

# Informe de Gestión

2024



# Índice

<b>Carta del presidente</b> . . . . .	3
<b>Glosario</b> . . . . .	5
<b>Capítulo 1 - Entorno Económico</b> . . . . .	7
1.1. Entorno Económico Mundial . . . . .	8
1.2. Entorno Económico en Colombia . . . . .	8
<b>Capítulo 2 - Nuestra Compañía</b> . . . . .	11
2.1. Responsabilidad Social . . . . .	12
2.2. Informe de Sostenibilidad . . . . .	14
<b>Capítulo 3 - Componentes Estratégicos</b> . . . . .	20
3.1. Estrategia Corporativa . . . . .	21
3.2. Sistema Gestión Integral . . . . .	24
3.3. Gestión de la Innovación . . . . .	26
3.4. Administración y Gestión del Riesgo . . . . .	28
<b>Capítulo 4 - Componentes Misionales</b> . . . . .	31
4.1. Gestión Comercial . . . . .	32
4.2. Gestión Técnica . . . . .	45
4.3. Gestión de Indemnizaciones . . . . .	49
4.4. Gestión de Inversiones . . . . .	53
<b>Capítulo 5 - Componente Apoyo</b> . . . . .	57
5.1. Gestión Talento humano . . . . .	58
5.2. Gestión Financiera . . . . .	65
5.3. Gestión Tecnológica . . . . .	70
5.4. Gestión Jurídica . . . . .	73
<b>Capítulo 6 - Componentes de Evaluación</b> . . . . .	90
6.1. Componentes . . . . .	91
6.2. Generalidades . . . . .	91
6.3. Desarrollo Responsabilidades de la Oficina de Control Interno - Alcance . . . . .	92
6.4. Descripción de los Resultados de las Evaluaciones . . . . .	95
6.5. Descripción del procedimiento para obtener las evidencias . . . . .	112
6.6. Limitaciones Encontradas en las Evaluaciones . . . . .	112
6.7. Recomendaciones Formuladas Sobre Deficiencias Materiales Detectadas . . . . .	113
6.8. Resultados del Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones . . . . .	113
6.9. Identificación, Nombre, Firma, Ciudad y Fecha de Elaboración . . . . .	113
<b>Capítulo 7 - Otras Revelaciones</b> . . . . .	114

# Carta del presidente

## Cordial saludo para todos,

Al cierre del año 2024, me complace compartir con ustedes un balance positivo de la gestión realizada, marcado por logros significativos y un sólido desempeño financiero. En un entorno económico global y colombiano que presentó desafíos, Previsora Seguros demostró su capacidad de adaptación y resiliencia, consolidando su posición en el sector asegurador.

La inflación global mostró una tendencia descendente, aunque a un ritmo menor de lo anticipado, y en Colombia, la inflación bajó al 5.20%, permitiendo al Banco de la República reducir tasas al 9.50%. A pesar de un crecimiento económico del 1.7%, por debajo del potencial, Previsora logró resultados sobresalientes. La compañía emitió primas por \$2.9 billones, un crecimiento del 19.7% respecto a 2023, equivalente a un aumento de \$384.716 millones. En negocios estatales, se adjudicaron \$1.021.260 millones, cumpliendo el 106% del presupuesto de ventas. En negocios privados, se logró un crecimiento del 7.9%, destacando la renovación de negocios por \$524.469,2 millones y el crecimiento del 30.7% en el sector agropecuario.

El ramo de automóviles creció un 18.7%, con ventas de \$286.456 millones, patrimoniales y vida creció al 6.1%, alcanzando ventas de \$623.988 millones, mientras que el mercado no crece y el SOAT experimentó un crecimiento del 49.9%, alcanzando primas de \$1.074.924 millones. La gestión de riesgos y reaseguros fue fortalecida, con un cumplimiento del 99.10% en inspecciones obligatorias. La gestión de indemnizaciones generó ingresos por salvamentos y recobros de \$16.769 millones, reduciendo vehículos en bodega en un 15.6%.

El portafolio de inversiones gestionable alcanzó \$2.36 billones, con un rendimiento del 10.8% vs. una meta del 8%, y las inversiones ASG llegaron a \$190.244 millones. La gestión tributaria fue eficiente, con pagos de impuestos municipales por \$24.003 millones y un impuesto de renta neto de \$54.779 millones. Me llena de orgullo decirles que Fitch Ratings ratificó la calificación de Previsora Seguros en AA+ (col) con perspectiva positiva, reflejando nuestra fortaleza financiera.

La gestión de talento humano fue un pilar clave, con 101 vacantes cubiertas, 33 ascensos y 111 contratos vigentes de aprendices y practicantes. Se realizaron 128 procesos de formación con 8.676 participantes, fortaleciendo nuestras capacidades humanas y de desempeño. Además, aprovecho para aplaudir la gestión del desempeño, donde seguimos implementando estrategias y planes de acción para alinear a todos los colaboradores con los objetivos organizacionales. Contamos con un plan de incentivos que reconoce la excelencia y estimula a los funcionarios comprometidos.

Vale la pena resaltar que el rigor y compromiso del equipo de talento humano contribuyó positivamente con certificaciones recientemente obtenidas: Great Place to Work y el Sello de No Discriminación, reflejando nuestro compromiso con la construcción de ambiente laboral que fomenta bienestar, crecimiento e incluyente.

Por otra parte, en responsabilidad social y sostenibilidad, avanzamos en la compensación de 216 toneladas de CO<sub>2</sub>, promovimos seguros sostenibles y participamos en la COP16 con el seguro NatInSure. Medimos nuestra huella de carbono y obtuvimos la certificación de Carbono Neutralidad. Realizamos la Semana



RSE 2024 y el programa de voluntariado “Asegurando Sueños” (donde se fomentó el valor de la solidaridad), ambos apoyaron la publicación del informe de sostenibilidad 2023, reconocido por su calidad y la recertificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental hasta 2027.

Extiendo con profunda alegría que Previsora Seguros fue recertificada como Empresa Familiarmente Responsable bajo la norma efr 1000 – 1, destacando nuestro avance en liderazgo y cultura, y aumentando el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores. Continuamos entregando beneficios a través de 61 medidas de conciliación, buscando el equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral.

En la gestión comercial y financiera, se destaca un crecimiento sin SOAT del 7%, mientras que el mercado crece al 4.5%. La siniestralidad se ubicó en 70.1%, cerrando con una utilidad de \$149.878 millones y un patrimonio de \$828.650 millones.

En gestión de cartera, el recaudo superó \$1.7 billones, con un cumplimiento del 141%. La cartera morosa cerró en 5%, y Previcrédito colocó \$16.738 millones.

En gestión tecnológica, ejecutamos proyectos alineados con nuestro Plan Estratégico y Ruta Digital, y en gestión jurídica, administramos reservas por \$351.014 millones, obteniendo certificaciones de cumplimiento normativo.

Para 2025, proyectamos un crecimiento de primas de \$3.016.729 millones y una rentabilidad del portafolio del 7.1%. Mantendremos una estrategia de inversión conservadora moderada y aprovecharemos oportunidades en el mercado internacional. Seguiremos priorizando temas ASG y mejorando nuestra gestión documental, como siempre, con el esfuerzo y profesionalismo que nos destaca hoy como la 2da. mejor compañía de seguros generales de Colombia.

Me enorgullece la dedicación y compromiso de todos los colaboradores de Previsora Seguros, quienes han sido fundamentales para alcanzar estos resultados. Seguimos trabajando con empeño, buscando cada vez ser mejores con el fin de asegurar con excelencia a los colombianos y mantener en alto el nombre de la compañía dentro del sector público y asegurador.

Gracias por creer en Previsora.

**Ramon Guillermo Angarita Lamk**

**Presidente**

# Glosario

## A

**ACOAS:** Asociación Colombiana de Corredores de Seguros

**AP:** Accidentes Personales

**ARL:** Accidentes de Riesgos Laborales

## B

**BCP:** Estrategias de Continuidad de Negocio

**BI:** Business Intelligence (Inteligencia de Negocios)

**BIA:** Análisis de Impacto al Negocio

**BIOFIN:** La iniciativa Finanzas para la Biodiversidad

**BPI:** Buenas Prácticas de Innovación

**BPO:** Business Process Outsourcing (Externalización de Procesos de Negocio)

**BSC:** Balance Score Card (Cuadro de Mando Integral)

## C

**C.E.C:** Centro Empresarial Corporativo

**C.S.M:** Centro de Servicios Masivos

**CB&I:** Chicago Bridge and Iron Company

**CDT'S:** Certificados de Depósito a Término

**CHIP:** Control Interno Contable

**CRM:** Customer Relationship Management (Gestión de Relaciones con el Cliente)

**CS:** Ciberseguridad

## D

**DESIGN THINKING:** Pensamiento de Diseño

**DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**DLP:** Data Loss Prevention (Prevención de la pérdida de datos)

**DRP:** Disaster Recovery Plan (Plan de Recuperación de Desastres)

## E

**EEFF:** Estados Financieros

**EFR:** Empresa Familiarmente Responsable

## F

**FASECOLDA:** Federación de Aseguradores Colombianos

**FCN:** Función de Cumplimiento Normativo

**FED:** Federal Reserve Board (Junta Reserva Federal)

**FMI:** Fondo Monetario Internacional

## G

**GEI:** Gases Efecto Invernadero

**GRI:** Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global)

**GRS:** Estándar Global de Reciclaje

## I

**IA:** Inteligencia Artificial

**IBNR:** Incurred But Not Enough Reported Reserve Provision (Siniestros Ocurridos No Avisados)

**IBR:** Indicador Bancario de Referencia

**ICONTEC:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas

**IPC:** Índices de Precios al Consumidor

**IPS:** Instituto Prestador de Salud

**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información)

## K

**KPI:** Key Performance Indicator (Indicador Clave de Desempeño)

## M

**MINTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia

**MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión

**MOREQ:** Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

## N

**NIIF:** Normas Internacionales de la Información Financiera

**NTC:** Normas Técnicas Colombianas

## O

**OCI:** Oficina de Control Interno

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo

**ONBASE:** Gestión de Contenido Empresarial

**ONU:** Organización de las Naciones Unidas

## P

**PCL:** Pérdida de Capacidad Laboral

**PCN:** Plan de Continuidad del Negocio

**PETI:** Plan Estratégico de Tecnología de la Información

**PIB:** Producto Interno Bruto

**PIGT:** Plan Integral de Gestión de Terremoto

**PINAR:** Plan Institucional de Archivo

**PNUD:** Programa de Desarrollo de Naciones Unidas

**PQR:** Peticiones, Quejas y Reclamos

**PYG:** Pérdidas y Ganancias

## R

**RA:** Análisis de Riesgo

**RC:** Responsabilidad Civil

**ROE:** Return On Equity (Rentabilidad Financiera)

**RPA:** Automatización Robótica de Procesos

**RRSS:** Redes Sociales

**RSE:** Responsabilidad Social Empresarial

## S

**SAC:** Sistema de Atención al Consumidor

**SARLAFT:** Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

**SARO:** Sistema de Administración de Riesgo Operativo

**SCI:** Sistema de Control Interno

**SEARS:** Sistema Especial de Administración de Riesgo de Seguros

**SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia

**SGA:** Sistema de Gestión Ambiental

**SGDEA:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

**SIGI:** Sistema de Gestión Integral

**SGIN:** Sistema de Gestión de la Innovación

**SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

**SI:** Seguridad de la Información

**SIAR:** Sistema Integral de Administración de Riesgos

**SIC:** Sistema Integral Comercial

**SMMLV:** Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

**SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

**SOC:** Security Operations Center (Centro de Operaciones de Seguridad)

**SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo

**SUCIS:** Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios

## T

**T.I:** Tecnología de la Información

**TIDIS:** Títulos de Devolución de Impuestos

**TCFD:** (Task Force on Climate-related Financial Disclosures- Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima)

## U

**UIAF:** Unidad de Información y Análisis Financiero

**URL:** Uniform Resource Locator (Localizador de Recursos Uniforme)

**UVT:** Unidad de Valor Tributario

## V

**VaR:** Valor en Riesgo

**VOC:** Voz del Cliente

**VOP:** Voz del Intermediario o Productor

**VPN:** Virtual Private Network (Red Privada Virtual)  
PYG: Pérdidas y Ganancias

# Capítulo 1

Entorno Económico



## 1.1. Entorno Económico Mundial

La inflación continuó descendiendo durante 2024. Los bancos centrales a nivel global bajaron sus tasas de interés a lo largo del año, aunque a menor ritmo del esperado por el mercado. Las tasas siguieron en niveles altos para combatir la inflación, limitando el potencial de valoración de los títulos de deuda a nivel global.

El FMI prevé que el crecimiento global estuvo alrededor del 3,2% en 2024 y espera que se establezca en 3,3% en 2025 y 2026. Los riesgos en las proyecciones de crecimiento están sesgados al alza en EE.UU. y equilibrados para las demás economías desarrolladas.

Las tensiones geopolíticas continúan afectando las rutas del comercio global, generando riesgos para la cadena de suministros y con impactos importantes sobre la inflación. Los mercados comenzaron a descontar los posibles impactos de las medidas económicas del nuevo presidente de EE.UU., afectando los mercados de renta fija y fortaleciendo el dólar al final del año.

## 1.2. Entorno Económico en Colombia

La Inflación continuó bajando a lo largo de 2024 hasta 5,20% dando espacio al Banco de la República para reducir las tasas hasta 9,50% a final del año, sin embargo, el banco central desaceleró el ritmo de reducción en diciembre.

Se estima que la economía colombiana creció alrededor de 1.7% en 2024 por debajo de su potencial, principalmente por el desempeño negativo del sector minero energético, la industria y los bajos los débiles resultados de la inversión. El sector agrícola, y los sectores de entretenimiento aportan de manera importante al crecimiento. El gasto público fue motor de la economía durante el primer semestre, pero dejó de soportar la economía en la segunda mitad del año, debido a la necesidad de realizar importantes ajustes fiscales.

El país cierra el año con grandes desafíos fiscales, y riesgo de incumplir la regla fiscal, debido a un recaudo tributario muy por debajo de lo esperado, lo cual afectó el mercado de deuda pública y el peso a lo largo del año.

A 31 de diciembre de 2024, el tipo de cambio cerró en \$4.409,15 pesos, lo que representa una devaluación de \$587,10 pesos (15,4%) frente al cierre del año anterior.

## 1.3. Evolución Previsible de la Sociedad

Partiendo de la base establecida en la planeación estratégica y la proyección de cierre que se tenía para el 2024, se definieron para el 2025, las siguientes premisas generales:

- Crecimiento en primas 2025 apalancado en los ramos de SOAT y Autos, para un total de \$3,016,729 mll.
- Nivel de siniestralidad esperada para el 2024 del 72,6%.
- Rentabilidad del portafolio de gestión del 7.1%, considerando los ajustes esperados en el comportamiento del mercado.
- Revisión y definición de proyectos estratégicos para el 2024, dando continuidad a los proyectos normativos.
- Se mantiene inversión en gastos tecnológicos facilitando los procesos de TI.

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

Se espera que la inflación global continúe su descenso hacia los niveles objetivo de los bancos centrales de países desarrollados. Los bancos centrales han mencionado que se sienten tranquilos con el curso de la inflación, aunque no se apresurarán con la reducción de las tasas. En EE.UU., la FED se mantiene atenta a las políticas del nuevo gobierno y su impacto sobre la inflación.

En Colombia se espera que la inflación continúe corrigiendo a la baja durante 2025, hasta niveles del 4,20%. Sin embargo, mercado se mantiene expectante al impacto de la indexación durante los primeros meses del año, por las presiones inflacionaria provenientes del aumento del salario mínimo, el incremento del ACPM, los peajes



y la devaluación del peso, que podría acentuarse si se reducen las remesas como consecuencia de la política migratoria en EE.UU.

Por otro lado, se espera que la economía colombiana crezca 2,6% en 2025 y 2,9% en 2026. No obstante, el país enfrenta importantes retos fiscales debido al bajo recaudo tributario, el alto déficit fiscal y el crecimiento de la deuda, lo que pone en riesgo el cumplimiento de la regla fiscal.

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

Para el portafolio de inversiones locales, el mercado espera que el Banco de la República continúe el disminuyendo su tasa de intervención durante 2025 hasta niveles del 7,8%. Este escenario de poco espacio de caída en la inflación y las tasas de interés, plantea la necesidad realizar inversiones en títulos de renta fija de manera equilibrada entre tasa fija e indexados, y una estrategia de clasificar inversiones también de forma equilibrada entre negociables y al vencimiento. Por otro lado, en el mercado de renta variable local la pérdida de volumen hace poco atractivo este activo.

En el portafolio internacional, el contexto de mercado seguirá sujeto a las decisiones de los bancos centrales de las economías desarrolladas, las cuales dependerán a su vez de la adopción, alcance e impacto de las medidas anunciadas por el nuevo presidente de EE.UU., y su efecto sobre la inflación. Se espera que la FED baje su tasa entre 25-50pbs durante 2025. La estrategia de inversión se concentrará en aprovechar las buenas

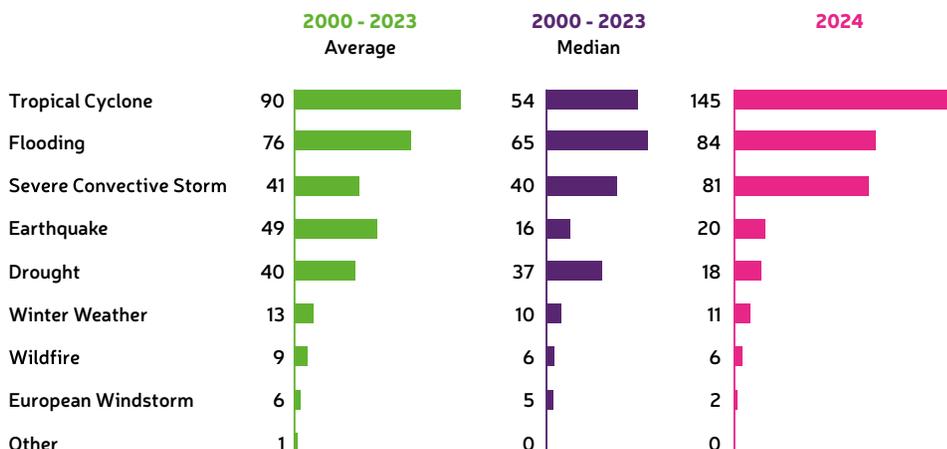
tasas en emisores extranjeros con grado de inversión para realizar inversiones en estos activos. Se espera que el peso-dólar se devalúe en 2025 y presente una mayor volatilidad durante 2025, debido a los riesgos que enfrenta la economía local, y los retos que suponen las nuevas políticas comercial, energética y migratoria en EE.UU.

