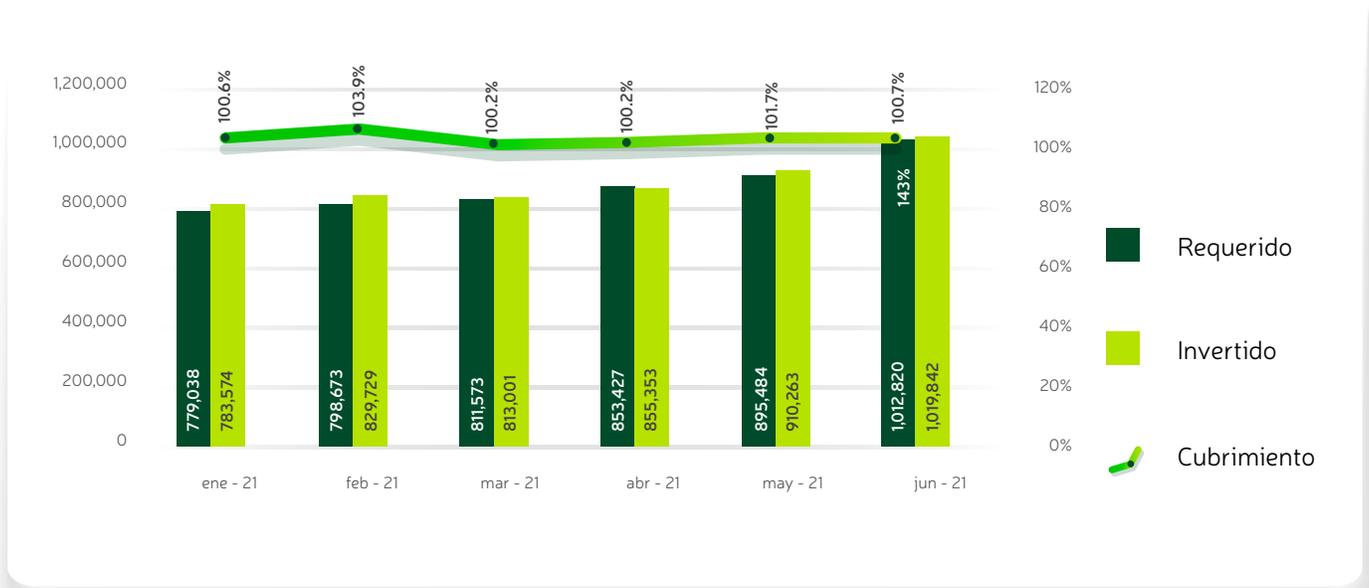
anterior, cerrando con un total de \$2.3 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 77,4% del total del pasivo, alcanzando \$1.8 billones, con un incremento del 24.7% frente al cierre de 2020.

Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre del primer semestre de 2021 alcanzó una cifra de \$384,613 millones, con una disminución del 14.6%, producto del resultado acumulado, cerrando con un ROE negativo por la pérdida del periodo.

Es de vital importancia resaltar la fortaleza patrimonial que tiene Previsora Seguros en el patrimonio técnico, manteniendo un exceso sobre el patrimonio requerido de \$36.806 millones, demostrando así la capacidad de la compañía para asumir grandes riesgos, conservando un nivel importante de solidez y respaldo.

El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a junio de 2021 en 100.7% del requerido, lo cual se traduce en respaldo de

las posibles obligaciones con los asegurados de la compañía.



Gráfica 39. Cubrimiento de Reservas

El rendimiento del portafolio gestionable a junio de 2021 es de 4.32% superior al presupuestado de 4.3% para 2021. El resultado del portafolio se ha visto favorecido por la devaluación del tipo de cambio y afectado por la desvalorización de la renta fija global y local.

### Gestión de Cartera

Durante el primer semestre del 2021 se sigue evidenciando el impacto del COVID 19 en el nivel de recaudos de la compañía, toda vez que

la población sigue viendo afectado su nivel de ingresos, así las cosas, la compañía seguirá manteniendo las siguientes modalidades de pago hasta nueva orden y sin ningún recargo financiero:

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

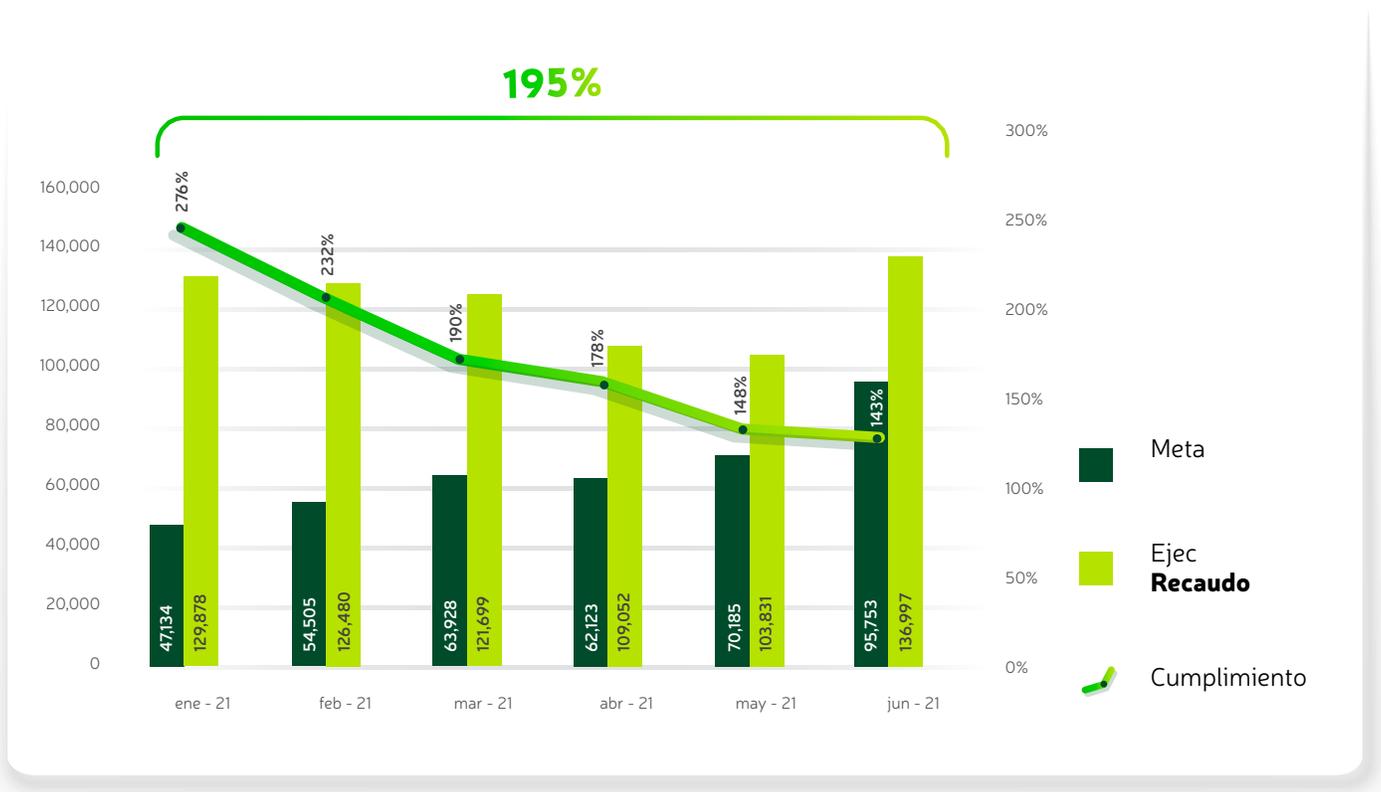
Para los clientes a los cuales se les vence el pago de su cuota durante la contingencia, se analiza caso a caso por demanda.