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

## 1.4. Industria Aseguradora (Mundial y en Colombia)

Luego de un escenario marcado por pérdidas significativas e históricas, se puede evidenciar que la industria en los últimos siete (7) años ha comenzado un camino de tendencia al equilibrio de precio que ha ralentizado la sucesiva serie de incremento de tarifas en especial en aquellas líneas de negocio con características catastróficas, si bien es cierto el año 2024 también ha presentado una importante tendencia de pérdidas catastróficas (ver mapa adjunto), la tendencia y estabilización corresponde a los incrementos de precios realizados desde hace varios años sumado a un renovado apetito de riesgo por parte de algunos mercados de capitales que mantienen las tarifas relativamente estables convirtiendo la singularización del riesgo en el factor decisivo para la determinación del precio final.

Graf. Tendencia de pérdidas catastróficas



Fuente: AON

Tropical cyclone-related losses were estimated to reach at least \$145 billion and were driven by costly Atlantic hurricanes Helene, Milton, Beryl and Debby, as well as by Typhoon Yagi in China and Southeast Asia. While all impacts associated with tropical cyclones are bucketed in this category for the purposes of this analysis, hurricane-driven inland flooding from Helene alone resulted in more than \$45 billion of losses, making flood the costliest peril overall.

En Colombia en el año 2024, se ha presentado una tendencia general a la baja de precios que se ha sentido particularmente en las líneas de automóviles gracias a la corrección del valor promedio de siniestro y en las líneas patrimoniales principalmente en Responsabilidad Civil, gracias a un apetito inusitado del mercado de seguros y reaseguros que al presionar la oferta ayudó a la competitividad de los precios que se redujeron en algunos casos en importes superiores al 20%.

Por último, pero no menos importante en los seguros de daños, en aquellas líneas de ingeniería que van anexas con el dinamismo de la construcción han presentado alguna disminución y en daños materiales donde el precio varía según el interés del mercado en la actividad asegurada que ha permitido una diferenciación a nivel singular que ha beneficiado a los asegurados con mejor desempeño en la manutención de sus activos.



# Capítulo 2

## Nuestra Compañía



## 2.1. Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Sostenibilidad en Previsora Seguros está orientada a generar valor social, económico y ambiental, alineando sus operaciones con principios éticos y de desarrollo sostenible. Basada en el Artículo 75 del Código de Buen Gobierno Corporativo y los lineamientos del Código de Ética y Conducta, reforzando el compromiso de la compañía con sus grupos de interés.

A continuación, se relacionan las actividades más relevantes que se llevaron a cabo:

### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de materialidad en Previsora Seguros identifica los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes para la compañía y sus grupos de interés, asegurando decisiones estratégicas alineadas con las expectativas globales.

El análisis de materialidad realizado en 2024 evaluó las expectativas de los empleados en relación con los temas abordados por la alta dirección, lo que dio como resultado la priorización de los temas clave a incluir en la estrategia de sostenibilidad. En el ámbito ambiental, se destacaron como prioritarios la transición energética, la protección de la biodiversidad, la reducción del consumo de agua y energía, la gestión de desechos mediante las prácticas de reducir, reciclar y reutilizar, la huella de carbono y la ecoinnovación. En el área social, se priorizaron la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. En cuanto a gobernanza, los temas clave incluyen buen gobierno y cumplimiento, ética y transparencia, anticorrupción, competencia leal, inversión y financiamiento responsable, ciberseguridad, innovación y digitalización, reputación corporativa y la gestión de riesgos y oportunidades ASG.

El principal desafío para el año 2025 será evaluar las expectativas de los grupos de interés adicionales, con el fin de obtener una visión integral y 360° de sus percepciones frente a los temas sostenibles.

### MATRIZ RIESGOS ASG

En la matriz de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza de Previsora Seguros se analizaron 40 riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, de los cuales 23 fueron priorizados con valoración alta o extrema debido a su probabilidad de ocurrencia y el impacto significativo que podrían generar en los perfiles de empleador, asegurador e inversionista.

La matriz destaca como retos la inclusión la ampliación del alcance de las auditorías energéticas y el fortalecimiento de los análisis de impacto ambiental y social en clientes y emisores para el año 2025.

### Riesgos Ambientales:

Los riesgos ambientales más relevantes incluyen el consumo excesivo de agua y energía, la generación de residuos sólidos y su manejo inadecuado, las emisiones de contaminantes atmosféricos y los riesgos asociados con catástrofes naturales. Se han logrado avances significativos en la compensación de 216 toneladas de CO2 mediante bonos de carbono de los años 2022 y 2023. Además, se implementaron cuestionarios ASG en las inspecciones a clientes, con el objetivo de mitigar los impactos ambientales y promover prácticas más sostenibles.

### Riesgos Sociales:

Las principales prioridades en el ámbito social incluyen el trabajo infantil y forzoso, la discriminación en contrataciones, los ataques de clientes, y la privacidad y seguridad de datos. En cuanto a los resultados, se ha logrado la implementación de políticas de contratación responsables, el fortalecimiento del programa de voluntariado corporativo y mejoras significativas en la selección de proveedores, garantizando el cumplimiento de criterios sociales y ambientales para promover un entorno laboral y comercial más ético y equitativo.

### Riesgos de Gobernanza:

Las principales prioridades en el ámbito de la gobernanza incluyen el soborno, la corrupción, los conflictos de interés y los cambios en normativas relacionadas con sostenibilidad. En cuanto a los resultados, se incorporaron estándares internacionales como GRI, SASB y los ODS, complementados con capacitaciones internas sobre ética y anticorrupción. Además, se establecieron criterios ASG en los estatutos de la junta directiva y en los comités de riesgos, reforzando el compromiso con una gestión ética y responsable.

### SEGUROS SOSTENIBLES - TAXONOMÍA VERDE

Previsora Seguros ha integrado la taxonomía verde de Colombia para orientar la clasificación y el diseño de seguros sostenibles que fomenten el desarrollo social y la protección del medio ambiente. En el sector agrícola, Previsora Seguros ofrece seguros paramétricos, que permiten a los productores enfrentar los riesgos climáticos, como sequías e inundaciones, con indemnizaciones rápidas basadas en parámetros predefinidos. Esto facilita la recuperación ante catástrofes y fortalece la resiliencia. Además, está desarrollando Natinsure, el primer seguro en Colombia diseñado para proteger la biodiversidad del país.

Se ha fomentado el desarrollo económico y social mediante la educación financiera y la inclusión de sectores de economía popular. A través de alianzas con Bancoldex y el Fondo Nacional del Ahorro, facilita el acceso a productos para PYMES y el sector construcción. Además, con el programa “Seguros para la Paz”, apoya a las comunidades en el proceso de paz, ayudándolas a garantizar la contratación de servicios con el gobierno, promoviendo así la estabilidad y la inclusión social.

## COMITÉ RSE Y SOSTENIBILIDAD

En 2024, se llevaron a cabo tres (3) sesiones del Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad, destacando su compromiso con la sostenibilidad y la gestión de riesgos ASG.

Primera sesión (8 de mayo): Se formalizó el comité, con el objetivo de articular las iniciativas de RSE y sostenibilidad, garantizando el cumplimiento de normativas y estándares internacionales. Se estableció que el comité se reuniría trimestralmente para evaluar avances.

Segunda sesión (13 de agosto): Con la participación de expertos de South Pole, se discutió el cambio climático y la biodiversidad, y se revisó la Matriz de Riesgos ASG. También se presentó la agenda de la Semana RSE para visibilizar los esfuerzos en sostenibilidad dentro de la compañía.

Tercera sesión (11 de diciembre): Se analizaron los resultados de la matriz de riesgos ASG semestre I, priorizando temas como la transición energética, ética y ciberseguridad. Se definieron compromisos, como la actualización de la matriz para abril de 2025 y la validación de los resultados de materialidad con grupos externos. Además, se presentaron avances en iniciativas como las pólizas electrónicas y el seguro de biodiversidad.

## SEMANA RSE 2024

Del 8 al 11 de octubre, se llevó a cabo la Semana de RSE y Sostenibilidad 2024, sensibilizando a todos los empleados de la compañía sobre la importancia de adoptar prácticas responsables en el entorno laboral para lograr la sostenibilidad económica, social, ambiental y de buen gobierno de la compañía.

Con una participación de 290 asistentes promedio por día y con invitados especiales como Ministerio de Hacienda, CCADI, PRI ONU, Secretaría Ambiente Bogotá, Ambire Global y Fasecolda, el evento incluyó conferencias sobre Desarrollo Sostenible, la Taxonomía Verde de Colombia, Cambio Climático, Inversión Responsable, Seguros Sostenibles y los avances de Previsora Seguros en sostenibilidad, como aseguradora, empleadora e inversionista.

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO “ASEGUANDO SUEÑOS”

El programa de voluntariado corporativo busca fortalecer la responsabilidad social, materializando el valor de la solidaridad dentro de la cultura resiliente, promoviendo una actitud continua de apoyo por el bien común y comprendiendo las necesidades de todos los grupos de interés.

En el 2024 se logró realizar la jornada de bienvenida a los voluntarios y la primera actividad de voluntariado Navidad con el ICBF donde los voluntarios recolectaron en toda la compañía regalos que fueron entregados a 30 niños y niñas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en Bogotá.

Igualmente se avanzaron en alianzas interinstitucionales con: Red Pacto por la Productividad de la Cámara de Comercio de Bogotá, Defensoría del Pueblo, ICBF, Secretaría de Hábitat, para aportar desde el voluntariado corporativo al desarrollo social.

## BOLETÍN INFORMATIVO PREVISOSTENIBLE

Para fortalecer la comunicación interna y promover una cultura de sostenibilidad, se creó el boletín Previsostenible, una iniciativa diseñada para mantener a todos los colaboradores informados sobre los avances



### Entérate

#### Comité RSE y sostenibilidad

El pasado 11 de diciembre, se llevó a cabo el Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad de Previsora, en el que se analizaron los resultados de la matriz de riesgos ASG, destacando los principales desafíos ambientales, sociales y de gobernanza. Además, se presentaron los resultados del ejercicio de materialidad 2024, que prioriza temas como transición energética, ética, ciberseguridad y sostenibilidad, alineados con las expectativas de los trabajadores de la compañía.

Entre los compromisos asumidos destacan la actualización de la matriz de riesgos para abril de 2025 y la validación del análisis de materialidad con grupos externos.

También se revisaron avances como la promoción de pólizas electrónicas, auditorías energéticas y el desarrollo del seguro de biodiversidad, reafirmando el liderazgo de la compañía en sostenibilidad.

#### Previsora celebra la navidad con los niños y niñas del ICBF

El pasado 18 de diciembre, Previsora S.A. llevó a cabo una entrañable actividad navideña en el marco del programa de voluntariado corporativo “Asegurando Sueños”. La compañía apadrinó a 30 niños y niñas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en Bogotá, quienes disfrutaron de una jornada llena de alegría y sorpresas en casa matriz.

Gracias a la participación activa de los colaboradores, se recolectaron y entregaron regalos a los pequeños durante la novena navideña. La actividad no solo fortaleció el compromiso de Previsora con la niñez y las comunidades vulnerables, sino que también permitió compartir momentos significativos que reflejan los valores de solidaridad y responsabilidad social de la compañía.



y logros en los temas de RSE y Sostenibilidad. Este boletín fue enviado de manera mensual por medio de Comunicaciones Corporativas, con un total de 11 publicaciones en el año 2024.

## 2.2. Informe de Sostenibilidad

El informe de sostenibilidad 2023 fue realizado bajo estándares GRI, TCFD y SASB y reúne los resultados e indicadores de gestión de toda la compañía en aspectos económicos, ambientales y sociales.

Se recibió, además, el reconocimiento del Programa Negocios Competitivos GRI y MinHacienda por la destacada elaboración y publicación del informe de sostenibilidad 2023, reafirmando el compromiso con el desarrollo sostenible.

Consulta el informe de sostenibilidad aquí: [pvs-informesostenibilidad-1-\\_compressed-1-002-](#)



### COP16 - RETO DE INNOVACIÓN - ASEGURANDO LA BIODIVERSIDAD

Previsora Seguros participó en el Reto de Innovación Asegurando la Biodiversidad del PNUD, Biofin y Fasecolda.

El equipo ganador del primer lugar fue conformado por Previsora Seguros, AON, South Pole, Pipra y Banco Contactar con la propuesta llamada NatInSure que busca proteger la conservación y restauración de los bancos de Hábitat garantizando la sostenibilidad de los proyectos y las inversiones de créditos de biodiversidad. El prototipo fue presentado en el evento de la COP16 de Cali 2024.

Conferencia de las Partes de la Convención de Diversidad Biológica, la principal cumbre de biodiversidad en el mundo se realizó en Cali del 21 de octubre al 1 de noviembre de 2024.

Este evento es una oportunidad para reflexionar sobre la relación con la naturaleza, evaluar el costo creciente de la degradación de los ecosistemas y así encontrar oportunidades para la conservación, protección y restauración de la biodiversidad.

Previsora Seguros participó en la COP16 para establecer compromisos con la naturaleza y enfrentar los desafíos climáticos, así mismo, presentar la propuesta de seguro "NatInsure", desarrollada junto a AON, Pipra, South Pole y Banco Contactar, que busca proteger la biodiversidad y beneficiar a las comunidades locales.

### HUELLA DE CARBONO

Previsora Seguros realizó la medición de la huella de carbono corporativa, correspondiente al año 2023 con los 3 Alcances:

- **Alcance 1:** Emisiones directas de GEI. Emisiones que provienen de la combustión de vehículos de gasolina y plantas eléctricas que son propiedad o son controlados por la organización. En este rubro también se incluyen fugas de gas refrigerante
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad consumida por la organización.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas de GEI. viajes de trabajo a través de vehículos no propiedad de la organización, transporte de materias primas (actividades de logística) realizada por terceros.

Tabla: Huella de Carbono Corporativa 2023

ALCANCE	CANTIDAD (t CO2eq)
Alcance 1	7.59
Alcance 2	51.96
Alcance 3	49.84
TOTAL HCC	109.40

### PROGRAMA CARBONO NEUTRALIDAD

Es una iniciativa voluntaria liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que busca dinamizar, fortalecer y visibilizar la gestión de las emisiones de

Gases Efecto Invernadero-GEI en las organizaciones, en el cual Previsora Seguros participó y logro el certificado correspondiente

Consiste en neutralizar la cantidad de emisiones de CO2 que emitió Previsora Seguros por el desarrollo de sus actividades, invirtiendo económicamente en un proyecto ambiental.

En la vigencia 2024 se realizó la compensación de la huella 2022 y 2023 a través de compra de 216 créditos de carbono, en el siguiente link se podrá validar la información del proyecto.

<https://colcx.com/SistemaRegistro/Iniciativas/Detalles?id=52>

### COMPENSACIÓN HUELLA DE CARBONO



### INSTALACIÓN DE CONTENEDORES PARA RESIDUOS POSCONSUMO



Imagen: Medición huella de carbono 2022 y 2023



Los residuos posconsumo son aquellos que, debido a su peligrosidad, deben ser separados de los residuos convencionales y entregados a canales de retorno para su recolección, tratamiento y disposición final, por lo anterior, Previsora Seguros instalo en Casa Matriz, 1 contenedor para la disposición de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos y 1 contenedor para la disposición de pilas usadas, con el fin de facilitar y sensibilizar a sus funcionarios en la correcta segregación y manejo de este tipo de residuos.

Imagen: Certificado retiro de créditos de carbono



Imagen: Contenedores instalados en casa matriz

## SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Durante el 2024 se realizaron diferentes sensibilizaciones en cambio climático, huella de carbono, programas ambientales, segregación de residuos, tips de ahorro y uso eficiente de agua y de energía, entre otros, dichas sensibilizaciones fueron realizadas a través de correo electrónico, presencial y virtual por teams.



Imagen: Sensibilizaciones ambientales

## GESTIÓN SELLO DE ORO

Es un reconocimiento público que brinda la Secretaría Distrital de Movilidad-SDM a parqueaderos, empresas, entidades, establecimientos educativos y comerciales que se caracterizan por ofrecer a los usuarios de la bicicleta un cicloparqueadero de calidad y seguro.

Previsora Seguros gestionó la visita preliminar por parte de la SDM en donde se dejaron sugerencias en términos de señalización para cumplir con los requisitos del sello.



### PROGRAMAS AMBIENTALES E INDICADORES

**Programa de ahorro y uso eficiente de agua**

**Impacto:** Agotamiento de los recursos

**Meta:** 1.5m<sup>3</sup>/persona

**Programa de ahorro y uso eficiente de papel**

**Impacto:** Agotamiento de los recursos

**Meta:** Reducción 10%



**Programa de ahorro y uso eficiente de energía**

**Impacto:** Agotamiento de los recursos

**Meta:** 50KW/h/persona

**Programa de manejo integral de residuos sólidos**

**Impacto:** Contaminación del suelo

**Meta:** Aprovechamiento del 25%

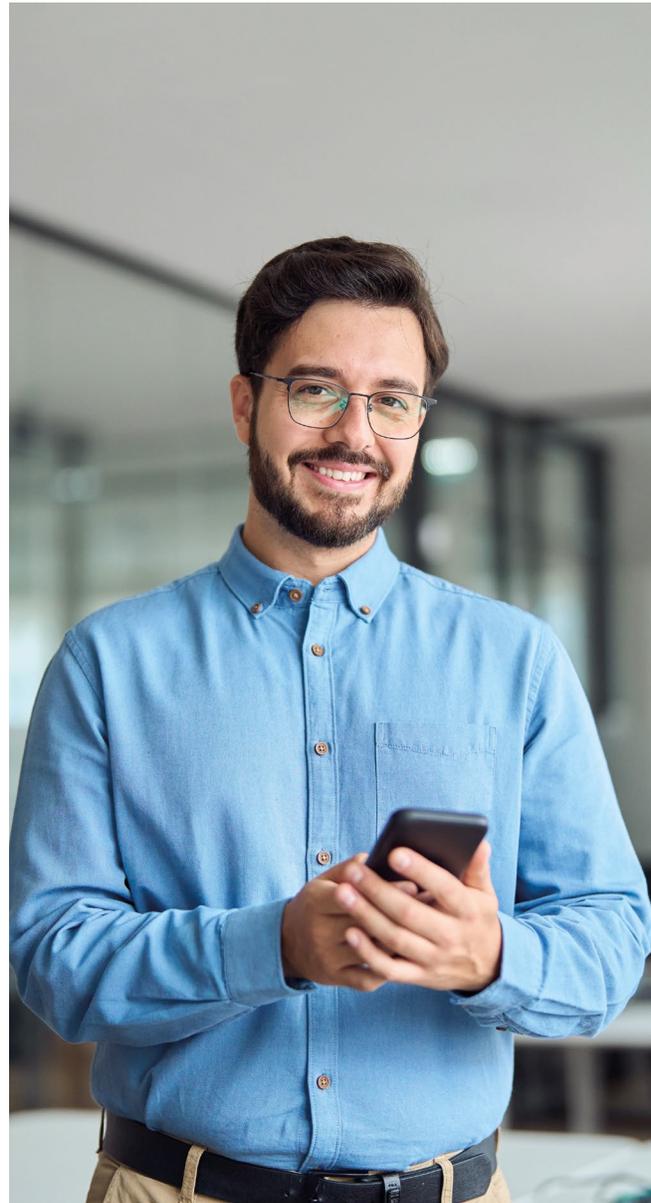
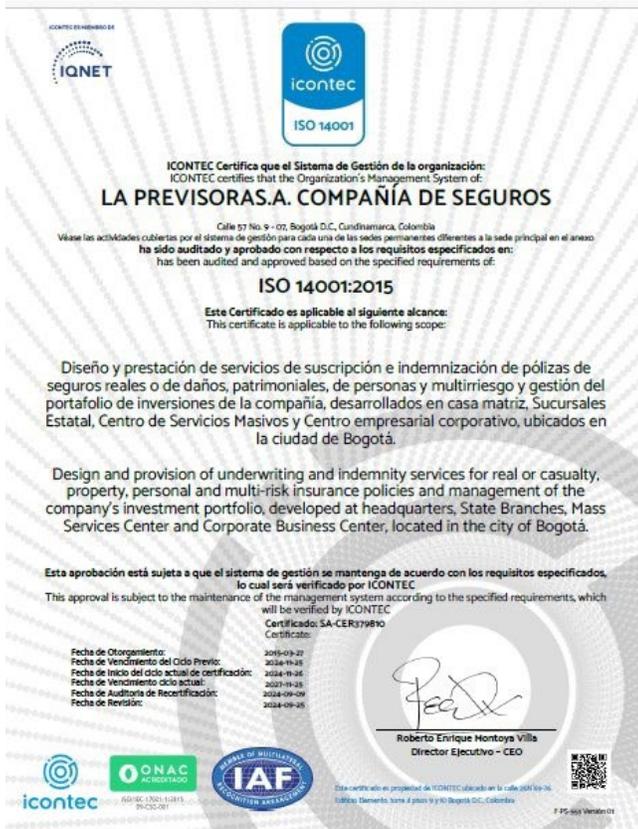
Tabla: Indicadores del SGA

Nombre	Resultado		Análisis
Programa de ahorro y uso eficiente de energía	36.9Kw/h por persona	😊	Cumplimiento promedio 2024 de la meta en 137%
Programa de ahorro y uso eficiente de agua	0.37m <sup>3</sup> por persona	😊	Cumplimiento promedio 2024 de la meta en 415%
Programa de ahorro y uso eficiente de papel	-19.1% impresiones y fotocopias frente al año 2023	😊	Cumplimiento promedio 2024 de la meta en 168%
Programa de manejo integral de residuos sólidos	36.2% aprovechables	😊	7.461kg residuos entregados para aprovechamiento, 60Kg de tapas plásticas entregadas a la fundación sol en los andes Cumplimiento promedio 2024 de la meta en 144.8%
Acciones de Sensibilización y Compensación por afectación ambiental	100%	😊	28 acciones realizadas de 28 proyectadas. Cumplimiento promedio 2024 de la meta en 125%

Nombre	Resultado		Análisis
Adopción de Cláusulas Ambientales en Contratos de Bienes y Servicios	100%		269 contrato con clausula ambiental Cumplimiento promedio 2024 de la meta en 118%
Reducción índice Huella de Carbono Corporativa	3.8%		Aumentó la huella de carbono corporativa de 2023 frente a la huella de carbono 2022 en un 3.8%, por lo tanto, se incumple la meta

## RECERTIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Se atendió la auditoría externa realizada por Icontec para la recertificación del Sistema de Gestión Ambiental obteniendo calificación favorable para continuar con dicha certificación hasta noviembre de 2027. Presentándose dos (2) no conformidades menores con cierre proyectado a mayo de 2025.



### ADMINISTRAR LA DOCUMENTACIÓN

En materia documental la compañía durante la vigencia 2024:

Produjo la capacitación sobre inventarios de gestión con base en esto se generó un repositorio digital con los inventarios de gestión de todas las dependencias de la Compañía, fortaleciendo el programa de documentos vitales o esenciales lo que permitirá que se mejore la eficiencia administrativa, la seguridad de la información y la conservación documental.

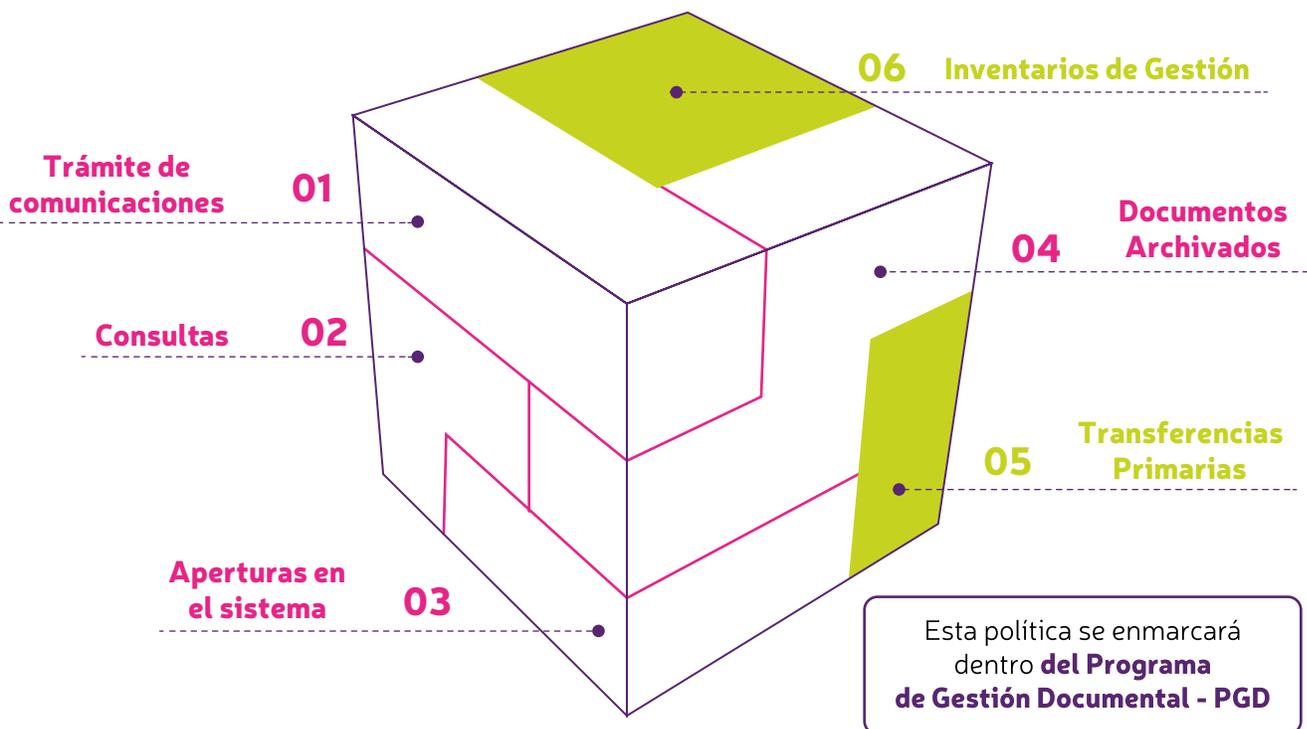
Se tuvo un avance del Programa de gestión de documentos electrónicos a través de la Carpeta única clientes mejorando la recepción documental, optimizando los repositorios de la compañía, alineados con lo planteado en la mesa sectorial en la capacitación denominada “articulación entre la gestión de los documentos electrónicos y los instrumentos archivísticos”.

Se realiza el autodiagnóstico del Modelo de Gestión Documental y Administración de archivos- MGDA, el cual nos definirá una hoja de ruta a desarrollar dentro del plan integrado de acción 2025.

### RETOS 2025

Actualización de la política de gestión documental, la cual busca mayor eficiencia en la gestión documental y Administración de Archivos con el fin de propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado; recuperar, preservar y difundir el patrimonio documental de la nación en diferentes medios y soportes como fuente de memoria e identidad cultural; promover el gobierno abierto (transparencia, colaboración y participación).

## Indicadores de la política de Gestión Documental



# Capítulo 3

Componentes  
Estratégicos



## 3.1. Estrategia Corporativa

La planeación estratégica #lo hacemos juntos tiene como eje central al cliente y está fundamentada en las directrices de #Rentabilidad, #Propósito Colombia, #Reputación Corporativa, #Alianzas Estratégicas, #Cliente Céntrico, #Innovación Aplicada, #Decisiones con Datos, #A un Clic, #Cultura Resiliente y #Agilidad

empresarial. Durante el 2024 la Compañía adelantó un ejercicio de ajuste de la planeación estratégica, de acuerdo con los resultados corporativos, el comportamiento del sector, las tendencias y se modificó su vigencia ampliándolo hasta el 2026 para alinearlo con el periodo de gobierno.

### El corazón de lo que hacemos y queremos

#### Propósito Superior

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

#### Misión

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



#### Propuesta de Valor

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

#### Visión

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

### DIRECTRICES ESTRATÉGICAS:

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

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

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

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

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

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

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

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

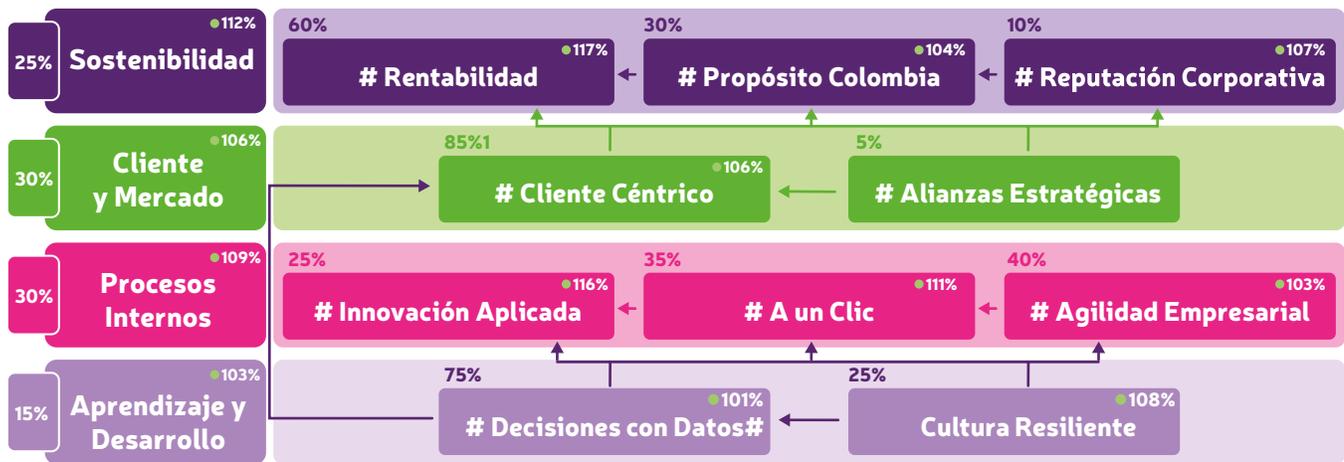
**#Cultura Resiliente:** La cultura de Previsora Seguros integra y potencia capacidades, competencias y valores para ser una Compañía colaborativa, flexible, innovadora y adaptativa.

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

### Mapa estratégico corporativo

### Resultados a diciembre 2024

Total Compl. • 108%



### Proyectos e iniciativas estratégicas

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

- Transformación Digital
- Desarrollo Tecnológico
- Otros

### En el frente de transformación digital se tiene:

Proyecto/Iniciativa Estratégica	Objetivo	Cumplimiento
Evolutivos Portal aliados Fase I	Documentar los requisitos técnicos y funcionales de los servicios que deben implementarse para los evolutivos del portal de intermediarios. (Solicitud de certificados, Solicitud de cotizadores, Actualización documental y vinculación de intermediarios, Certificados de idoneidad)	<b>100% Finalizado</b>
Estabilización APP Autogestión	Ejecutar las acciones y estrategias de desarrollo necesarias para garantizar la estabilidad de las Aplicaciones Corporativas y el Portal Web de Autogestión preparando los entornos técnico y funcional para incorporar mejoras y evolutivos según lo defina y requiera el Negocio y la Compañía	<b>96% En curso</b>
SECOP	Generar una solución digital que realice mediante algoritmos la búsqueda y asignación de procesos licitatorios	<b>98% En curso</b>

 Evolutivos Cotizadores	Garantizar la reactivación del Cotizador de Áreas Comunes Residencial en condiciones óptimas de funcionamiento según las necesidades de las Sucursales e Intermediarios	<b>97% En curso</b>
 Adopción servicios indemnizaciones	Desarrollar dentro del CRM las funcionalidades que soportan el proceso de indemnizaciones	<b>98% En curso</b>
 Evolutivos portal de aliados Fase II	Desarrollar sobre el Portal de Intermediarios, las funcionalidades documentadas y prototipadas en la Fase I del Proyecto. (Solicitud de certificados, Solicitud de cotizadores, Actualización documental y vinculación de intermediarios, Certificados de idoneidad)	<b>98% En curso</b>
 WhatsApp Corporativo	Implementar el canal de Whatsapp Corporativo de servicios y asistencia que facilite la comunicación de clientes y aliados, con tecnologías y servicios que optimicen los tiempos de respuesta y reduzcan la operatividad	<b>100% Finalizado</b>
 Modelo de detección de fraude	Diseñar, desarrollar e implementar un modelo de alertamiento a través de la herramienta Salesforce, que apoye la detección temprana de posibles casos de fraude durante el proceso de la reclamación en los ramos Generales y Automóviles y a su vez permita el análisis del cliente en el proceso de apoyo de suscripción realizado desde Sales- force	<b>100% Finalizado</b>
 Implementación del gobierno de datos y analítica	Implementar el marco de Gobierno de Datos y Analítica que aborde las dimensiones críticas de metadatos, calidad, analítica, interoperabilidad y seguridad de datos dentro de la organización, mediante la definición y documentación de políticas, lineamientos y procedimientos que aseguren la gestión efectiva de datos y el uso apropiado de los mismos para la toma de decisiones	<b>96% En curso</b>

Proyecto/Iniciativa Estratégica	Objetivo	Cumplimiento
 Chatboot	Implementar el servicio de Copia de Póliza de Automóviles en el canal de ChatBot, que permita la autogestión de dientes en la obtención de este documento (PDF).	<b>100% Finalizado</b>
<b>En el frente de desarrollo tecnológico:</b>		
 Delegación RC y Hogar	Desarrollo e Implementación de herramientas delegadas de los productos antes mencionados, en SISE 3G R2, para los Intermediarios	<b>100% En curso</b>
 Multiferta de Autos Fase I	Desarrollar con el proveedor SISTRAN, los requerimientos funcionales para generar mínimo 3 cotizaciones de seguros (comparador), mejorando el WEB SERVICE y Modulo de Cotización de SISE 3G R2	<b>100% Finalizado</b>
 Análisis Interno del CORE	Realizar un estudio del Sistema Core de Seguros desde el punto de vista técnico, funcional y económico, a partir de información interna y externa que permita realizar un diagnóstico y analizar alternativas de solución de las brechas identificadas	<b>100% En curso</b>
<b>En otros se tiene:</b>		
 NIIF 17 y Solvencia II Fase IV	Implementación de la Norma NIIF 17, apoyado en la herramienta actuarial y contable adquirida por previsoras (Prophet professional)	<b>98% En curso</b>
 Experiencia Previsora	Analizar, diseñar e implementar un modelo integral de experiencia del cliente que articule todos los procesos de la organización con las necesidades y expectativas basados en la voz del cliente e intermediario	<b>100% Finalizado</b>

✓ Carpeta Única Digital Clientes Fase II	Estructurar e implementar la Carpeta Única Digital que permita consolidar, centralizar y consultar documentación relacionada con el cliente que se encuentre almacenada en la herramienta de gestión documental de la Compañía	100% Finalizado
✓ Proceso de creación y/o mejoramiento de productos y servicios	Fortalecer el subproceso de Creación de Nuevos Productos y/o Modelos de Negocio, testarlo y desarrollar un MPV para crear o mejorar un seguro	100% Finalizado
✓ Reputación Corporativa	Gestionar la reputación corporativa, partiendo de la identificación, priorización de los diferentes grupos de interés, valoración de los riesgos reputacionales, cuantificación del índice reputacional y plan de implementación	100% En curso
✓ Ajuste a la planeación Estratégica	Desarrollar el ejercicio de actualización y alineación estratégica teniendo en cuenta los cambios de entorno interno y externo, tendencias y mercado, con el objetivo de extender la hoja de ruta del Plan Estratégico al año 2026 y garantizar su concordancia con el Plan de Gobierno Nacional actual	100% Finalizado
✓ Rediseño Institucional	Documento Técnico para el Diagnóstico, Diseño y Presentación del Rediseño Institucional de la Previsora SA	96% En curso
✓ Smart Supervisión - Sello de educación financiera	Fortalecer el programa de Educación Financiera Saber Seguro, mediante contenido conceptual y teórico que cumpla con los criterios del Sello de Educación Financiera que otorga la Superintendencia Financiera, así como la incorporación de un servicio de coaching financiero que fomente el conocimiento de nuestros	100% Finalizado

## 3.2. Sistema Gestión Integral

En 2024 se gestionaron las actividades necesarias para mantener implementados los requisitos del Sistema de gestión Integral, así como dar cumplimiento a las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en esta vigencia se logró culminar con éxito la auditoria de renovación de nuestras certificaciones al Sistema de gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y del Sistema de gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 por 3 años más, resaltando nuestro compromiso por mantener un enfoque hacia la satisfacción de nuestros clientes, con procesos que se mejoran continuamente y procesos responsables con el medio ambiente.



**Intervención de procesos:** En el 2024 este componente se desarrolló en varios frentes de trabajo enfocados en los procesos críticos de la Compañía e intervenciones para mejora de los mismos como se describe a continuación:

- Creación Proceso de Asistencias: Se finalizó en esta vigencia la estructuración y formalización del Proceso de Asistencias, en esta estructuración se generó toda la documentación que soporta el proceso así como identificación de riesgos y controles, indicadores, activos de información, etc. y se creó dentro del mapa de procesos como un proceso Misional dentro del macroproceso de Gestión del Cliente.