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 2021 se sigue evidenciando 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.

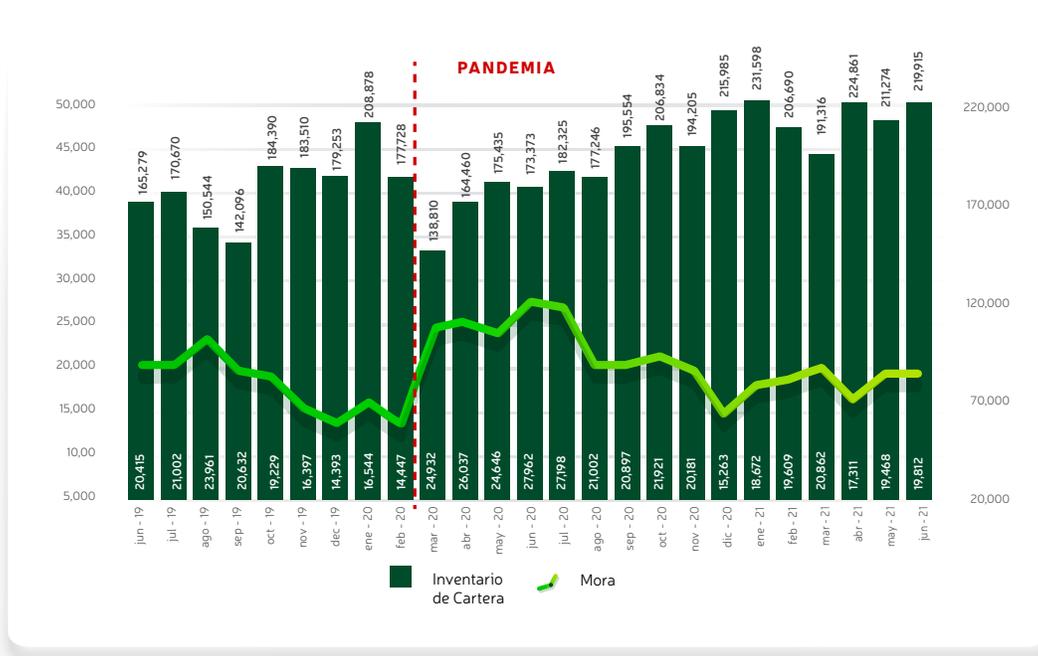
Ahora bien, en temas de cifras, durante lo corrido del año 2021 se recaudaron aproximadamente \$728 mil millones, con un sobrecumplimiento del indicador de recaudos, cerrando el primer semestre del año con un promedio del 195%.



Gráfica 40. Cartera Directa + Coaseguro Cedido

Respecto al inventario de cartera, a junio cerró en \$219.915 millones, con un comportamiento promedio de la cartera en mora del 9%

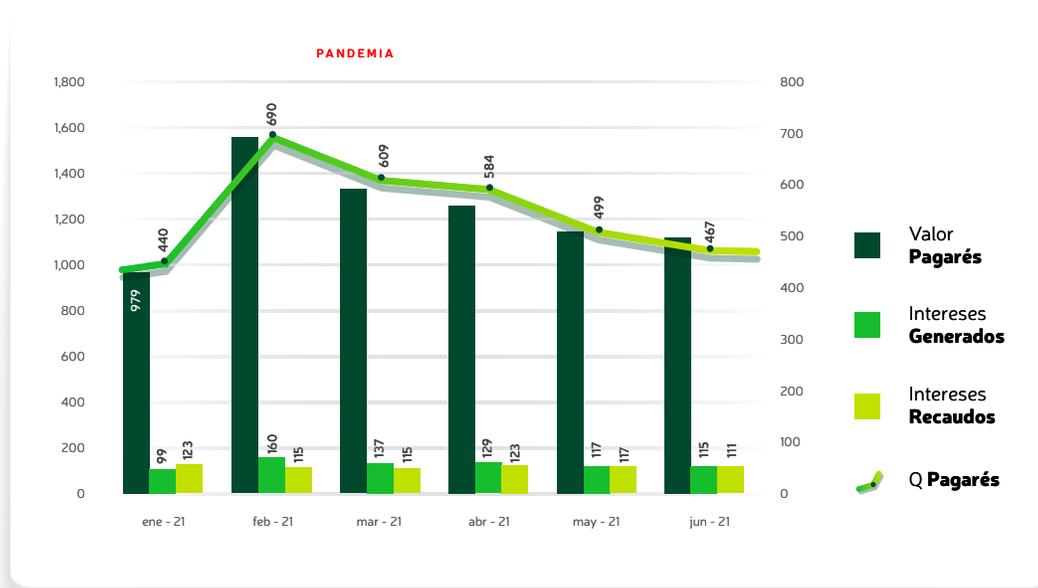
durante el primer semestre, manteniéndonos en niveles de 1 solo dígito, y un promedio de rotación de 62 días.



Gráfica 41. Cartera directa + Coaseguro cedido

En el caso de Previcrédito, durante el primer semestre se han logrado colocar \$7.433 millones

y recaudar intereses por \$705 millones.



Gráfica 42. Previcrédito

## Gestión Tributaria

Durante el primer semestre del año 2021, Previsora Seguros elaboró y presentó (142 declaraciones de impuestos del orden municipal), contribuyendo a los 26 Municipios en los cuales tiene representación en \$3.849 millones y 18 declaraciones de impuestos del orden nacional por \$85.262 millones, aportándole al Gobierno Central al cumplimiento de sus metas de recaudo fiscal. En abril de 2021, la aseguradora realizó la presentación de la declaración del impuesto de renta del año gravable 2020, generando Saldo a Favor de \$6.419 millones de pesos por la ejecución de la planeación tributaria para el periodo 2020, contemplando el uso de la compensación de exceso de Renta Presuntiva sobre Renta Ordinaria que contrarresta la base del tributo para su nivelación con el sistema de Renta Presuntiva adicionando que las Autorretenciones del Impuesto y Retenciones practicadas por terceros a la Compañía impacta el monto a pagar al ente de control fiscal.

## Calificación de la 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 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 junio 2021, Previsora Seguros presenta un desfase en la meta del resultado total, producto de las situaciones puntuales presentadas principalmente en temas de siniestralidad. Las primas devengadas presentan un cumplimiento del 106%, favorecido por el crecimiento en primas, y los siniestros incurridos del 136%, principalmente por el resultado de los ramos de SOAT y vida

grupo. Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución al cierre del primer semestre frente al presupuesto se ubica en el 88%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un cumplimiento del 80%, resultado del portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del del 4.32%, frente a una meta del 4.3%, y de un crecimiento en gastos por fluctuación en cambio. Adicionalmente, se presentaron buenos resultados por parte de Fiduprevisora, con un crecimiento frente al año anterior del 15%.

### 5.3.

# GESTIÓN TECNOLÓGICA

Durante el primer semestre del 2021 la Gerencia de Tecnología de la Información ha venido avanzando en el desarrollo de los siguientes proyectos que relacionados a continuación:

- Actualización SISE 3GR1 a 3GR2
- Arquitectura Empresarial
- Traslado del Datacenter
- Migración Motor Base de Datos
- Modernización Comunicaciones
- Mejoras de Indemnizaciones (OnBase)

Adicionalmente, ha desarrollado actividades importantes para la contratación e implementación de un nuevo Centro de Operación de Seguridad (SOC, por sus siglas en inglés). A continuación, se hace una descripción del desarrollo de estos:

## ARQUITECTURA EMPRESARIAL

**Objetivo:** Diseñar e implementar el Modelo de Arquitectura Empresarial en la Previsora S.A alineado a la estrategia, capacidad tecnológica y de negocio de la Compañía, apalancando las arquitecturas de transición de los proyectos e iniciativas definidas con componentes de negocio, aplicación, datos y tecnología, con el fin de impulsar la transformación digital de la Entidad.

**Alcance:** Implementación del modelo de Gobierno de Arquitectura Empresarial.

- Diseño y formalización de los cuerpos de Gobierno AE, servicios y procesos relacionados.
- Creación del repositorio de arquitectura empresarial.
- Fortalecimiento del modelo de Gobierno de TI.

### Beneficios:

- Centralización de la toma de decisiones que impacten proyectos estratégicos a través del gobierno de arquitectura empresarial.
- Acelerar el proceso de transformación digital mediante la evaluación de nuevas tecnologías.
- Implementación del modelo de Gobierno de Arquitectura Empresarial. Diseño y formalización de los cuerpos de Gobierno AE, servicios y procesos relacionados.
- Modelo TI unificado y alineado a altos estándares y metodologías de Gobierno.

**Avance al 30 de junio 96%**

## TRASLADO DATACENTER

**Objetivo:** Trasladar el Data Center principal y secundario con el fin de modernizar los componentes de infraestructura tecnológica, cumpliendo con estándares que garanticen altos niveles de disponibilidad, aprovisionamiento y escalamiento de recursos tecnológicos en un ambiente seguro.

**Alcance:** Cambiar el esquema de Datacenter de Previsora a una Solución Híbrida (IaaS + Collocation) en modelo de Nube Privada, trasladando el Datacenter Principal y Alterno a una ubicación remota y unificando los servicios y gestión con un solo proveedor. Suministrar la solución del DRP de acuerdo con el plan de Contingencia de la Compañía.

### Beneficios:

- Facilidad apropiación recursos de Tecnologías de Información.
- Escalabilidad de servicios de Tecnologías de Información.
- Time to Market en la entrega de servicios.
- Optimización en la gestión operativa de contratos.
- Mitigar Riesgos de Obsolescencia Tecnológica.

**Avance al 30 de junio 31%**

## MIGRACIÓN MOTOR DE BASE DE DATOS SYBASE

**Objetivo:** Realizar la actualización, migración y afinamiento de las versiones actuales del motor de la base de datos de SAP SYBASE a la versión 16, que soporta el aplicativo Core del negocio SISE 2G y asegurar las integraciones con los diferentes aplicativos de la compañía.

**Alcance:** Actualización de versión del motor de base de datos de SYBASE 12.5.4 a la versión SYBASE 16 que almacena las bases de datos del aplicativo CORE SISE 2G por obsolescencia.

### Beneficios:

- Renovación por obsolescencia tecnológica.
- Homogeneidad en las versiones de bases de Datos (SAP Sybase) del Core (SISE2G y SISE3G).
- Soporte del fabricante SAP hasta el año 2025.

**Avance al 30 de junio 47%**

## MODERNIZACIÓN COMUNICACIONES

**Objetivo:** Transformar y mejorar las capacidades de comunicaciones y navegación para las 27 sedes de la compañía y casa Matriz, con el fin de brindar un acceso rápido y fácil a las aplicaciones en la nube para el negocio, utilizando el esquema SD-WAN de última generación que protege y fortalece los niveles de seguridad de la información y garantiza la continuidad en los servicios de LA PREVISORA S.A. con redundancia y alta disponibilidad en la infraestructura de red. Y ofrecer mayor capacidad de internet móvil para mejorar la conectividad fuera de la oficina.

**Alcance:** Modernizar los servicios de comunicaciones para La Previsora, que cumplan la necesidad de servicio de internet, internet móvil, interconexión de sus servicios y sucursales a nivel nacional con enlaces dedicados, anchos de banda óptimos, garantizando alta disponibilidad, así como su gestión, seguridad y monitoreo.

### Beneficios:

- Fortalecer los canales de comunicación y que estén alineados con las regulaciones aplicables vigentes y futuras. SFC 052 y CE 007, 005, 008 de seguridad y ciberseguridad.
- Disponibilidad de los servicios de conectividad entre las oficinas de Previsora, servicio de internet. Todo esto permitirá la continuidad de los servicios CORE a los usuarios internos, intermediarios, aliados y clientes.
- Mejorar los servicios de comunicaciones con el fin de integrar nuevos esquemas y funcionalidades que nos permitan ser tecnológicamente más competitivos y eficientes.

**Avance al 30 de junio 10%**



## MEJORAS ONBASE

### Mejoras Indemnizaciones Seguros Generales

**Objetivo:** Realizar mejoras sobre el flujo, notificaciones, comunicaciones y reportes del proceso de Indemnizaciones Generales en la versión 16 de OnBase.

**Alcance:** se extiende a los siguientes puntos:

- Ajustes en el Flujo Correspondencia/ Indemnizaciones.
- Habilitación de Permisos.
- Inclusión de Ramo Técnico.
- Notificaciones (Alertas del sistema).
- Ajustes y Creación de Plantillas Comunicaciones.
- Modificaciones de los dashboard.

#### **Beneficios:**

- Optimización del flujo derivado de cambios en el proceso funcional.
- Control de generación de comunicaciones y estandarización de plantillas acorde al proceso.
- Mejoras del proceso de definición de pagos, acorde al nuevo modelo de centralización.
- Mejorar los controles, alertas y notificaciones sobre el proceso.
- Facilitar la labor de seguimiento y control de la operación.

**Avance al 30 de junio 58%**

## SOC (Centro de Operación de Seguridad)

**Objetivo:** Fortalecer la seguridad y ciberseguridad, para la protección de la infraestructura y los activos tecnológicos que

soportan los procesos de LA PREVISORA S.A. e implementar las mejoras requeridos para el fortalecimiento de la seguridad informática.

**Alcance:** Apoyar el fortalecimiento y protección de seguridad en los sistemas de información de la compañía cotando con un equipo de expertos que poseen la experiencia y conocimiento necesarios para el mejoramiento de la seguridad informática y ciberseguridad en la organización. Adicionalmente esta contratación permitirá el uso de soluciones integrales que cuentan con tecnología al servicio de La Previsora S.A. para la gestión y administración de incidentes y vulnerabilidades generadas en los activos tecnológicos, lo anterior para que la compañía pueda tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora focalizadas hacia la protección de los servicios tecnológicos, teniendo como base las normas ISO 27001, 27002 y la regulación relacionada con la ciberseguridad y la seguridad informática aplicada en Colombia.