• Intervención Proceso de SOAT (Suscripción y Emisión): Se continuo con esta intervención que venia desde el 2023 en ejecución, en la vigencia 2024 se realizó el desarrollo de una herramienta para la gestión de solicitudes al interior de la gerencia de Soat, sobre la herramienta SharePoint del Office 365, la cual durante el año se puso en producción y fase de estabilización. Así mismo se generó con conjunto con la Gerencia de Desarrollo Comercial, Gerencia de Soat y Gerencia de Servicio estrategia para la tipificación de PQRS, con el fin de tener unos niveles de escalamiento definidos para cada tipo, responsables y así ser mas eficientes con los tiempos de respuesta.

**Radicación Casos SOAT**

\* Obligatorio

1. Nombres y apellidos \*  
Escriba su respuesta
2. Tipo de Identificación \*  
Selecciona la respuesta
3. Número de Documento \*  
El valor debe ser un número.
4. Correo Electrónico \*  
Escriba su respuesta
5. Placa \*  
Escriba su respuesta
6. Tipo de Cliente \*  
Selecciona la respuesta

**Siguiente**

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)



- Creación Proceso de Servicios Postventa: Se documentó el paso a paso para algunos de los servicios que se presentan posterior a la emisión de pólizas como cancelación, modificaciones, renovaciones, etc, y se incluyeron dentro del proceso de Emisión de Póliza de Negocio.

están asociada a: Innovación como parte de la estrategia, Articulación de áreas, Procesos efectivos de innovación, Plan de innovación, Ambiente de trabajo e incentivos para innovar, comunicación y desarrollo de proyectos. Con base en los resultados, se planteó una ruta

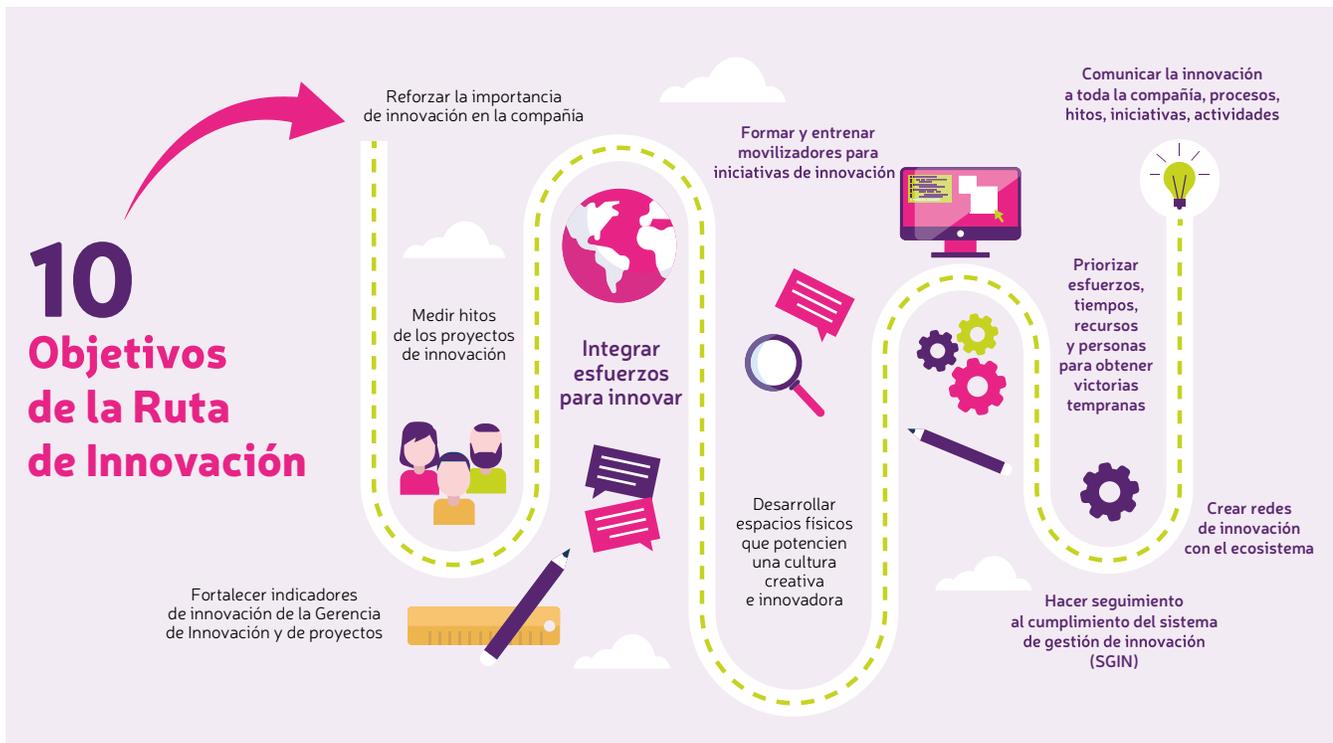
### 3.3. Gestión de la Innovación

Durante el 2024, con el fin de fortalecer la gestión de la innovación en la Previsora Seguros, se gestionó el levantamiento de un diagnóstico para identificar oportunidades de mejora y establecer una Ruta Estratégica de Innovación que enriquezca la gestión.

**a.) Ruta Estratégica de Innovación:** Derivado del diagnóstico de madurez de la Innovación realizado con los Directivos y funcionarios, se obtuvo como resultado que los componentes más fuertes están asociados al Gobierno, la Gestión del Proceso y del Conocimiento, así mismo, se debe seguir fortaleciendo los componentes de Estrategia, Cultura y Ecosistema. Como complemento, se evaluaron los componentes de la cultura de Innovación donde se destaca un resultado medio entre el 55% y 61%. Los componentes valorados



mediante objetivos para fortalecer los componentes de innovación, donde se destaca: Formar y entrenar movilizados para iniciativas de innovación, Integrar esfuerzos para innovar, Crear redes de innovación con el ecosistema y Comunicar la innovación a toda la compañía.



**b.) Agentes de Cambio:** Como resultado de la Ruta Estratégica se recibió la sugerencia por parte del proveedor, de crear Células de Innovación con características de trabajo de autogestión, equipos interdisciplinarios y foco en innovación empresarial tanto culturalmente como en procesos, productos y/o servicios.

En consecuencia, al interior de la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo se propuso, a modo de piloto, un equipo interdisciplinario con funcionarios de las Gerencias de Tecnología, Planeación e Innovación con el objetivo de proponer prácticas innovadoras que redunden en la innovación cultural en las dinámicas laborales de la vicepresidencia y el bienestar de sus funcionarios.

**+ Conclusión:** Se evidencia un alto nivel de **resistencia al cambio** a la hora de multiplicar y

*apropiar las herramientas y/o metodologías y propuestas, acompañado de una gran dificultad para implementar las propuestas.*

**c.) Semana de la Creatividad e Innovación:** Se desarrolló el 11, 12 y 13 de Junio con una participación activa de las diferentes áreas de casa matriz y sucursales a nivel nacional. Con una comunicación disruptiva usando realidad aumentada para interactuar con los mensajes. A través de actividades de gamificación promovieron la creatividad e innovación así como el trabajo en equipo con juegos de realidad aumentada Escape Box, Cine Domo empleado en la carrera de observación espacial “Previnautas”, talleres de Story Telling, Analítica de Datos y desafíos para resolver retos en el Brain Challenge.



Los resultados de percepción hechos a los asistentes de la SC&i 2024 fueron positivos, ratificando que volverían a participar en actividades que fomenten la innovación. Se destaca en todos los eventos el compromiso de la alta dirección, permitiendo entregar \$ 9,4 Millones en incentivos a los colaboradores que participaron activamente.

**d.) Sistema de Gestión de la Innovación (SGIN):** se dio cumplimiento al plan de trabajo para el fortalecimiento de este sistema, que incluye la mejora al proceso, la medición de indicadores, el seguimiento a los riesgos, la ejecución de proyectos de innovación, la ejecución de planes de trabajo derivados de acciones de mejora, así como la recepción de auditorías internas y externa (por parte de ICONTEC) para el seguimiento y mantenimiento del Sello de Buenas Prácticas de Innovación (BPI), así como la integración de elementos comunes con el sistema de gestión integral, teniendo como referencia los requisitos de innovación de la NTC 5801.

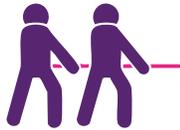


Lo anterior, permite mantener, mejorar y cumplir con los requisitos del Sello de Buenas Prácticas con el cual seguimos certificados para la vigencia 2024-2025.

**e.) Ejercicio de Innovación:** Desde el 2021 Previsora Seguros ha generado espacios de cocreación e innovación abierta, sin embargo para la vigencia 2024 se dio prioridad para la realización de un ejercicio de innovación interna que se denominó “EL RETO LO PONES TU” donde se inscribieron funcionarios de la entidad, creando equipos multidisciplinarios. Cada equipo planteó su propio reto y durante 3 meses bajo supervisión, desarrollaron una serie de herramientas

para finalmente realizar la implementación de su propuesta. Todos los equipos destacaron y todos fueron ganadores. Se contó con la implementación de 8 soluciones generando valor a la organización y la entrega de \$30 Mil Millones en incentivos.

## NOVA ¡El reto lo pones tú!



IDEAS  
Explorar soluciones

24



LÍNEA BASE



13

EMPATIZAR Y  
DEFINIR RETO



PROTOTIPAR  
E ITERAR



5

IMPLEMENTAR

## 3.4. Administración y Gestión del Riesgo

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

**1. Riesgo de Mercado:** el resultado de este monitoreo a diciembre de 2024 es el siguiente. El VaR para los títulos que respaldan la reserva fue de \$70.510 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR / Posición en Riesgo) de 2.99% por debajo del límite establecido del 4.54%. El VaR de las acciones fue de \$9.971 millones con una participación del 14.1% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT S y Bonos en pesos, el VaR llegó a \$11.127 millones con una participación del 15.8% del VaR total.

El VaR del portafolio de reservas técnicas ha tenido un promedio durante el 2024 de 3.29% frente a la posición de portafolio; frente al patrimonio y el activo de la compañía mantiene un nivel de 7.1% y de 1.1%, respectivamente.

**2. Riesgo de Insuficiencia de Reservas Técnicas:** a partir de los análisis hechos por el actuario responsable, se realizó la validación mensual de las reservas de primas no devengadas y de la reserva técnica de insuficiencia de primas. Éste igualmente, verifica los factores IBNR y certifica la suficiencia de estas reservas.

En contexto de lo anterior se revisaron las cifras consignadas en la certificación frente a lo registrado

en las cuentas contables con fecha a diciembre de 2024: Reserva de Prima no Devengada, Reserva por Insuficiencia de Primas, Reserva para Siniestros No Avisados, Reserva para Siniestros Avisados, Reserva de Riesgos Catastróficos, las cuales no presentaron diferencia.

**3. Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT):** durante el año 2024, se realizaron los informes trimestrales en materia de lavado de activos y financiación al terrorismo al Comité de Riesgos y Junta Directiva. En estos se informan los controles, procedimientos y monitoreo hechos, así como los hallazgos de operaciones inusuales, control de clientes exonerados, las medidas de conocimiento del cliente realizadas a proveedores, empleados y terceros.

También se presentaron los reportes mensuales a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) de las operaciones sospechosas, transacciones en efectivo y demás reportes normativos.

A su vez, se realizan capacitaciones a todos los funcionarios de la entidad donde se menciona la importancia de mantener una política integral alineada con una tolerancia cero frente al fraude, soborno, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo en concordancia con la normatividad vigente.

Adicional a ello, para todos los factores de riesgo existe un nivel de ocurrencia residual bajo para que la compañía sea utilizada en lavado de activos y/o financiación del terrorismo. En esto ha sido importante el material audiovisual relacionado con LAFT que se distribuye dentro de los colaboradores, el seguimiento de la calidad de la información consignada por los

clientes y los procedimientos de vinculación de estos, el monitoreo a los factores de riesgo y el análisis detallado de eventos generados por incrementos significativos en el patrimonio de los clientes.

**4. Sistema de Gestión de Seguridad en la Información:** con el objetivo de garantizar la protección de nuestros activos de información y cumplir con los requisitos regulatorios, Previsora Seguros ha implementado un marco de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad.

Este marco promueve una cultura de seguridad a nivel organizacional, fomentando la mejora continua, la protección de los activos de información, la gestión proactiva de riesgos, el cumplimiento normativo y la generación de confianza de todas las partes interesadas, obteniendo como resultado los siguientes logros clave:

- **Reducción de riesgos:** hemos identificado y mitigado significativamente los riesgos asociados a incidentes de seguridad, protegiendo nuestros activos y minimizando pérdidas financieras.
- **Mejora de la eficiencia:** hemos optimizado nuestros procesos de seguridad, reduciendo el tiempo de respuesta ante incidentes y aumentando la eficiencia operativa.
- **Cumplimiento normativo:** manteniendo un enfoque proactivo, hemos adoptado las mejores prácticas internacionales, incluyendo ISO 27001, para cumplir con los requisitos de la Superintendencia Financiera de Colombia y asegurar la protección de la información de nuestra organización.
- **Prevención de ciberataques:** hemos fortalecido nuestros sistemas de seguridad para detectar y prevenir ciberamenazas, protegiendo nuestros datos y los de nuestros clientes de manera proactiva.
- **Concientización de los empleados:** a través de campañas de capacitación, hemos sensibilizado a nuestros colaboradores sobre la importancia de la seguridad de la información y su rol en la protección de la empresa.

A su vez, con los logros expuestos se han obtenido los siguientes beneficios:

- **Protección integral de la información:** Implementamos medidas de seguridad sólidas para proteger nuestros activos de información, desde datos sensibles hasta sistemas críticos, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

- **Resiliencia y continuidad:** contamos con un plan de respuesta a incidentes que incluye protocolos claros para la detección, contención, erradicación y recuperación ante cualquier amenaza. Esto nos permite minimizar el tiempo de inactividad y garantizar la continuidad de nuestros servicios.
- **Fortalecimiento de la confianza:** demostramos nuestro compromiso con la seguridad de la información, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes, socios y empleados.

**5. Plan de Continuidad del Negocio:** anticipándonos a posibles interrupciones, Previsora Seguros ha establecido un sólido Plan de continuidad del Negocio para proteger los intereses de nuestros clientes, empleados y accionistas.

Este plan garantiza la continuidad de nuestros servicios, salvaguarda la integridad física de nuestros colaboradores, asegura el cumplimiento normativo y preserva la viabilidad financiera de la compañía. A través de un riguroso Análisis de Impacto al Negocio (BIA), hemos identificado los procesos críticos y hemos diseñado estrategias para garantizar su continuidad teniendo como resultado los siguientes logros clave:

- **Preparación integral:** hemos capacitado a nuestros colaboradores en los protocolos de plan de continuidad del negocio, asegurando una respuesta coordinada y efectiva ante incidentes.
- **Resiliencia tecnológica:** nuestra infraestructura tecnológica ha sido diseñada para resistir ante ciberataques y desastres naturales, minimizando el tiempo de inactividad.
- **Ejercicios y simulacros:** realizamos periódicamente ejercicios y simulacros para evaluar la eficacia de nuestro plan y identificar áreas de mejora.

En contexto de lo anterior, con los logros expuestos se han obtenido los siguientes beneficios:

- **Minimización de riesgos:** hemos identificado y mitigado proactivamente los riesgos que podrían afectar nuestra operación, protegiendo nuestros activos y reputación.



- **Satisfacción del cliente:** garantizamos la continuidad de nuestros servicios, incluso en situaciones excepcionales, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes.
- **Fortalecimiento de la marca:** demostramos nuestro compromiso con la excelencia operativa y la seguridad, consolidando nuestra posición en el mercado.

**6. Riesgo Operacional y fraude:**

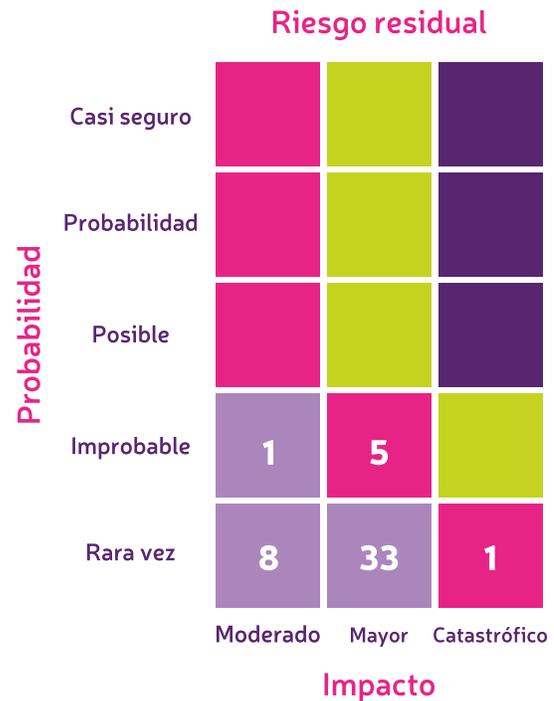
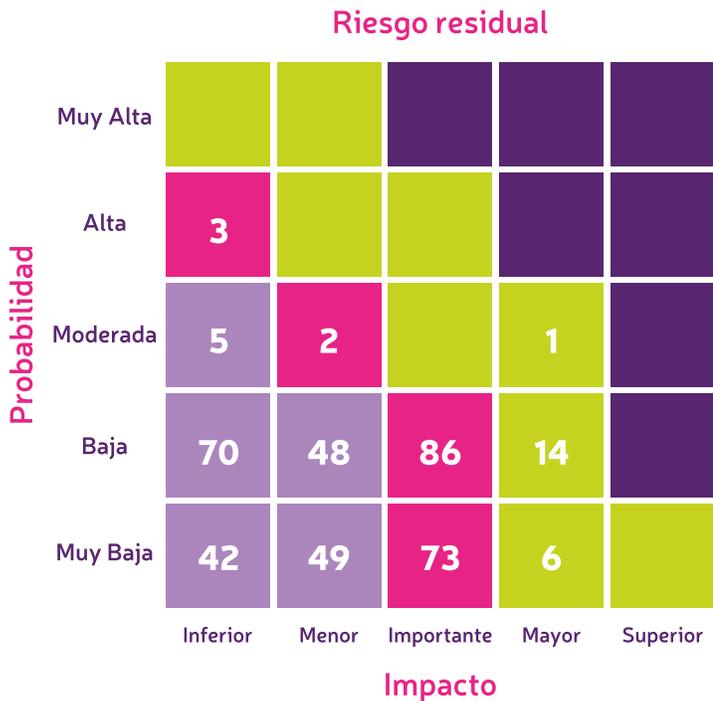
El sistema de administración de riesgo operativo adoptado por Previsora involucra la participación de todos los miembros de la compañía, teniendo en cuenta que se basa en la estructura de los procesos.

En la etapa de identificación se han documentado las situaciones que pueden impedir el logro de los objetivos trazados por la compañía. En la fase de

medición se definieron criterios claros y ajustados a la situación de la compañía, con el fin de establecer la severidad de los riesgos.