#### **Beneficios:**

- Monitoreo en Nube (vulnerabilidad encontrada en Auditorias).
- Pruebas de penetración y/o ciberseguridad (anual).
- Monitoreo de todos los aplicativos y servicios de la previsora incluso en la nube.
- Análisis de software, código y/o aplicaciones Móviles.
- Actualización, mejora y adición de nuevas líneas base según servicios y/o aplicaciones nuevas.

**Avance al 30 de junio 10%**

## Actualización SISE 3GR1 a SISE3GR2

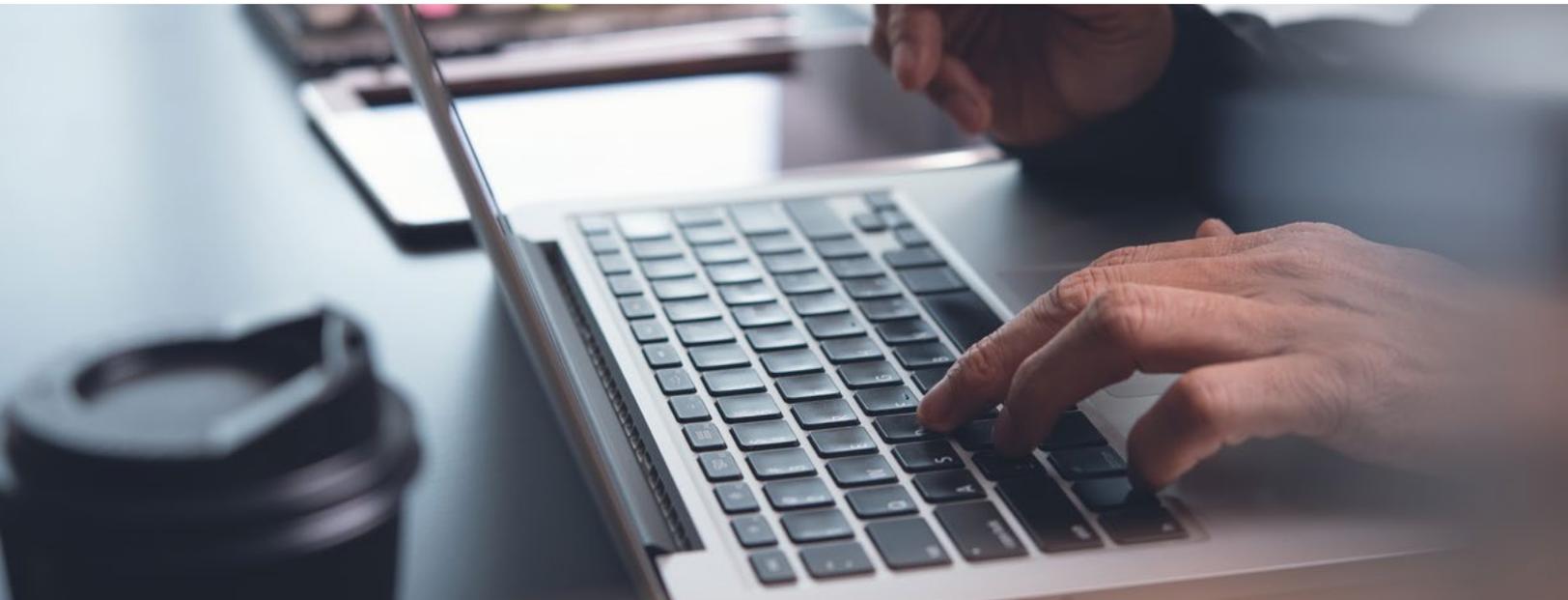
**Objetivo:** Realizar la actualización de 3G R1 a la nueva versión 3G R2 para los ramos de Autos, Cumplimiento, Manejo, Transportes, Incendio, Sustracción, Rotura de Maquinaria, Corriente Débil, y Responsabilidad Civil; Manteniendo toda la funcionalidad y parametrización actual agregando Time-To-Market con mejoras sustanciales a los generadores de productos con mayor facilidad de delegación y usabilidad.

**Alcance:** Actualización del sistema actual SISE3G R1 a la versión SISE3G R2 para el módulo de Emisión, con la funcionalidad que actualmente se encuentra en la versión de SISE3G R1, la implementación de un nuevo y mejorado módulo para la gestión de procesos masivos.

### **Beneficios:**

- Renovación por obsolescencia tecnológica.
- Optimización de los procesos de cargue masivo de autos.
- Mejora en la usabilidad y experiencia de usuario de la aplicación.
- Delegación en cotización y emisión para aliados.

**Avance al 30 de junio 99%**



## 5.4.

# GESTIÓN JURÍDICA

La Gerencia Jurídica continúa dando su apoyo en los diferentes 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 mitigar los riesgos legales en la operación de la compañía.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la Gerencia Jurídica durante el primer semestre del año 2021:

### **Función de Cumplimiento Normativo:**



Se divulgó, analizó y acompañó sobre la normatividad expedida por el gobierno nacional.



Revisión y actualización del 25% de los normogramas de los procesos de la compañía, con meta de finalización en el segundo semestre de 2021.



Publicación de 5 boletines jurídicos a lo largo del 2021-I, los cuales recopilan la normativa divulgada en este periodo.



Se gestionó un apoyo importante en la reducción de posibles incumplimientos legales y la recopilación de las certificaciones de cumplimiento.

Gráfica 43. Función de Cumplimiento Normativo

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



Gráfica 44. Apoyo y Acompañamiento Función de Cumplimiento Normativo

## Agenda legislativa

En cuanto a divulgación y análisis de normas y proyectos normativos emitidos durante el

primer semestre del 2021, se presentan las siguientes cifras:

Item	Detalle	Cantidad 2021 - I
1	Normas divulgadas	73
2	Proyectos normativos divulgados	26

Tabla 45. Agenda legislativa

**Normatividad analizada  
y divulgada destacable | Semestre 2021**

**Resolución 777**  
**Ministerio  
de Salud**

Criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado y se adopta el protocolo de bioseguridad

**Ley  
2080**

Reforma a Ley 1437 de 2011, para modificar el procedimiento administrativo sancionatorio Fiscal, utilización de medios electrónicos, medios de control

**Circular  
Externa 003**  
**SFC**

Instrucciones aplicables a las pólizas de seriedad de la candidatura. Obliga a las aseguradoras a abstenerse de exigir la contitución de contragarantías de cualquier naturaleza para este tipo de póliza

Grafica 46. Normatividad analizada y divulgada destacable | Semestre 2021

### Certificaciones de Cumplimiento Normativo

Ala fecha se ha realizado una gestión importante, en la recopilación de las certificaciones de cumplimiento de normatividad más relevante

divulgada durante el primer semestre de 2021 así:

Item	Detalle	Cantidad
1	Gerencia de contratación	1
2	Gcia. contable y Financiera	7
3	Gcia. de Innovación y Procesos	2
4	Subgcia. Rec. Físicos	1
5	Gcia de riesgos	4
6	Secretaría General	1
7	Gcia. de negocios privados	1
8	Gcia. de tecnología de la información	2
9	Gcia.Talento Humano	15
<b>TOTAL</b>		<b>34 normas principales</b>