Este resultado ha sido pieza clave para la implementación de un esquema de control adecuado para mitigar de manera efectiva el riesgo inherente. Adicionalmente, se ha diseñado un plan de monitoreo mediante la definición y análisis de indicadores a través de los cuales se realiza seguimiento trimestral al comportamiento de los riesgos asociados a éstos. De otra parte, se realiza evaluación de los controles, con el fin de asegurar que los niveles de efectividad mantienen estable el nivel de exposición frente a los riesgos. El perfil de riesgo residual de la compañía se ha mantenido dentro del nivel de tolerancia definido, toda vez que la mayor concentración de los riesgos se encuentra en niveles de severidad moderada y baja (95%).

**Diciembre de 2024**



Para aquellos riesgos que mantienen su valoración en niveles de severidad alta, se han implementado planes de acción y monitoreo, cuyo seguimiento se expone semestralmente a los miembros de la Junta Directiva.

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

# Capítulo 4

Componentes  
Misionales



## 4.1. Gestión Comercial

Durante el año 2024, Previsora Seguros emitió primas por un total de \$2.9 Billones de pesos, lo que representa un crecimiento del 19.7% (\$477,431 millones) en

comparación con el año 2023. Además, obtuvo un superávit de \$384,716 millones de pesos.

Gráfica 1. Primas emitidas 2024 vs 2023

Segmento	2023	2024	PPTO	Cump	△% 24-23	Mix
Estatad	937,943	1,021,260	963,568	● 106.0%	8.9%	35%
Privado	837,835	904,297	931,940	● 97.0%	7.9%	31%
Personas SOAT	650,680	978,334	623,667	● 156.9%	50.4%	34%
<b>Total</b>	<b>2,426,457</b>	<b>2,903,891</b>	<b>2,519,175</b>	<b>● 115.3%</b>	<b>19.7%</b>	<b>100%</b>

Cifras expresadas en millones de pesos

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

### NEGOCIOS ESTATALES

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

### Gestión de Procesos Licitatorios de Seguros con Entidades Estatales Año 2024

\$ Cifras expresadas en millones de pesos

PROCESOS DE CONTRATACIÓN	\$	CANTIDAD (#)
TOTAL MERCADO ADJUDICADO	\$1.766.940	4527
Procesos Presentados	\$1.579.945	3343
<b>Ofertas Adjudicadas Previsora Seguros</b>	\$725.046	2867
<b>Ofertas Adjudicadas [Socios UT]</b>	\$726.629	
<b>Ofertas No Adjudicadas</b>	\$128.270	476
<b>* No Presentados</b>	\$186.366	1184

En el 2024 se presentaron 3343 propuestas, de las cuales le fueron adjudicadas a la Compañía 2867, con una efectividad en cantidad del 85.8% y en valores adjudicados 45.9%. El valor de los presupuestos de las ofertas presentadas asciende a la suma de \$1.5 billones de pesos, de los cuales le adjudicaron a La Previsora Seguros \$725.046 millones de pesos. El cumplimiento del presupuesto de ventas al cierre de año para el segmento fue del 106%. Es importante mencionar que de los procesos No Presentados el 61% corresponden a

mínimas cuantías. (presupuestos de procesos licitatorios inferiores a \$10 Millones en promedio).

### NEGOCIOS PRIVADOS

El segmento privado (empresas y personas) ha logrado un crecimiento destacado, alcanzando el 5,7% que equivale a \$45.443 Mill y un cumplimiento en ventas del 95,3%.

El resultado del crecimiento se ha visto impactado por las diversas estrategias implementadas, las

cuales han fortalecido el posicionamiento del segmento en algunas sucursales del país. Entre los factores claves se destacan:

1. **Diversificación de productos y servicios:** se introdujeron nuevas ofertas orientadas a satisfacer las necesidades específicas del mercado.
2. **Estrategias de mercado:** la implementación de campañas enfocadas en atraer nuevos clientes y renovar cuentas vigentes.

### 3. Fortalecimiento de la experiencia del cliente:

La atención personalizada y un enfoque de satisfacción del consumidor financiero fueron elementos clave para consolidar la relación con los clientes actuales y atraer nuevos.

## NEGOCIOS NUEVOS

A continuación, se destacan los Negocios Nuevos relevantes:

CLIENTE	VALOR PRIMA
C.I. UNION DE BANANEROS DE URABA S.A.	13.944,6
UNION VIAL RIO PAMPLONITA S.A.S.	12.616,3
OLEODUCTO CENTRAL S.A.	9.053,9
OLEODUCTOS DE LOS LLANOS ORIENTALES S.A.	9.039,7
OLEODUCTO DE COLOMBIA S A	9.012,3
CENIT TRANSPORTE Y LOGISTICA DE HIDROCARBUROS SAS	6.602,2
TERMOYOPAL GENERACION 2 S A S ESP	6.328,3
INVERSIONES ROMEN SAS	6.081,2
FRONTERA ENERGY COLOMBIA CORP SUCURSAL COLOMBIA	4.987,9
EOLOS ENERGIA S A S E S P	4.620,7
<b>TOTAL</b>	<b>82.287,2</b>

Adicionalmente, encontramos negocios nuevos en licitaciones que adelantan algunos clientes e instituciones financieras privadas, las cuales se evidencian así:

LICITACIONES PRESENTADAS		LICITACIONES ADJUDICADAS		EFECTIVIDAD
NÚMERO	VALOR	NÚMERO	VALOR	
10	\$ 3,893	4	\$ 1,634	40%

## NEGOCIOS RENOVADOS

En la gestión realizada para el acompañamiento anticipado a la cotización y buscando promover la venta cruzada, se han logrado renovar negocios por valor de \$524.469,2 Mill de una base total de \$646.671,8 Mill,

lo cual representa un Índice de Persistencia del 81,1% y equivale a un cumplimiento del 108,1% sobre la meta del 75%. La facturación adicional obtenida por esta gestión asciende al valor de \$39.465,3 Mill.

A continuación, se destacan los Negocios Renovados relevantes:

CLIENTE	SECTOR	VALOR PRIMA
REFINERIA DE CARTAGENA S.A.S	OIL & GAS	46.708,5
CENIT TRANSPORTE Y LOGISTICA DE HIDROCARBUROS SAS	TRANSPORTES OIL & GAS	40.247,4
ISAGEN S.A. ESP	ENERGÍA	38.065,2
OLEODUCTO CENTRAL S.A. - OCENSA	TRANSPORTES OIL & GAS	20.762,2
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA	TRANSPORTES	18.968,7
TERMOTASAJERO S.A. ESP.	ENERGÍA	14.930,9
GEPARK COLOMBIA SAS	OIL & GAS	14.701,3
PAREX RESOURCES COLOMBIA LTD SUCURSAL	OIL & GAS	10.755,2
MINEROS ALUVIAL S.A.S.	MINERÍA	8.367,7
TOTAL ...		213,507,3

Cifras en Mill.

## PLAN SECTOR AGROPECUARIO

La gestión comercial del 2024 ha sido desarrollada en sinergia con la Vicepresidencia Técnica, y en línea con la política del Gobierno Nacional, - la cual incluye a los pequeños productores con subsidios de hasta el 95% del valor de la prima y para los medianos productores subsidios desde el 30% hasta el 40% -.

La estrategia implementada está basada en la promoción y venta del portafolio de productos dirigida tanto a los segmentos individual y masivo de los sectores agrícola y pecuario, como a sucursales e intermediarios, con el objetivo de incrementar la asegurabilidad de los pequeños, medianos y grandes productores, ofreciendo además del esquema de seguro Tradicional, también el del seguro Paramétrico, de manera que se permita aumentar nuestra presencia en este importante sector de la economía del país. Este Plan ha contemplado las siguientes acciones:

- **Fortalecimiento de los acercamientos con las agremiaciones.** Fenavi, Porkcolombia, Fedepalma, Colpalcol, Fedequinas y con clientes como Uniban, Inversiones Romen, Freskaleche, Suntrust, Asoprocacique, Confiar - Cooperativa Financiera, entre otros.
- **Gestión en medios.** En redes sociales (RRSS), tales como YouTube, Facebook, LinkedIn, Twitter, TikTok; y en otros medios de comunicación como el boletín Fenaviquín de Fenavi con contenidos relacionados con el sector y nuestro portafolio.
- **Gestión de eventos.** La Compañía ha participado activamente en eventos nacionales y regionales enfocados en el agro colombiano promocionando marca y producto:

MES	EVENTO
MARZO	Feria Granada Meta Agricultores y Ganaderos en Villavicencio el 2 de marzo 2024.
ABRIL	Reunión Fenavi las sucursales C.E.C y C.S.M para presentar el seguro avícola
MES	EVENTO
JUNIO	XXI Congreso organizado por Fenavi del 4 al 6 de junio 2024 en Bogotá
	Asamblea anual de ProCaña en Cali el 6 de junio 2024
	Congreso Nacional de Cultivadores de Palma de Aceite FedePalma en Bucaramanga del 12 al 14 de junio
JULIO	Webinar dirigida a Colpalcol - Cooperativa de Palmicultores de Colombia, realiza en Bucaramanga
	Subsistema de Crédito y Gestión de Riesgos en Quibdó el 18 de julio.
SEPTIEMBRE	Feria de Productores Plataneros en las instalaciones de Tropycentro - UNIBAN, en Medellín el 12 y 13 de septiembre
	Reunión de presentación producto Equinos a la Junta Directiva de FEDEQUINAS en Bogotá el 25 de septiembre

Al corte del 31 de diciembre de 2024 para el ramo de Agrícola, la Compañía registró primas emitidas totales por \$31.867 Mill, cumpliendo con el 256,8% de la meta y creciendo al 30,7% con respecto al 2023.

Del total facturado, el Segmento Privado registró una

participación del 90%, es decir, \$28.557 Mill, ejecutando su presupuesto ponderado (empresas y personas) del 230,1 % y registrando un crecimiento ponderado del 24,1% con respecto al 2023. A continuación, el detalle de producción antes comentada:

PRIMAS EMITIDAS RAMO AGRÍCOLA						
SEGMENTO	2023	2024	PPTO. DE VENTAS 2024	CUMPL. PONDERADO PPTO.	CRECIMIENTO	CRECIMIENTO PONDERADO %
Privado	\$22,540	\$28,557	\$ 9,706	230,1%	\$ 6,017	24,1%

## SEGMENTO PERSONAS

Al cierre de diciembre 2024 se facturaron \$96.900,5 Mill (Sin SOAT) con decrecimiento del 8,2% y un cumplimiento presupuestal del 78,8%.

Dado el carácter masivo del segmento, se han desarrollado acciones encaminadas tanto a la generación de primas emitidas como al apalancamiento operativo y así reorientar los esfuerzos comerciales en la estrategia, así:

### 1.1. Automóviles

Para el ramo de mayor participación del segmento se ha dado continuidad a la gestión de promover su comercialización acompañada de una adecuada suscripción, contando para ello con las siguientes herramientas:

a.) Canales delegados y alternativo (Synergias). A 31 de diciembre 2024 las ventas ascienden a \$47.333,1 Mill, creciendo en un 54% frente al año anterior y con las siguientes estadísticas:

- La participación en la producción frente a la total del segmento personas fue de \$84.664,2 Mill, es decir, del 56%.
- Se abrieron un total de 193 canales durante 2024.
- Se tienen #322 canales productivos.
- Se han expedido cerca de 20.371 pólizas, que representan el 52% de la operación total del ramo de Automóviles del segmento.

b.) Comparadores y Web Service. Con el fin de tener un mayor alcance de propuestas ante los clientes del segmento personas, Previsora Seguros ha habilitado a sus intermediarios de seguros para que se vinculen a estos esquemas de comparación y de gestión de cotización que el mercado viene requiriendo:

	# Intermediarios
Comprador Agentemotor	232
Web Servicepropio	14

A diciembre 2024

### 1.2. Otros Ramos y Productos

Actualmente existe en marcha una iniciativa de desarrollo tecnológico de seis productos adicionales a los existentes para delegar su emisión a los intermediarios, la cual se contempla finalizar en el semestre I de 2025, siendo los siguientes:

- Responsabilidad Civil Extracontractual (parqueaderos, individual anexo servidores públicos, individual profesional médica, transporte de mercancías peligrosas, derivada de cumplimiento), y Multiriesgo PreviHogar.

### 1.3. Renovación

De la gestión realizada para el acompañamiento anticipado a la cotización y a los intermediarios por parte de las sucursales, apoyados en la generación automática del reporte mensual de vencimientos, se han logrado renovar negocios por valor de \$54.265,6 Mill de una base total de \$104.069,4 Mill que representan un índice de Persistencia del 52,1%, con un cumplimiento del 80,1% sobre la meta del 65%.

## ECONOMÍA POPULAR

### 1.1. Seguros para La Paz

Previsora Seguros alineada al programa social del Gobierno Nacional Caminos Comunitarios para la Paz Total, ha implementado la campaña Seguros para la Paz cuyo objetivo es la estructuración del seguro de Cumplimiento y de Responsabilidad Civil para amparar los riesgos

contractuales derivados de los convenios solidarios que las diferentes asociaciones comunitarias (Juntas de Acción Comunal - JAC, Cooperativas y Comunidades Étnicas, etc.) han suscrito con el INVÍAS, con el fin de ejecutar obras de infraestructura vial regional en el país, tales como: mejoramiento, mantenimiento y rehabilitación de caminos vecinales, ancestrales y vías terciarias, además de asegurar el cumplimiento de proyectos como: alimentación escolar de calidad en las comunidades vulnerables, programas de formación y asistencia en actividades agropecuarias y mejoramiento de la calidad de vida a través de soluciones en energías limpias.

El resultado de esta gestión para el 2024 ha sido de 333 convenios solidarios asegurados, a través de 666 pólizas por valor total de primas de \$321,6 Mill.

## 1.2. Portafolio Agropecuario Pequeños Productores

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 tiene como una de sus prioridades impulsar la economía del sector agro del país. En tal sentido, Previsora Seguros en su calidad de integrante del Grupo Bicentenario y en el marco de su operación, ha implementado el plan comercial dirigido al sector agropecuario con énfasis a pequeños productores, teniendo como resultado para el 2024 el aseguramiento de 2.816 pequeños productores de diferentes renglones del sector, bajo los esquemas Paramétrico y Tradicional, generando primas emitidas por el orden de \$ 21.699,3, las cuales han contado con subsidio ISA de Finagro entre el 30%-95% de la prima.

Los clientes que contemplan en su cobertura a pequeños productores son:

Cliente	Esquema de Cobertura	Node Pequeños Productores Asegurados	Prima
Uniban	Tradicional - Paramétrico	2,092	\$14.656,1
Romen	Paramétrico	100	\$6.329,0
Suntrust	Tradicional	550	\$492,5
Freskaleche	Tradicional	48	\$129,0
Asoprocc	Tradicional	26	\$92,7
<b>Total</b>		<b>2,816</b>	<b>\$21.699,3</b>

## 1.3. Canal Digital SOAT

En 2024, a través del canal de venta digital directa de SOAT en la página web, Previsora Seguros brindó el servicio a las personas que necesitaban adquirir su póliza de este modo. Al cierre del año, se generaron ventas por un total de \$478,964 millones de pesos, lo que representa un crecimiento del 45.3% en comparación con 2023.

## 1.4. Canales de Comercialización

Al finalizar 2024, el canal de intermediarios alcanzó una emisión de primas por \$2,12Billones. El crecimiento y desempeño de los diferentes canales se puede explicar de la siguiente manera, desglosado por canal:

Cifras expresadas en millones de pesos

	2023	2024	PPTO	Cump	Δ% 24-23	Mix
Corredores	1,020,078	1,131,997	1,014,978	111.5%	11.0%	39.0%
Agencias	517,065	682,273	550,082	124.0%	32.0%	23.5%
Agentes	285,665	318,596	253,084	125.9%	11.5%	11.0%
Directos	273,3582	91,369	329,8488	8.3%	6.6%	10.0%
Digital	330,2924	79,657	371,1821	29.2%4	5.2%	16.52%
<b>Total</b>	<b>2,426,457</b>	<b>2,903,891</b>	<b>2,519,175</b>	<b>115.3%</b>	<b>19.7%</b>	<b>100%</b>



## PLAN DE RECONOCIMIENTOS - MUTUAMENTE

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

- Las primas generadas dentro del plan de reconocimientos durante el 2024 ascendieron a \$684.207M siendo el 79% de las ventas.

### 1.1. Agentes y Agencias que aumentaron su producción

- 438 (32%) de los intermediarios cumplieron la meta de crecimiento.
- Se ejecutó la meta definida de primas \$502.427 en un 94% llegando a \$472.440M, crecimiento 11.9% (\$50.199M) frente al año 2023.

### 1.2. Corredores de Seguros

- 12 (54%) de los corredores que trabajan con la compañía cumplieron la meta de crecimiento.
- Se cumplió la meta definida de primas \$155.838M en un 135.9% llegando a \$211.767M, creciendo un 52% (\$72.475M) frente al año 2023.

## SINERGIAS CON ENTIDADES DEL MISMO GRUPO. VENTA CRUZADA. VALOR EN PRIMAS

## 1.1 ALIANZAS COMERCIALES

### Sinergias con otras Entidades

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

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

**b.) Negocios Conjuntos.** En el Segmento Estatal, se facturaron primas de entidades estatales por valor de \$211.254 Millones, de los cuales a Previsora Seguros le correspondió \$104.721 Millones y a Positiva \$106.532 Millones respectivamente.

**c.) Banco Agrario.** Dentro del marco del fortalecimiento de vínculos comerciales con la entidad, se ha venido planteando la opción de celebrar un contrato de uso de red para la comercialización de seguros para el Agro y la Microempresa. En este momento se están revisando las barreras tecnológicas para el intercambio de información (web service), lo que constituye una oportunidad de mejora que debemos trabajar antes de establecer los acuerdos comerciales.

**d.) Finagro.** En nuestra iniciativa de acompañar el sector agropecuario, hemos trabajado de la mano con Finagro. Resultados obtenidos con las estrategias comerciales durante el último año y estrategias a futuro - *Estrategia y resultados segmento privado – Sector Agropecuario*. Así mismo, nos han abierto puertas en las agremiaciones de sectores como: Café, Avícola, Floricultor, Bovino Bufalino, Porcícola, Palma, Cacao y Cooperativo Financiero. En el 2024, Previsora Seguros aplicó al subsidio de Finagro en cerca de \$21.361 Millones, lo cual representa el 74,8% del total facturado en el segmento Privado que fue de \$28.557 Millones, situación que confirma la importancia del incentivo como elemento de apoyo para el desarrollo del sector Agro.

**e.) Seguros Digitales.** Creación de canales directos para comercialización de seguros en línea. Al corte de 2023, Previsora cuenta con el canal de ventas SOAT Digital y Solicitud de Cotización de Autos en línea, hogar plus AP. Las cifras reportadas a 2024 \$ 680 millones con crecimiento del 19% frente a 2023.

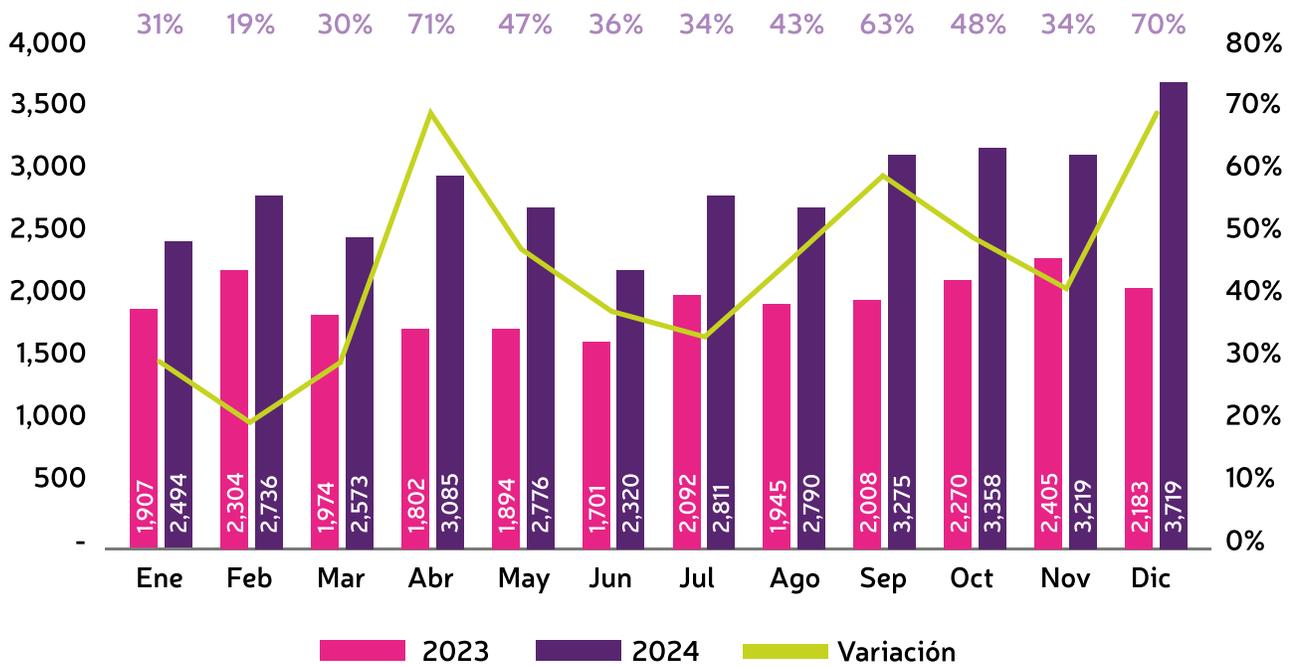
## 1.2. SERVICIO AL CLIENTE

Durante el 2024 se dio continuidad a los procesos de mejora continua en la administración y gestión de PQRs así como los procesos de formación donde participaron funcionarios de Casa Matriz y Sucursales, principalmente los representantes de los quejosos o encargados de atender estos PQRs.

El comportamiento de las PQR's del 2024 tuvo un crecimiento con respecto al 2023 de un 44% teniendo en cuenta que en el 2023 se presentaron 24.485 PQRs y en el 2024 se presentaron 35.156 PQRs. (Ver gráfica 1)

Adicionalmente, se trabajó en equipo con las áreas donde se evidenciaron oportunidades de mejora al momento de dar respuesta a los requerimientos de los clientes solucionando en primer contacto y se realizó seguimiento al plan de choque con el ramo de Soat, teniendo en cuenta que fue el ramo con mayor crecimiento de PQR's y mayor participación de las mismas con un promedio del 80% debido a la alta demanda en el producto.

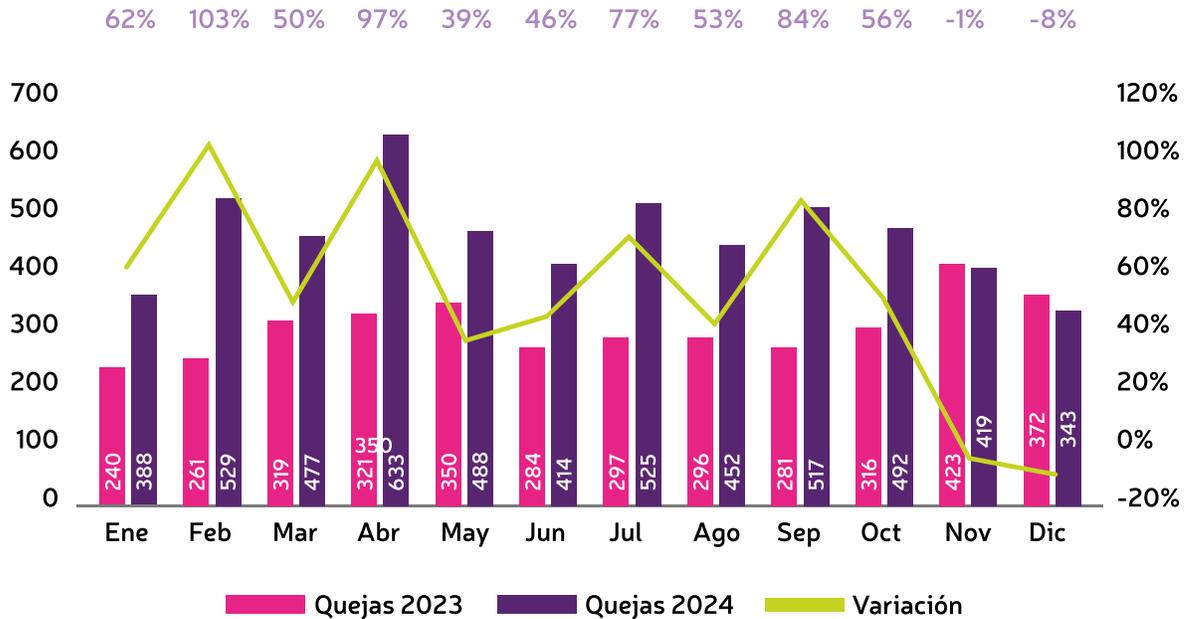
**Gráfica 1. Comportamiento de PQR's (Peticiónes, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias)**



En la Gráfica 2 se evidencia el comportamiento de Quejas o Inconformidades de nuestros clientes de un año a otro, donde evidenciamos un incremento de quejas del 51%, cerrando el 2024 con 5.677 quejas.

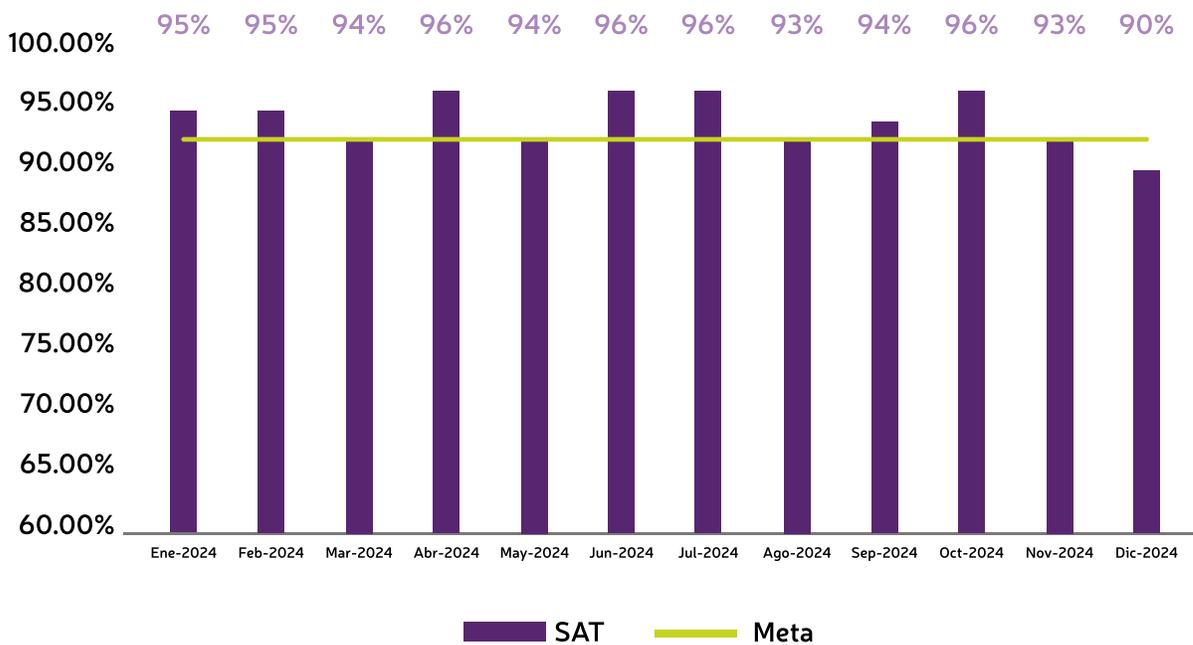
La participación de quejas en la compañía vs los PQR's es del 16% y con respecto al total de clientes de la compañía (Tomadores únicos 2.107.739) la participación de las quejas es de aproximadamente un 0,27%.

**Gráfica 2. Comportamiento de Quejas**



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

**Gráfica 3. Encuesta de satisfacción - Cliente Final Corporativo**



Logramos durante el 2024 (Corte a noviembre) mantenernos sobre los niveles de 90% de satisfacción, logrando un cumplimiento en la meta del 103% (Meta= 92%)

2024 continuamos trabajando en la normalización del servicio para lograr los resultados esperados y que sean perceptibles para nuestros intermediarios.

Logramos un cumplimiento al del 107.9% (Meta= 71%) con un promedio de calificación del 76.6%.

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

- Formación en “Fortalecimiento de la Experiencia del Cliente” para funcionarios.
- Formación y refuerzo en la “Lenguaje Claro, Empatía y PQR’s”
- En conjunto con nuestro Defensor del Consumidor el Dr. José Federico Ustariz se realizaron 2 Capacitaciones virtuales, desarrollando los siguientes temas:

» **Sistema de Atención al Consumidor SAC e Impacto del Riesgo de Conducta**

17/04/2024 Público Objetivo: Funcionarios e Intermediarios.

» **Deber de la Información en el Sector Asegurador**

21/11/2024 Público Objetivo: Funcionarios e Intermediarios.

- En conjunto con la Superintendencia Financiera de Colombia se realiza el siguiente webinar:

» **El impacto de Riesgos de Conducta en el sistema de atención al consumidor financiero**

22/08/2024 Público Objetivo: Funcionarios.

- En conjunto con nuestro proveedor MS Legal se realizaron 4 capacitaciones virtuales, desarrollando los siguientes temas:

» **Fundamentos de Open Finance y Protección de Datos Personales**

12/06/2024 - Público Objetivo: Funcionarios.

» **Responsabilidades Legales y Éticas en el Tratamiento de Datos Personales**

14/08/2024 - Público Objetivo: Proveedores.

» **Seguridad y Privacidad en el Tratamiento de Datos**

15/10/2024 - Público Objetivo: Funcionarios.

Diciembre de 2024



» **Gestión de Datos Personales en la Industria de Seguros**

14/11/2024 - Público Objetivo: Intermediarios.

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA “SABER SEGURO”**

En Previsora Seguros, estamos comprometidos con la creación y desarrollo de programas de capacitación enfocados en temas de Educación Financiera, de manera clara y accesible.

Nuestro objetivo es generar y promover una mayor cultura en torno a los seguros, brindándoles herramientas a nuestros grupos de interés, que les permitan, entender y evaluar información relevante para la toma de decisiones de forma consciente e informada.

Actualmente nuestro programa está certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la categoría Gestión de Capacidades nivel 1, con una postulación en curso al nivel 2, la cual respalda el crecimiento del programa y el compromiso por la Educación Financiera del país. Igualmente destacamos el registro de marca obtenido en 2024.

En la página web del programa [www.saberseguro.com](http://www.saberseguro.com) se aloja la mayor parte del contenido, con diferentes formatos que se adaptan a la necesidad de los consumidores financieros, contemplando cursos, blogs, podcast, cápsulas informativas, audiocuentos y demás herramientas de aprendizaje que fortalecen los conceptos de ahorro, riesgos y protección. Lo anterior facilita el proceso de inclusión financiera, tanto en adultos, como en niños.



COMPORTAMIENTO DE LA PAGINA SABER SEGURO	
Actividad	Participantes
Usuarios nuevos	45.278
Cursos realizados	1.628

Durante el 2024 nuestro programa ejecuto diferentes actividades o campañas, generando el siguiente impacto:

INICIATIVAS PARA NIÑOS Y JOVENES	
Actividad	Participantes
Global Money Week 2024 (6)	963
Carrera de Observaciones (3)	190
Rueda de Inversión (3)	320
Ferias - Mes del Ahorro (2)	639
TOTAL	2.112

INICIATIVAS PARA NIÑOS Y JOVENES	
Actividad	Cantidad
Juego Virtual "Cultura Financiera"	1

CREACIÓN DE CONTENIDO DEL PROGRAMA	
Actividad	Cantidad
Blogs	3
Episodios del Podcast	3
Piezas RRSS – Post e Historias	7
Piezas Gráficas para Adultos	5
Piezas Gráficas para niños	5

CONTENIDO TRANSVERSAL	
Actividad	Participantes
Webinars (3)	659

COACHING FINANCIERO	
Actividad	Participantes
Máster Class (2 Ciclos)	52

INICIATIVAS O ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN	
Actividad	Participantes
Talleres para Comunidades (3)	60
Feria para la Economía Plateada	65

INICIATIVAS O ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN	
Actividad	Cantidad
Cartilla "La Ruta Segura con Gus"	1

## ACTIVIDADES PARA FUNCIONARIOS

Actividad	Participantes
Stand Up Comedy (funcionarios)	383

## FERIAS PARA LA ECONOMIA POPULAR

Ciudad	Registros Tomados
Suba - Bogotá	75
Yumbo	42
Santa Rosa de Cabal	48
San José del Guaviare	Cancelada
Montería	258
Quibdó	60
Bogotá	58
Pasto, Nariño	108
Palmira, Valle del Cauca	33
Bosconia, Cesar	29
Kennedy, Bogotá	45
Popayán	39
Tuchín Córdoba	111
Riohacha, Guajira	20
Ricaurte, Bogotá	52
San Victorino, Bogotá	44
TOTAL	1.022

Adicionalmente, en conjunto con la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA y a través de su programa de Educación Financiera Viva Seguro, la compañía ejecutó en Montería y Villavicencio la actividad denominada Pasaje Seguro.

Asimismo, mensualmente se compartieron por redes sociales, piezas de educación financiera de acuerdo con la parrilla de publicación enviada por FASECOLDA.

Con nuestro programa esperamos seguir contribuyendo a la formación responsable, de nuestros consumidores financieros, con diferentes formatos y contenido de valor.



## DESARROLLO COMERCIAL

Durante el 2024, se implementaron diversas actividades estratégicas enfocadas en proporcionar información clave y actualizada a los responsables de cada área, con el fin de apoyar la toma de decisiones. Estas acciones estuvieron alineadas con los objetivos comerciales y estratégicos de la Compañía, contribuyendo al cumplimiento de los retos establecidos y a la optimización de procesos. El enfoque principal fue asegurar que los equipos contaran con los datos necesarios para avanzar de manera eficiente, adaptándose a los cambios del mercado y garantizando el cumplimiento de las metas.

### Principales frentes de trabajo y logros:

#### a. Ventas 2024 y Presupuesto 2025

Seguimiento continuo de la producción comercial 2024 para apoyar a todas las áreas involucradas en el cumplimiento de los presupuestos y retos comerciales por medio de reportes, y en la elaboración del presupuesto 2025. Esto incluyó presentaciones periódicas para la Alta Gerencia.

#### b. Medición y Seguimiento Estratégico (BSC)

Contribuimos al cumplimiento de la estrategia corporativa mediante la medición y actualización continua de más de 134 indicadores clave relacionados con las primas y la gestión de procesos en el sector estatal, asegurando así un alineamiento constante con los objetivos estratégicos de la Compañía.

#### c. Investigación de Mercados

En 2024, se realizó un estudio comparativo de Automóviles 2023 vs 2024, que abarcó vehículos livianos, livianos de alta gama, pesados y colectivos. Además, se firmó un contrato por dos años de vigencia para investigaciones de mercado, comenzando con el Estudio de Nueva Imagen de la compañía. Se adquirió un informe elaborado por ACOAS, enfocado en corredores, que incluye un análisis y presentación de los resultados sobre la calidad del servicio ofrecido por las aseguradoras durante 2023.

Asimismo, se dio continuidad y se fortaleció el proceso de transformación digital a través del tablero en CRM Analytics de Ciudades y Ramos de Fasecolda, que permite consultar el comportamiento actual e histórico del sector asegurador. Esta herramienta facilita la consulta continua por las distintas áreas de la compañía y permite a las sucursales monitorear constantemente cada una de sus plazas.



También se elaboraron informes ejecutivos mensuales con el análisis de Indicadores de Gestión de Fasecolda, que nos da una visión del comportamiento comercial y la situación financiera del mercado asegurador. En este informe, se destaca que, a noviembre de 2024, Previsora Seguros ocupa el segundo lugar en primas emitidas netas de compensación.

#### d. Inteligencia de Negocios CRM ANALYTICS

Afianzando los objetivos estratégicos como: #Decisiones con datos, #Aunclíc, #Agilidad empresarial, en el año 2023 se crearon 5 tableros que optimizan el control y la eficiencia en la empresa:

**Pagos y Reservas:** Digitalizar las alertas sobre variaciones en siniestros significativas, ayudando a toda la compañía a reaccionar rápidamente.

**Idoneidad:** Consultar en tiempo real el estado de los aliados, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones.

**Actualización Tributaria:** Control de documentos de los aliados, logrando un 95% de cumplimiento y preparándonos para 2025.

**Mutuamente:** Se comenzó con la Fase 1 y el Reto 1 Crecimiento en Ventas, lo que nos brindó un apoyo clave para fortalecer comercialmente la relación con los aliados y cerrar el 2024 de manera exitosa.

**Resultados Comerciales:** Este tablero ocupó el segundo lugar en el concurso de innovación 2024, diseñado para el seguimiento en línea o a las ventas y cumplimiento del presupuesto.

Se optimizaron los tableros, depurando aquellos que ya no eran necesarios, y cerramos el 2024 con 20 tableros de control automatizados, que facilitan la gestión y el seguimiento comercial de manera más eficiente.