**Tabla 47.** Certificaciones de cumplimiento normativo (referencias normativas aplicables con certificación de cumplimiento) | Semestre 2021

*\*Se puede evidenciar que la mayoría de la normatividad aplicable se divulgó al área de Talento Humano toda vez que en su mayoría se refiere a temas de la emergencia sanitaria.*

### Requerimientos y conceptos jurídicos:

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

Teniendo para junio 2021, las siguientes cifras:

Item	Detalle	Cantidad
1	Requerimientos jurídicos	145
2	Conceptos previos	354

Tabla 48. Requerimientos y conceptos jurídicos

**1. Requerimiento Jurídicos:** Conceptos jurídicos y consultas emitidas.

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



Por otro lado, la Gerencia Jurídica ha implementado la iniciativa de actualización de la Biblioteca Jurídica:

## Objetivo General

*Establecer acciones que permitan promover y difundir los lineamientos conceptuales emitidos por la Gerencia Jurídica de La Previsora, de forma que favorezca la consulta de la información jurídica y la aplicación adecuada del marco normativo vigente.*

## Objetivos Específicos

*Actualizar la sección denominada Biblioteca Jurídica ubicada en Previnet, con las líneas conceptuales emitidas por la Gerencia Jurídica de La Previsora.*

*Estructurar las líneas conceptuales en forma general, con base en casos específicos estudiados.*

*Incentivar la consulta de la información alojada en la Biblioteca Jurídica.*

*Administrar eficientemente la Sección denominada Biblioteca Jurídica, actualizando regularmente las líneas conceptuales.*

Gráfica 49. Iniciativa Biblioteca Jurídica

## Gestión de litigios

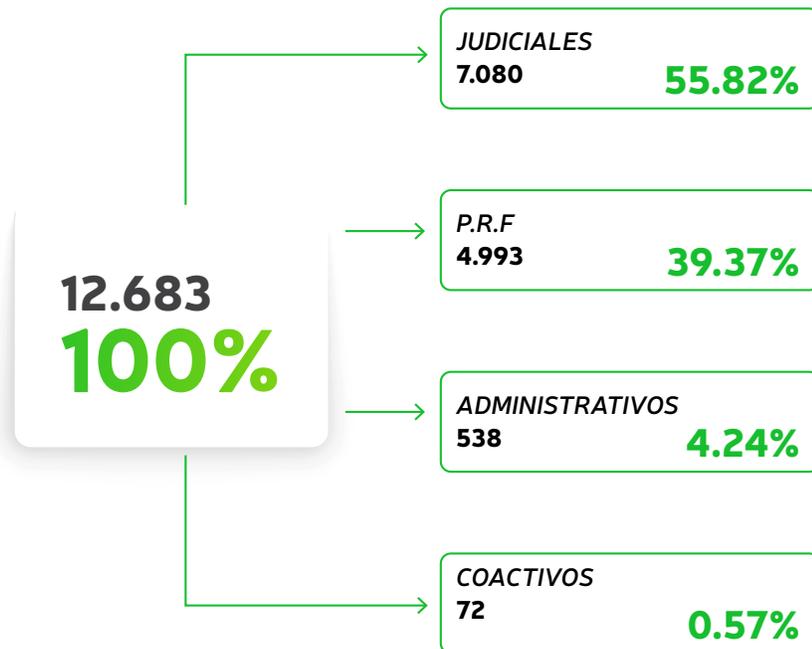
Durante el primer semestre de 2021, la Gerencia de Litigios dio inicio a un importante plan de trabajo que implica la definición del Nuevo Modelo de Gestión Jurídica, con el cual se busca fortalecer de manera integral la atención de los litigios en los cuales participa La Previsora, bajo líneas estratégicas de prevención, corrección y defensa.

**A continuación, las cifras globales del semestre:**

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

La compañía se encuentra vinculada a 12.683 procesos en curso, distribuidos bajo las siguientes tipologías:

# Distribución por tipo de proceso



Gráfica 50. Distribución por tipo de proceso

Es importante resaltar que pese al aumento en un 60% del promedio de notificaciones mensuales del I semestre 2021 (209 casos), respecto al cierre del año 2020 (131 casos) en virtud de la reactivación de despachos judiciales, Contralorías y entidades públicas que administran litigios, se ha mantenido el control del volumen total de litigios en curso, mediante la constante depuración y liberación de reservas derivada de la terminación de los litigios; es así como su aumento respecto del cierre 2020 estuvo en tan solo un 2%, pasando de 12.374 en diciembre a 12.683 al cierre de junio de 2021.

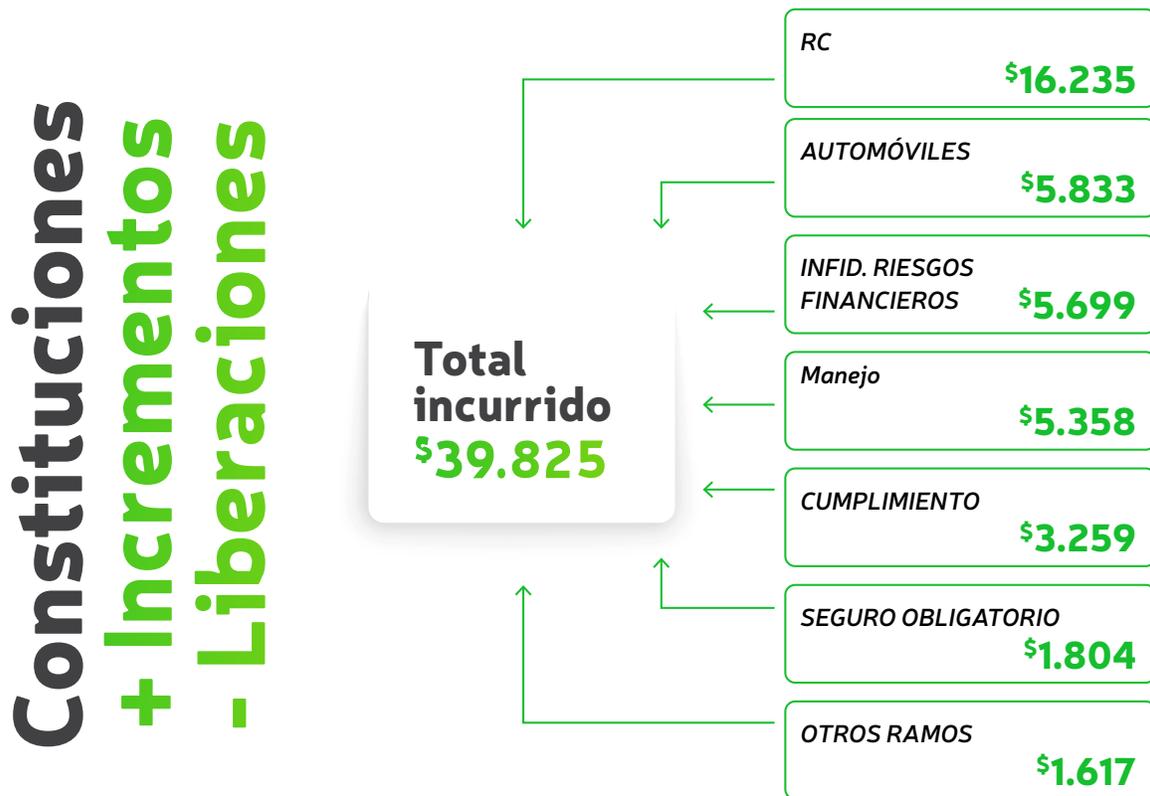
**Administración de reservas:**

La Vicepresidencia Jurídica, a través de la Gerencia de Litigios, administra una suma de **\$297.591.756.009** en reservas, que representa el **52%** del total de reservas de la compañía.