## Menú De Dashboards

### Resultados Comerciales

Tiene como principal objetivo, realizar seguimiento a las ventas de la Compañía, aquí podrás encontrar dos maneras de visualizar los datos, una en tablas y otra en gráficas, las cuales contienen varias vistas que les permitirán realizar diferentes análisis de la información:

- **Inicio:** Primas vs Presupuesto / Primas SOAT Vs Demás Ramos
- Resultados Generales
- Informe por ramo
- Informe por Sucursal
- Informe por Segmento
- Informe de Estrategia
- Clientes Reaseguros (Facultativos, Referidos, total facturados)
- Producción al día



Comité Comercial Forecast	Seguimiento Prospectos
Clientes Facturados 2025	Gestión de Oportunidades
Mutuamente	Informe Pagos y Reservas
Clientes Facturados 2024	Informe Grupo de Atención IPS
Idoneidad Aliados	Aliados - Inf. Tributaria
Informe SOAT	Perfil Asegurados
Seguimiento Gestión Técnica	Cifras del Sector Asegurador Ciudades y Ramos
Seguimiento AGRO	Informe Producción
Seguimiento Comercial Empresas	Seguimiento Comercial Personas

### GESTIÓN CON INTERMEDIARIOS

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

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

Durante el año se vincularon 121 intermediarios nuevos.

### Idoneidad – Circular 050 de la SFC

Cumpliendo con la circular se llevó a cabo el proceso de actualización y/o capacitación a los aliados a quienes se

les venció la idoneidad durante el año. Producto de este proceso se actualizaron las idoneidades:

- 106 intermediarios

### MERCADEO Y PUBLICIDAD.

Durante la vigencia 2024, desde la Oficina de Mercadeo y Publicidad de Previsora Seguros, ejecutaron diversos proyectos, con el objetivo de apoyar la gestión comercial y cumplir el presupuesto de ventas, por medio de la implementación de una estrategia de posicionamiento del sector privado, para los productos foco (Agro, transporte y construcción) y las metas establecidas en el Plan estratégico 2022-2025. Además, de la generación de una mayor presencia en los diferentes canales de

divulgación, para dar a conocer los atributos y productos de la compañía

Durante la ejecución de la estrategia de mercadeo para el año 2024, los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Se ejecutaron 46 eventos o actividades de relacionamiento con intermediarios y clientes, con una asistencia de 15.056 personas.

Se apoyó la labor comercial mediante el desarrollo de material promocional e impresos, realizando el envío de 79.034 a 26 de sucursales a Nivel Nacional y Casa Matriz.

Se desarrollaron 163 toolkit (portadas, Brochure, presentaciones de producto, ayudas visuales para webinars) con el objetivo de apoyar la labor comercial.

Se crearon 220 estrategias de mail marketing para intermediarios y clientes.

Se dio continuidad al fortalecimiento de la estrategia digital y de redes sociales, generando más de 546 publicaciones en las diferentes redes durante el 2024.

En relación con la gestión de la comunicación interna, se apoyaron las iniciativas de las diferentes áreas de la compañía en donde se destacaron temas como: Plan estratégico 2023 2025, cultura organizacional (valores), línea ética, protección de datos personales, lenguaje claro, estrategias para obtener diferentes sellos como lo son: Great Place To work, No discriminación, entre otros.

Desde la oficina de mercadeo, se diseñaron 670 piezas de comunicación, se dio trámite a 2.103 solicitudes de comunicación interna y externa, realizadas por las diferentes áreas de Previsora Seguros, adicionalmente, se desarrollaron e implementaron diferentes campañas las cuales fueron difundidas por los diferentes buzones internos y canales de la compañía (comunicaciones corporativas, previnet, página web y Mutuamente).

## 4.2. Gestión Técnica

### COMPORTAMIENTO DE LOS PRINCIPALES RAMOS

#### Gerencia de Seguros Generales e ingenierías

Al cierre del año 2024 la Gerencia tuvo una producción de \$918.519 millones frente a un presupuesto de \$836.195 millones, esto representa un cumplimiento del 109.8% y un crecimiento del 4.19% respecto a las primas emitidas para el año 2023 que fueron de \$880.033 millones de pesos. Los ramos de la Gerencia Técnica de Seguros Generales participan en un 31.6% del total de la producción de la Compañía.

La siniestralidad promedio para este año en los ramos de

seguros generales fue del 20.63% con una disminución de 2.63 puntos porcentuales respecto de 2023 que fue del 22% el excelente comportamiento obedece a que ramos como incendio presentó una siniestralidad final del 29%, Sustracción el 16%, terremoto el 6.5% y corriente débil el 12% que apalancaron las altas siniestralidades de ramos como agrícola con 64% y transportes con el 71%. En cuanto a los demás ramos de la Gerencia, estos tuvieron un comportamiento siniestral estable.

El resultado técnico después de gastos de operación para los ramos de la Gerencia quedó en 28.826 millones incrementándose en 9.417 millones, pero gracias a la baja en el índice de siniestralidad y sobrecumplimiento de las primas devengadas el índice combinado mejoró en 14.85 puntos porcentuales pasando de 83.67% en 2023 a 68.82% en 2024.

La utilidad final de los ramos de Seguros Generales quedó en \$84.149 millones de pesos.

### Gerencia de patrimoniales y vida

#### Primas emitidas:

Los ramos a cargo de la gerencia (Vida grupo, accidentes personales, cumplimiento, manejo, infidelidad y riesgos financieros, responsabilidad civil) en el año 2024 alcanzaron primas por \$623.988 millones, representando un crecimiento del 6.1% respecto al año anterior. Este desempeño es notable para Previsora Seguros, ya que estos mismos ramos en la industria (corte a noviembre de 2024) crecieron solo un 2%. Durante el 2024 los principales factores que afectaron el desempeño de estos ramos son:

- Menor dinámica en contratación estatal: Factores como una menor recaudación, políticas fiscalizadoras más estrictas y la orientación a contratos con comunidades han provocado una disminución en la contratación derivada de entidades estatales. Esto ha afectado los programas de seguros patrimoniales y, de manera significativa, el ramo de cumplimiento, ya que una menor demanda genera menos oportunidades, presiones negativas en los precios



y relajamiento de las políticas de suscripción. A noviembre de 2024, este ramo en la industria decreció un 3%, impulsado principalmente por pólizas de entidades estatales, que, aunque es uno de los segmentos más grandes, decreció un 10%.

- Aumentos en las tasas de interés: Esto ha generado una menor colocación de cartera, afectando principalmente el seguro de vida grupo deudores.
- Mayor apetito de seguros y reaseguros en negocios de líneas financieras: Esto ha generado pérdidas de algunos negocios, presión en los precios y menores niveles de prima. Además, se identifica una tendencia creciente a expedir pólizas con vigencias superiores a un año, lo que afecta las bases de renovaciones anuales.

A pesar de lo anterior, el desempeño de Previsora Seguros en estas áreas es sobresaliente. Para noviembre de 2024, la compañía se posiciona como líder en producción en los ramos de Responsabilidad Civil y Manejo/IRF, demostrando una excelente dinámica técnica y comercial.

### Siniestralidad:

En relación con el loss ratio, los ramos a cargo de la gerencia finalizaron el año 2024 con una siniestralidad del 62.5%, lo que representa un aumento de 4.5 puntos porcentuales respecto al año anterior. Esto se debe principalmente a una mayor actividad fiscalizadora por parte de los entes de control, lo que ha incrementado el ritmo de avisos de siniestros, afectando principalmente los ramos de contenido patrimonial. Además, esto conlleva un efecto secundario en el IBNR, ya que en los procesos de responsabilidad fiscal se vinculan pólizas emitidas varios años atrás. Cabe recordar que, en los procesos de responsabilidad fiscal, al garante asegurador no se le aplican los términos prescriptivos del contrato de seguros, sino los propios del proceso de responsabilidad fiscal, lo que genera un desfase significativo entre las fechas de emisión y los registros de siniestros

## Automóviles

### Primas Emitidas:

Al cierre de 2024 la compañía alcanza ventas por \$286.456.7 millones con un crecimiento del 18.7%, mientras que el mercado con cifras a noviembre de 2024 crece el 4.6%. La siniestralidad en el mercado alcanzó un 60%, 3 puntos porcentuales menos que la obtenida en noviembre del año pasado. La compañía al cierre de año alcanzó una siniestralidad del 52.41%, con una

disminución de 2.06. puntos porcentuales con respecto al 2023.

### Sector Automotriz:

Durante el 2024 se reportaron 200.953 vehículos 0 kilómetros matriculados superando las expectativas del sector, lo que representa un incremento del 7.9% frente al 2023 cuya cifra fue 186.826 unidades, no obstante, se supera el desempeño del inicio de año. Sin embargo, para el segundo semestre se obtuvo un aumento notorio jalonado por el Salón del Automóvil realizado en noviembre. En los últimos 10 años este indicador de venta de nuevos ha decrecido el 38.4% al pasar de 326.023 unidades matriculadas en el 2014, con una diferencia de 125.070 unidades menos.

Las cinco marcas con mayor número de matrículas en todo 2024 fueron Toyota (27.801), Renault (25.302), Kia (24.209), la lista continúa con Chevrolet (19.560), Mazda (17.960) y Nissan (12.194). Por líneas: Mazda Cx-30 (7.820), Toyota Corolla Cross (7.514), Renault Duster (6.647), Kia Picanto (5.789), siguen en el ranking Toyota Hilux, Fotón BJ, Chevrolet Onix, Renault Kwid, Suzuki Swift y Mazda 2 cierra el top 10.

En cuanto a los carros híbridos y eléctricos, se matricularon un total de 51.891 vehículos, lo que es un incremento de 64,7% frente a los 31.500 de 2023. En el último mes del año se registraron 7.548, lo que se traduce en un aumento de 106,1% frente al mismo mes del 2023.

### Resultado Técnico:

El desempeño técnico antes de gastos al cierre 2024 en la compañía es favorable alcanzando los \$58.987 millones y después de gastos obtiene \$13.697 millones, con mejoras en la gestión de suscripción, y un incremento moderado en los costos asociados al ramo. Se mantiene como plan de acción la comunicación con las oficinas mediante informes gerenciales a las sucursales, con el análisis de sus plazas y con vistas por marca, segmento, línea, modelo y tipo de póliza; acuerdos de servicio e implementar controles en la calidad de la suscripción, inspección y emisión.

## SOAT

En lo corrido del año 2024, la suscripción del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT mantiene su carácter esencial para todos los vehículos automotores que circulan por territorio nacional; sin embargo, los cambios normativos que se han implementado en los últimos años han impactado desde su comercialización hasta su operación, obligando a las aseguradoras a optimizar cada uno de sus procesos para atender en forma eficiente el volumen de transacciones y el

crecimiento tanto de producción como de siniestros en este ramo de producción masiva.

Al cierre del mes de noviembre del 2024 el ramo SOAT registra primas emitidas por \$3.464.982 millones de pesos que representa un crecimiento del 21.6% frente al mismo corte en el año 2023. Esta producción ubica a Previsora Seguros como líder en el mercado con un crecimiento del 53,3% para el 2024 pasando de \$607.490 millones a \$931.203 millones.

Ahora bien, respecto a los siniestros vale la pena recordar que el Decreto 2497 de 2022 además de establecer la reducción de las tarifas del riesgo diferencial también disminuyó el monto de la cobertura de gasto médicos para estas categorías por parte de las aseguradoras del SOAT, al pasar de 800 SMLDV a 300 SMDLV para 2022 y a partir de 2023 está cobertura como la de transporte se indexaron por la UTV según el artículo 2° del Decreto 2644 de 2022. Lo anterior da como resultado al corte de noviembre 2024, una disminución en los siniestros pagados acumulados del -2.8% al compararla con el mismo periodo del año anterior, en donde Previsora Seguros crece en este rubro pasando de \$422.368 en el 2023 a \$667.454 contribuyendo con 10,3 pptos en el año 2024.

Los siniestros incurridos del ramo presentan una ligera disminución del -0.6% con un acumulado a noviembre del 2024 de \$2.115.537 millones, aunque para Previsora Seguros se evidencia un incremento ya que a este mismo cierre se registran incurridos por \$550.934 millones en el 2023 creciendo el 34.8% con \$742.420 millones en el año 2024; teniendo en cuenta lo anterior, se obtiene como resultado una siniestralidad cuenta compañía que pasa del 93.5% al

92.2%, disminuyendo en -1.3 pp., mientras que el mercado registra para este último corte el 88.4% mejorando en 13.6 pp., respecto al año anterior que tenía el 101.9% de siniestralidad.

De acuerdo con los datos obtenidos de las cifras contables de las compañías con autorización para la comercialización del ramo SOAT, se encuentra que a noviembre de 2024 el resultado técnico, aunque es negativo con (\$52.728) millones de pesos se evidencia una mejora del 87% ya que para este mismo periodo del año anterior se registró una pérdida del ramo de (\$ 406.365). Previsora Seguros registra una pérdida técnica de (\$12.823) millones con una mejora del 17% frente al resultado técnico negativo de (\$15.468) registrado en el año 2024.

Al corte de noviembre del año 2024 el índice combinado del ramo disminuye en 17.47 pp pasando del 119.47% al 102.20%. Este indicador muestra una mejora de un punto para Previsora Seguros pasando de 103% a 102%.

## OFICINA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Frente a las situaciones presentadas, los servicios de prevención y administración de riesgos en Previsora Seguros se desarrollaron y mejoraron para atender las necesidades y requerimientos de nuestros clientes en materia de prevención de pérdidas; estos servicios se dinamizaron frente a la gestión y control de los diferentes riesgos, para garantizar la continuidad de nuestros asegurados, enfocando la responsabilidad en gestión de riesgos, hacia la sostenibilidad económica, social, operacional, legal, entre tantas variables que son necesarias; con estrategias de crecimiento implementamos prácticas y métodos que nos permiten estar vigentes en el mercado brindando seguridad, confianza y rentabilidad para nuestros asegurados.

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

De todo el trabajo realizado durante el año 2024 destacamos los siguientes logros:

- A nivel nacional el indicador de inspecciones obligatorias por valor asegurado obtuvo un cumplimiento del 99.10%; el índice de siniestralidad de Incendio y ramos técnicos quedó en el 23.62% y el seguimiento a recomendaciones y garantías se cumplió al 100%.



- Las comunicaciones que se envían desde la Oficina de Prevención de Riesgos sobre seguridad de bienes muebles e inmuebles, salud para las personas y recomendaciones para prevenir la materialización de eventos continúan siendo una de las principales herramientas para prevenir la materialización de siniestros.
- En las visitas de inspección en 2024 se implementó de acuerdo con los procesos de cambio climático, la validación de criterios de adaptación de los principios para la sostenibilidad en seguros con nuestros asegurados.
- En materia de prevención de riesgos se realizaron: 810 inspecciones de riesgos de daños, 35 capacitaciones con aproximadamente 150 horas de intensidad, emitimos 106 conceptos de ingeniería, se llevaron a cabo 22 inspecciones termográficas, se diagnosticaron 16 transformadores con análisis ADFQ- CROM y Furanos, dos (2) administraciones de riesgos de responsabilidad civil clínicas y hospitales, se desarrollaron 2 talleres de buenas prácticas para el ramo de transportes y se efectuaron seis (6) Análisis Cuantitativos de Riesgos QRA.

Servicio	Suma Cantidad
Inspecciones	810
Conceptos de Ingeniería	106
Capacitaciones	35
Diagnóstico a Transformadores	16
Termografías	22
Taller de buenas prácticas	2
ADR Clínicas y Hospitales	2
Análisis Cuantitativos de Riesgos QRA.	6
<b>TOTAL</b>	<b>999</b>

## REASEGUROS

Dando continuidad a la implementación tecnológica y operativa que cumple la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) mediante la Circular Externa 028 de 2019 – Parte II– Título IV. Capítulo II y la Circular Externa 029 de 2014, Previsora Seguros sigue en continua mejora de los procesos de gestión y administración de reaseguros mediante políticas definidas y aprobadas por la alta dirección que continúan sin modificación, focalizada en una estrategia integral apoyada en sistemas de administración, operación y de registro contable.

Para el año 2024 la operación continua en un nivel significativo de negocios facultativos en seguros de propiedad y patrimonial con alto componente de reaseguro para la compañía, buscando la mayor eficiencia entre la utilidad recibida por la aseguradora frente a su nivel de solvencia y aprovechando de mejor manera el conocimiento y la experiencia adquiridos a través de los años en este tipo de negocios.

En cuanto al proceso de renovación de los contratos automáticos de reaseguro, la compañía obtuvo términos



y condiciones adecuados para sus necesidades en el contexto actual del mercado reasegurador con el apalancamiento en una larga, estrecha y sólida relación con el mercado de reaseguros que ha permitido el crecimiento de nuestros negocios recurrentes ayudando a la autonomía y optimización de las decisiones de negocio al interior de la compañía, sumado al interés general del mercado de reaseguro para ingresar a nuestros programas que nos ha permitido el ingreso de nuevas carteras, nuevos reaseguradores e incremento en algunas capacidades, siempre con el objetivo de ofrecer una oferta integral de productos a nuestros asegurados garantizando la mejor relación entre retención y transferencia de riesgo en los contratos de

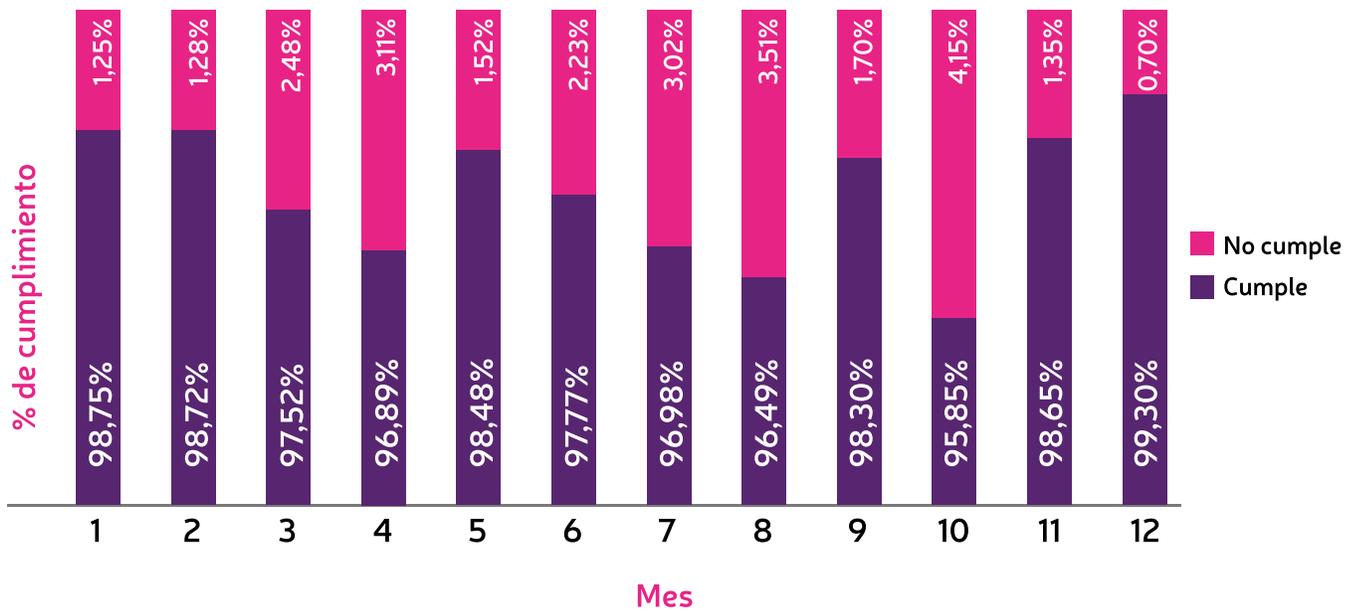
reaseguros de la compañía sin modificar sus estructuras fundamentales de colocación.