Durante el I semestre del 2021 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, presenta el total incurrido del semestre (constituciones + incrementos – Liberaciones), que a continuación se detalla.

**Cantidad de siniestros: 7.621**

**Valor incurrido: \$39.825 Millones de pesos.**

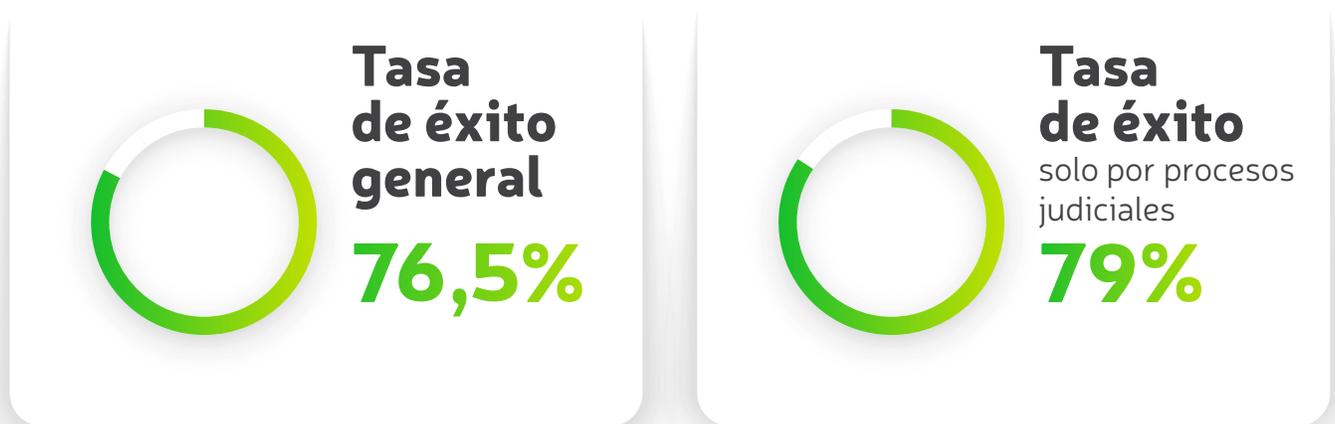


Gráfica 51. Constituciones+Incrementos-Liberaciones



### Tasa de éxito de procesos judiciales:

Para el primer semestre del 2021 se tuvo una tasa de éxito General del 77% y en procesos judiciales del 79%.



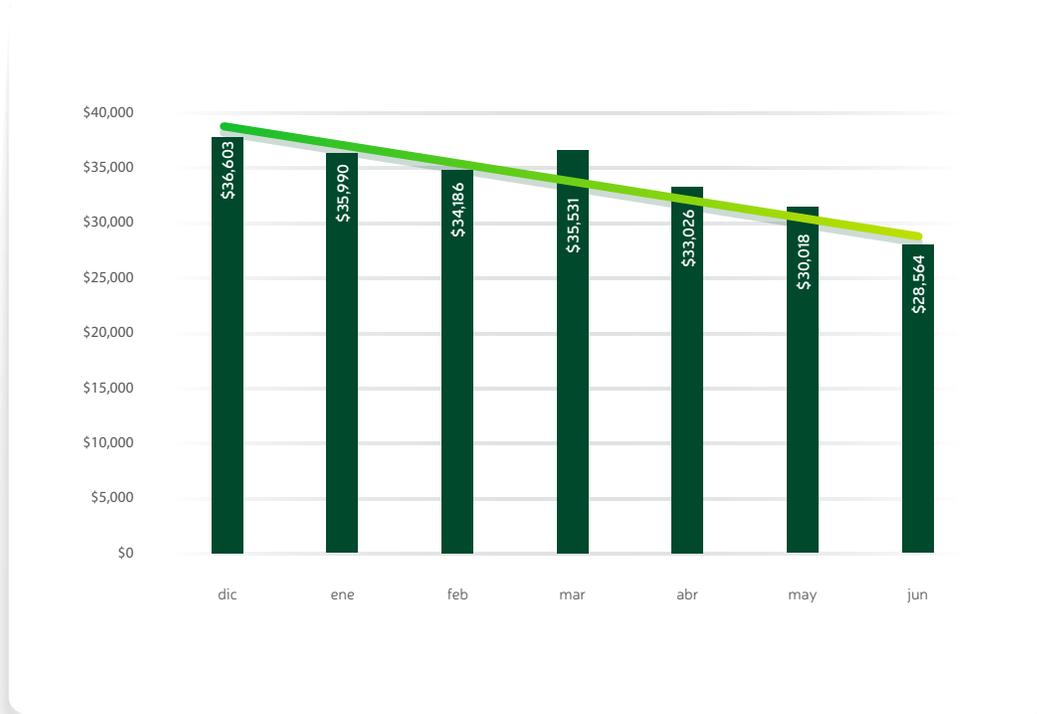
Gráfica 52. Tasa de éxito de procesos judiciales

Nota: La tasa de éxito general es calculada teniendo en cuenta todos los tipos de proceso, esto es; Judiciales, Procesos

de Responsabilidad Fiscal, Coactivos y procedimientos administrativos.

**Gestión de embargos:**

Evolución de saldos mensuales:



Gráfica 53. Evolución de saldos mensuales

**Valor total nuevos embargos I Semestre:**  
\$5.023

**Valor total recuperaciones I Semestre:**  
\$13.067

**Total registros de embargos al inicio de gestión 2021:** 812

**Total registros de embargos al cierre de junio:** 679

Sin perjuicio de la gestión ordinaria de recuperación, se inició en el mes de mayo una estrategia de seguimiento semanal a las medidas de embargo en curso, con el fin de no solo disminuir los saldos por medidas nuevas,

sino también el saneamiento de medidas antiguas independientemente de su cuantía, mediante los siguientes frentes de acción:

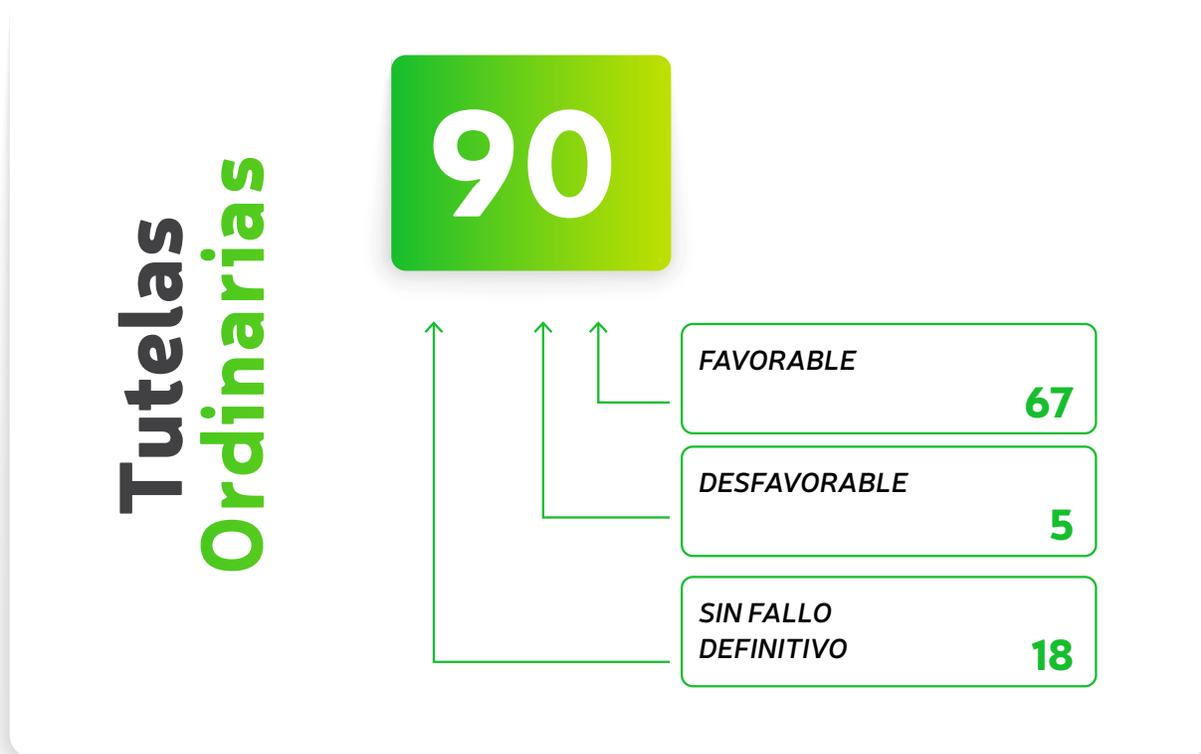
- Seguimiento continuo a la gestión de los abogados externos
- Mantener actualizado los estados procesales con sus respectivas piezas
- Acelerar los procesos de legalización de saldos mediante ajustes contables que corresponda
- Ajuste contable de todos los saldos negativos
- Afianzar las interacciones con las áreas involucradas en el proceso con el fin de agilizar la gestión integralmente

### Acciones de tutela

La Gerencia de Litigios, en coordinación con las diferentes áreas de la compañía, durante el primer semestre del año 2021, atendió un total de 527 las acciones de tutela interpuestas en contra de la compañía; 90 ordinarias y 437

por Junta de Calificación, todas dentro de los términos legalmente establecidos, esto es:

El indicador de la Tutelas falladas a favor de la compañía, a 30 de junio de 2021, es de **93.05%**



Gráfica 54. Tutelas Ordinarias

El indicador de éxito de tutelas de Junta de Calificación es de tan solo el 8.29%. Bajo esta tipología se recibieron 437 tutelas, de

las cuales tienen resultado favorable 35 y desfavorable 387; 15 sin fallo definitivo.

**Casos de éxito I semestre:**

**1. Acción de Protección al Consumidor Financiero de la Empresa de Energía del Putumayo Vs. La Previsora S.A.**

Impacto económico positivo para La Previsora de \$12.321 Millones. Se obtuvo fallo definitivo, favorable a los intereses de Previsora.

**2. Proceso Judicial de Carlos Eduardo Ruiz contra el Municipio de Medellín e Industrias Concretodo:**

Se obtuvo fallo de primera instancia favorable. La contingencia del proceso asciende a la suma de \$4.370 millones de pesos.

**Iniciativas de impacto en curso:**

- Modelo de Gestión Jurídica Pública (Preventiva, correctiva y de defensa)
- Política de remuneración abogados externos
- Auditoría procesos
- Control y gobierno de litigios
- Optimización del proceso de pagos a proveedores, garantizando pagos en un tiempo inferior comparado con los promedios de vigencias previas.



## Gestión contractual

La Gerencia de Contratación, como proceso transversal, continúa brindando su apoyo en la gestión contractual que adelanta la compañía. Así mismo, y enmarcado en la senda del mejoramiento continuo, desde la Gerencia de Contratación, se viene liderando la revisión del Manual de Contratación vigente, con el fin de identificar oportunidades para mejorar la gestión de contratación con privilegio del régimen especial que le resulta aplicable, con un enfoque estratégico, acorde con la dinámica del sector y el entorno de competencia en el cual desarrolla su objeto misional.

Para lo anterior, se adelantaron durante el primer semestre de 2021, diferentes actividades, entre otras, la revisión de los lineamientos de política pública en contratación, indagación de mejores prácticas y algunos referentes de la competencia.

De igual forma se adelantó una encuesta al cliente interno, para conocer el entendimiento que tienen las áreas del proceso de contratación, las experiencias y expectativas, con miras a revisar el proceso con una visión integral y articulada que permita incrementar la eficiencia de este.

También, como parte de las actividades, se realizaron reuniones de entendimiento con diferentes áreas misionales, con el fin de contar con información consolidada y plantear estrategias para la adquisición de bienes y

servicios que garanticen oportunidad, calidad, optimización de costos y satisfacción del cliente externo entre otros.

Algunos de los temas de base que se busca impactar son:

- Fortalecimiento de la etapa de planeación del proceso, desde el Plan Anual de Adquisiciones con un alcance de herramienta de gestión alineada con la planeación presupuestal.
- Análisis del Sector del bien y/o servicio a contratar, con el fin de obtener herramientas para establecer el contexto del proceso de contratación, identificar riesgos, determinar requisitos habilitantes y la forma de evaluar las ofertas.
- Estudios de mercado como generador de valor en el proceso de contratación y su contribución al indicador estratégico de eficiencia en los gastos que permita apalancar la rentabilidad de la compañía.
- Mitigación y control de riesgos a través del diseño de matrices que permitan tipificar, controlar y asignar riesgos tanto del proceso de contratación como aquellos previsible que mitiguen el riesgo de desequilibrio económico de los contratos.
- Se continúa en la etapa de consolidación y elaboración del manual, previo a la socialización, aprobación, publicación y divulgación respectiva.

**Otras iniciativas que se están ejecutando:**

La Gerencia de Contratación, viene adelantando gestiones de identificación, diseño e implementación de un proceso de gestión y control de proveedores, como elemento clave para la implementación del esquema de abastecimiento estratégico.

También, se avanza en la revisión, optimización, integración y/o consecución

de una herramienta tecnológica que permita gestionar el proceso de contratación con un enfoque estratégico.

**Gestión contractual:**

En cuanto a la gestión contractual entre el 1 de enero y 30 de junio de 2021, se precisa lo siguiente:

Tipo de proceso	Cantidad	Valor
Invitación Abierta	5	\$ 33,685,660,688
Invitación cerrada	14	\$ 1,629,981,291
Contratación directa	5	\$ 2,540,989,638
Prórrogas y/o adicionales	22	\$ 10,826,518,846
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>\$ 48,683,150,463</b>

Tabla 55. Gestión Contractual

5.5.

# COMITÉ DE CONTRATACIÓN



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

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

Por último, se resalta, la labor de seguimiento y apoyo continuo desde la Gerencia de Contratación 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 de documentos contractuales como lo son, las actas de liquidación de los contratos y en el reporte oportuno de informes a las entidades de control.

06

COMPONENTE  
DE EVALUACIÓN



## **Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno y su evaluación sobre la eficacia del sistema de control interno**

De conformidad con las funciones de la Oficina de Control Interno, a continuación, presentamos el informe correspondiente a la gestión adelantada durante el primer semestre año 2021.

Los criterios establecidos por la Oficina de Control Interno para la evaluación de la entidad se enmarcaron en la regulación actual, las políticas establecidas por la Junta Directiva y las mejores prácticas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

La Oficina de Control Interno elaboró y sometió a aprobación del Comité de Auditoría el plan de auditoría para la vigencia 2021, 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.

Las actividades realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, además de dar cumplimiento a los requisitos de la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV, se enmarcaron en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017) y el Decreto 648 de 2017. 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 el mes de febrero de 2021 se efectuó, en colaboración con la Gerencia de Contratación, la prórroga del contrato de prestación de servicios suscrito con la firma de auditoría Ernst & Young, el cual permite cubrir la labor de auditoría en temas especializados y pertinentes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Previsora.

El plan de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría a ejecutar en el año 2021, en el primer semestre se desarrolló de acuerdo con lo planeado con cumplimiento al 100% por parte de la Oficina de Control Interno, ejecutando auditorías de gestión de procesos y sucursales, auditorías de calidad y auditorías ambientales.

La Oficina de Control Interno dio cumplimiento al diligenciamiento de la encuesta Furag por la vigencia 2020, obteniendo recomendaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con el objetivo de fortalecer la función de evaluación independiente.

En el primer semestre, la Oficina de control Interno como parte integral de la ejecución del plan de auditoría, así como de su rol de enfoque hacia la prevención y, el rol de evaluación y seguimiento, presentó para su aprobación al Comité de Auditoría la propuesta de planes de acción, relacionada con la identificación, formulación, gestión, monitoreo y cierre de acciones de mejora. Estableciendo como responsables directos de las acciones de mejora a los dueños de

los procesos auditados, quienes registran las acciones de los planes, presentan los avances, y realizan el cierre de estas en el aplicativo utilizado por la compañía.

La socialización de los hallazgos de acciones correctivas y oportunidades de mejora se realizan directamente con los Gerentes, jefes de oficina y Vicepresidentes, quienes deben realizar el análisis de causas y cierre eficaz de las acciones, soportadas con evidencias. La Oficina de Control Interno realiza monitoreo permanente al avance y cierre de las acciones en las fechas definidas por los dueños de los procesos, validando las acciones propuestas y realizando el cierre global.

La propuesta se formalizó con la aprobación del instructivo “Gestión de Acciones de Mejora” publicado el 23 de junio de 2021 para conocimiento de todos los colaboradores de La Previsora S.A.

La Oficina de Control interno realizó charlas de transformación digital con expertos calificados de la firma de auditoría, para el grupo de altos directivos de la organización, Presidente, Secretario General y Vicepresidentes, en temas alineados con la propuesta de actualización tecnológica a desarrollar por parte de la compañía, considerados a implementar en el Plan Estratégico de La Previsora S.A. 2022 – 2025.

En su rol de relación con Entes Externos de control, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a requerimientos efectuados por

la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, así:

- Reclamaciones IPS – SOAT
- Devolución Primas Vehículos Eléctricos.
- Instrucciones para la Determinación de la Frecuencia y Factor de Pérdida en el Ramo de Cumplimiento.

Con base en el Informe de Auditoría Financiera vigencia 2020, adelantada por la Contraloría General de la República – CGR, la Oficina de Control Interno realizó acompañamiento a los procesos frente a la entrega de información, así mismo realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con el Ente de control. Según el informe final de auditoría, los resultados fueron los siguientes:

- Opinión sin salvedades de los Estados Financieros de La Previsora, presentados razonablemente.
- Calificación Eficiente sobre la calidad y eficiencia del control interno financiero.
- Opinión razonable sobre la ejecución presupuestal.
- Fenecimiento de la cuenta fiscal de La Previsora S.A, vigencia 2020.
- Plan de Mejoramiento evaluado como Efectivo.
- Establecimiento de tres hallazgos administrativos.

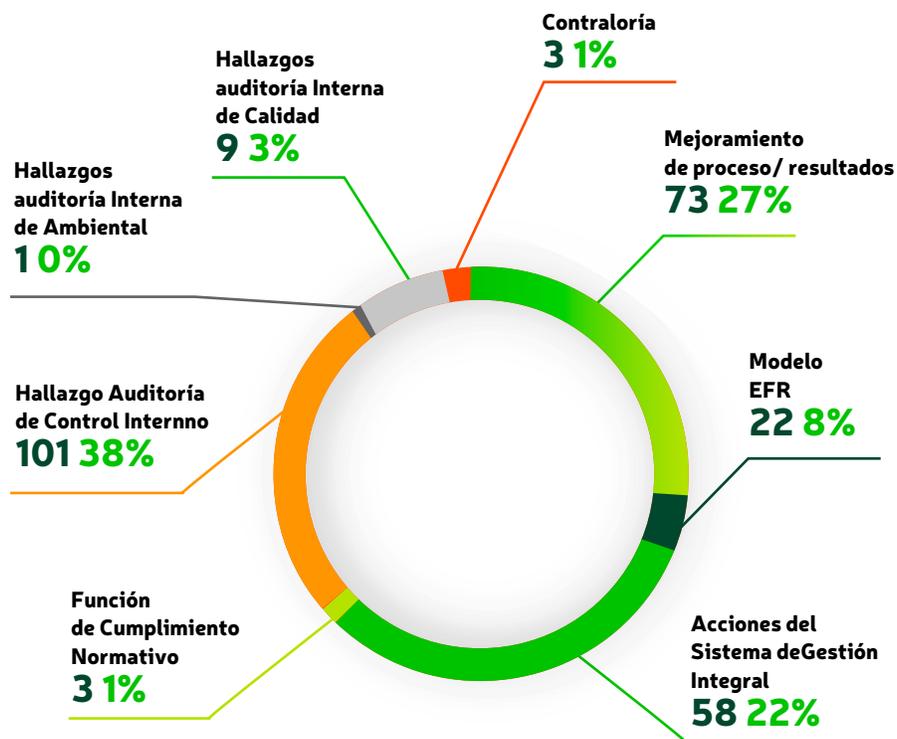
La Oficina de Control Interno realizó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno correspondiente al primer semestre del año, en cumplimiento de las Resoluciones internas 013 de 2017 y 032 de 2018, y el Decreto 648 de 2017, Reglamentario Único de la Función Pública.

Durante el primer semestre de 2021, en desarrollo del plan de auditoría, la Oficina de Control Interno presentó 29 informes de evaluación del control interno de los procesos, sistemas de información, auditorías especiales y seguimiento de los requerimientos de los entes de control externo:

- Procesos misionales.
- Procesos de apoyo.
- Auditorías de cumplimiento.
- Seguimiento planes de acción de la Superintendencia Financiera
- Auditorías de calidad y ambientales.

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 a la Alta Dirección como a los responsables de los procesos.

**Consolidado de acciones:** Al corte del 30 de junio de 2021, en Isolución y de entes de control externo se registraron 270 acciones de mejora distribuidas así:



Gráfica 56. Consolidado de acciones



**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**