### 4.3. Gestión de Indemnizaciones

Para el año 2024 nos trazamos como meta cumplir con nuestras promesas de valor al 96%, y que para el cierre del año se alcanzó a cumplir el objetivo con un indicador por encima de la meta.



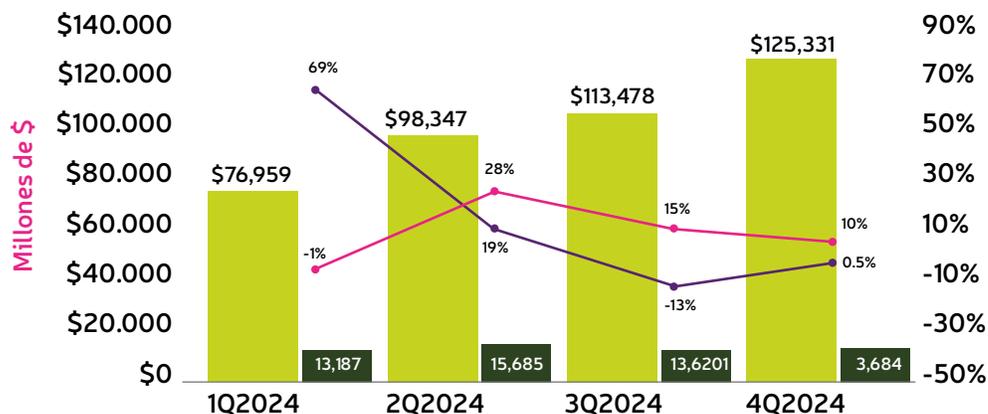
#### Resultado indicador definición



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



### Avisados y radicados



	2021	2022	2023	2024
Valor Reserva	\$76,959	\$98,347	\$113,478	\$125,331
Cantidad	13,187	15,685	13,620	13,684
% var \$ ant	-1%	28%	15%	10%
% var cant año ant	69%	19%	-13%	0.5%

■ Valor Reserva   
 ■ Cantidad   
 — % var \$ ant   
 — % var cant año ant

### Pagos Realizados



	2021	2022	2023	2024
Millones \$	\$139,437	\$180,709	\$300,049	\$257,247
Cantidad	25,025	38,378	65,776	57,272
% var \$ ant	1%	30%	66%	-14%
% var cant año ant	72%	53%	71%	-13%

■ Millones \$   
 ■ Cantidad   
 — % var \$ ant   
 — % var cant año ant

## GERENCIA DE INDEMNIZACIONES AUTÓMOVILES

### Gestión Financiera

**Ingresos por recobros y salvamentos:** A lo largo del 2024 se lograron generar ingresos por venta de salvamentos por \$7.854 Millones y por recobros la suma de \$8.915 Millones, esto es \$2.915 Millones más de la meta establecida o un 48.6% por encima de la meta.

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

**Disminución de los vehículos en bodega:** Al implementar estrategias como el plazo máximo de retiro de salvamentos por parte de los compradores y continuar con el proceso de abandono de vehículos, se logró reducir la cantidad de vehículos en un 15.6% pasando de 225 a 190 al cierre de año.

### Gestión Estratégica

- Implementación mejoras OnBase para los amparos de Perdida Menor Daños, Responsabilidad Civil y Perdidas Severas Daños
- Implementación módulo de recobros en aplicativo Litisoft
- Revisión y actualización Manual de Normas y Políticas de Indemnizaciones de Automóviles
- Ajuste y actualización de información página Intranet
- Generación Power BI cifras de pagos, reservas, indicadores del proceso de autos, de recobros y salvamentos por oficina
- Levantamiento de mejoras para el proceso salvamentos generales en el aplicativo OnBase



### Reclamaciones en línea personas jurídicas SOAT y AP

Desde el 2022 se cambió el proceso de recepción al BPO Consorcio 2017, dejando a disposición de las entidades accesos a través de URL para el cargue masivo de reclamaciones, y Virtual Web, con estas herramientas tenemos que al cierre de 2024 el 92% de las reclamaciones de SOAT fueron recibidas a través de URL. Teniendo un porcentaje del 85 en documentos físicos.

Se desarrollo el Power BI de seguimiento de Operación diario a las reclamaciones de siniestros de SOAT y AP.

### Política antifraude Indemnizaciones SOAT

Se consolidó la política de prevención, detección y tratamiento de reclamaciones atípicas de SOAT, formulando los indicadores de seguimiento al proceso, reuniones mensuales de seguimiento, reunión mensual de control de Fraude de la GISVAP, proceso de investigaciones, análisis del equipo de enfermeras de la VPI entre otras actividades.

Con toda esta estrategia se logró en el 2024 un ahorro \$12.543 Millones mientras que en el 2023 este valor había sido de \$6,841 Millones de pesos por objeciones asociadas a estas conductas atípicas. evidenciándose el resultado del fortalecimiento de controles duplicándose el resultado en comparación con el año 2023.

### Proceso de Valoración de Pérdida de Capacidad Laboral

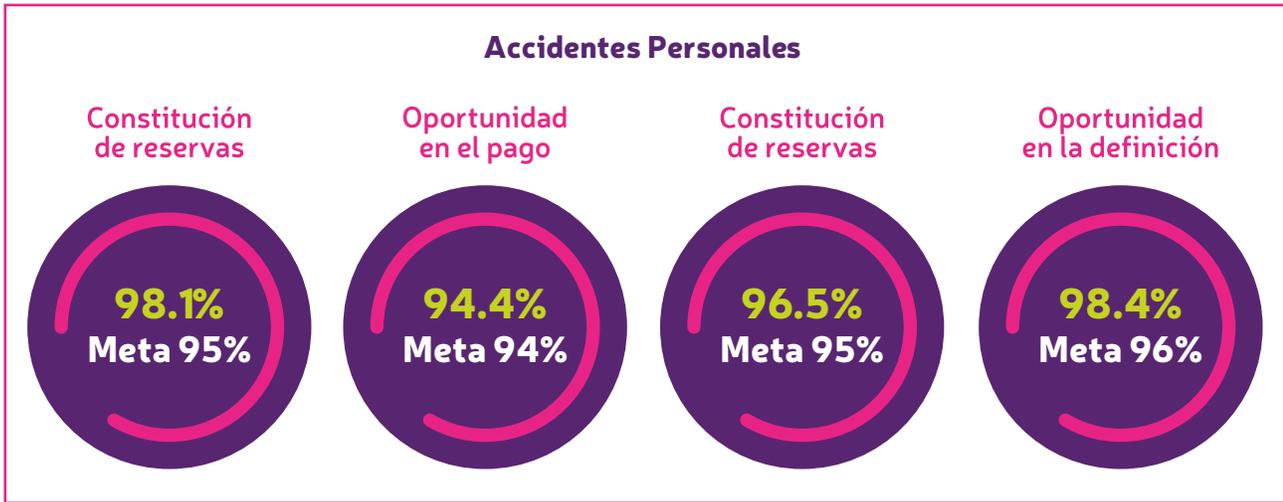
Al implementar este proceso de valoración de pérdida de capacidad laboral desde octubre de 2021, se observó la reducción en el volumen de solicitudes de pago por honorarios de Junta Regional de Calificación de Invalidez y las tutelas solicitando la valoración/pago de la calificación de incapacidad permanente. Desde el mes de inicio del proceso con la firma calificadora FORZA se recibieron 9.588 solicitudes de PCL, de las cuales 4.640 corresponden al año 2024. A partir de enero de 2.025 contamos con PROASCOL como nuevo aliado estratégico para la valoración de pérdidas de capacidad laboral.

Con este servicio se logró un ahorro en el año 2024 en pagos de honorarios a las juntas calificadoras de \$8,372 Millones de pesos.

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

Del total de 9.588 solicitudes recibidas, el mayor volumen ingresa por PQRS con el 59%, seguido del canal de tutelas con el 24% y por reclamación normal un 17%.

### Indicadores SOAT



## 4.4. Gestión de Inversiones

El portafolio de inversiones representó a diciembre de 2024 el 44,5% del total del activo, alcanzando la suma de \$2.36 billones, 2,4% más que la participación obtenida al mismo corte del año anterior. Las principales variaciones se presentaron en las inversiones en títulos de deuda, los títulos emitidos por la Nación aumentaron su participación del 13,3% a 18,6% dentro del portafolio de inversiones, los títulos participativos disponibles para la venta pasaron de 5,1% a 6,4% en 2024 gracias al ingreso de las acciones del Fondo Nacional del Ahorro, los CDTs

y Bonos pasaron del 52,6% al 53% y la posición de Renta Fija Internacional redujo su participación pasando del 10,9% a 9,3% debido al crecimiento más acelerado del portafolio de otros ramos, principalmente de SOAT.

Por otro lado, el valor de la subsidiaria pasó de tener una participación de 15,9% al 10,8%, mientras la participación de Inversiones Negociables en Títulos participativos representó el 2%.

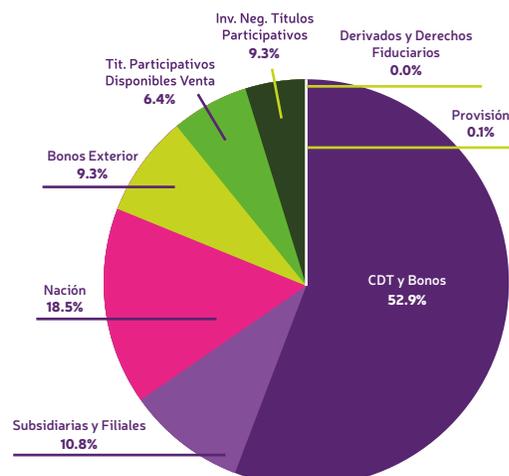
Adicionalmente, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio, se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de \$449 millones

Tabla 13: Composición del portafolio de inversiones a 31 de diciembre de 2024

Fuente: Previsora Seguros , cifras en millones de pesos

Gráfica 30: Composición del Portafolio

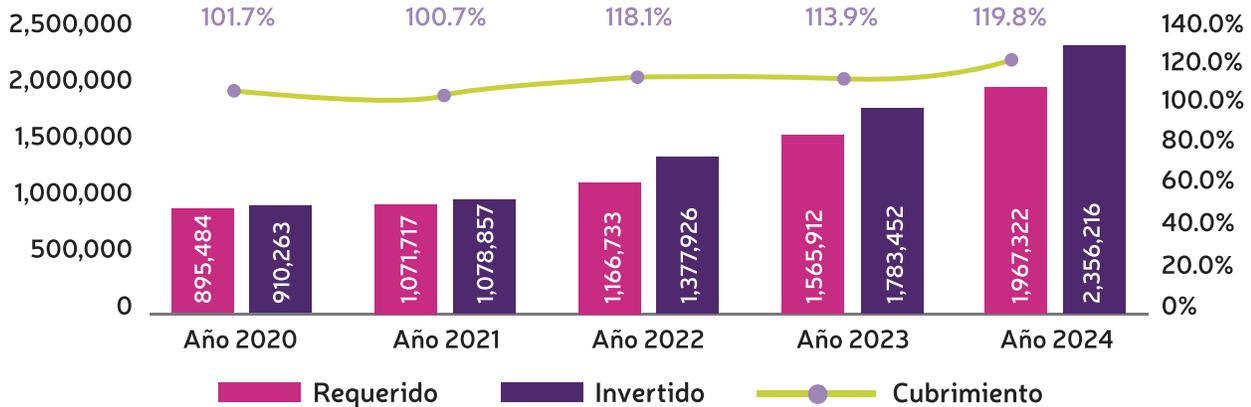
Inversión	Valor de Mercado
CDT y Bonos	1,251,992
Subsidiarias y Filiales	254,856
Nación	438,732
Bonos Exterior	220,054
Tit. Participativos Disponibles Venta	152,037
Inv. Neg. Títulos Participativos	46,984
Derivados y Derechos Fiduciarios	449
Provisión	-1,511
<b>Total</b>	<b>\$2,363,594</b>



El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica en 119.77% del requerido a diciembre de 2024, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la compañía.

Gráfica 31: Cubrimiento en Reservas

**Gráfica 31: Cubrimiento en Reservas**



Fuente: Previsora Seguros. cifras en millones de pesos

El rendimiento del portafolio gestionable a diciembre de 2023 fue de 10.83%, superior al presupuestado de 8.0% para 2024. El resultado del portafolio se favoreció de las altas tasas de interés de la renta fija global y local y la valorización de la renta fija que a su vez favoreció las inversiones en FICs.

A diciembre de 2025, el saldo de inversiones ASG alcanzó los \$190.244 millones frente a \$101.532 millones a cierre de 2023, lo que representa 8,1% del portafolio gestionable.

**GESTIÓN TRIBUTARIA**

**Impuestos Municipales**

Durante el año 2024, Previsora Seguros . elaboró y presentó 276 declaraciones de impuestos del orden municipal, que representaron pagos para la Compañía de \$24.003 millones, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos de recaudo planteados en estos territorios.

**Pagos por municipio (millones de pesos)**

Municipio	Impuesto Pagado
Bogotá	14,775
Cali	3,155
Pereira	821
Medellín	707
Demas municipios	4,545
Total general	24,003

**Impuestos Nacionales**

Dentro de la oportunidad normativa, Previsora Seguros presentó Declaración de Impuesto sobre la Renta del año gravable 2023, la cual generó una Renta Líquida de \$160.417 millones, sobre esta se compensaron \$23.468 millones por los escudos fiscales que tenía la compañía (pérdidas fiscales). La tarifa de tributación fue del 40%, la cual incluye la sobretasa de 5% para el sector asegurador, siendo el impuesto neto de renta \$ 54,779 millones; se liquidó un anticipo de sobretasa de Impuestos de Renta para el sector asegurador (5%) por valor de \$ 6,847, millones.

Como resultado final, se generó un saldo a pagar por \$ 26,397 millones el cual fue pagado en tres cuotas en los meses de febrero, abril y junio.

Frente a la TTD (Tasa de Tributación Depurada) o TMT (Tasa Mínima de Tributación) incorporada en el ordenamiento tributario mediante la Ley 2277 de 2022, para Previsora Seguros fue del 25.73% es decir más de 10 puntos porcentuales frente a la Tasa mínima exigida del 15%, lo que no generó el pago de valores adicionales por este concepto.

Por concepto de IVA, la compañía pagó durante el año 2024 \$ 237,355 millones.

En cuanto al valor de las Autorretenciones declaradas y pagadas en el año 2024 en cumplimiento de las disposiciones normativas, ascienden a la suma de \$26.102 millones de pesos como se detalla más adelante, las cuales serán compensadas en el año 2025 en el pago del Impuesto de renta y complementarios.

Mes	Valor	Autorretención Renta	Comisiones	Rend. Financiero
Enero	\$ 907,112	\$ 278,470	\$ 2,370	\$ 626,272
Febrero	\$ 2,057,412	\$ 1,431,444	\$ 31,021	\$ 594,947
Marzo	\$ 2,197,745	\$ 1,491,865	\$ 30,426	\$ 675,454
Abril	\$ 2,202,968	\$ 1,525,220	\$ 10,577	\$ 667,171
Mayo	\$ 2,230,181	\$ 1,620,402	\$ 38,243	\$ 571,536
Junio	\$ 2,090,823	\$ 1,520,015	\$ 60,820	\$ 509,988
Julio	\$ 2,293,003	\$ 1,629,335	\$ 72,209	\$ 591,459
Agosto	\$ 2,332,744	\$ 1,688,459	\$ 7,227	\$ 637,058
Septiembre	\$ 2,268,272	\$ 1,676,203	\$ 9,549	\$ 582,520
Octubre	\$ 2,453,504	\$ 1,876,522	\$ 5,528	\$ 571,454
Noviembre	\$ 2,394,546	\$ 1,832,834	\$ 6,519	\$ 555,193
Diciembre	\$ 2,673,979	\$ 1,986,377	\$ 16,688	\$ 670,914
<b>Total Autorretenciones</b>	<b>\$ 26,102,289</b>	<b>\$ 18,557,146</b>	<b>\$ 291,177</b>	<b>\$ 7,253,966</b>

De igual forma el valor declarado por Impuesto al Consumo en el año 2024 es de \$139.301.000 por concepto de venta de Salvamentos (automóviles) que tienen fecha de matrícula menor a cuatro años.

Bimestre	Valor
I Bimestre	\$ 31,726,000.00
II Bimestre	\$ 25,423,000.00
III Bimestre	\$ 29,190,000.00
IV Bimestre	\$ 21,718,000.00
V Bimestre	\$ 13,962,000.00
VI Bimestre	\$ 17,282,000.00
<b>Total</b>	<b>\$ 139,301,000.00</b>

Durante la vigencia 2024, las declaraciones y demás obligaciones tributarias, se presentaron y pagaron dentro de los términos establecidos y NO se incurrió en gastos adicionales por sanciones e intereses, lo que permite garantizar que el proceso se ejecutó de forma correcta, a la luz de los estándares fijados por los entes de regulación fiscal.

### Calificación de la fortaleza financiera

En 2024, Fitch Ratings ratificó la calificación de Previsora Seguros en AA+ (col), aumentando la perspectiva de Estable a Positiva, calificación que se fundamenta en la creciente mejora del desempeño técnico y el fortalecimiento del perfil financiero de la aseguradora, tendencia que, de mantenerse estable

en el mediano plazo, podría implicar una revisión de la calificación al alza.

Esta calificación se sustenta en el perfil de negocio moderado, el cual reconoce el esfuerzo por diversificar el portafolio de primas, el mayor crecimiento en primas que favorece el resultado técnico, el apalancamiento acorde a su perfil de riesgo, las políticas de inversión conservadoras y el esquema de reaseguro adecuado. Es de anotar que persisten desafíos en siniestralidad, principalmente por SOAT según las políticas que implemente el Gobierno Nacional. Se resalta igualmente la fortaleza financiera derivada de niveles sólidos de capital, favorecidos por el respaldo del Gobierno Nacional.

## Cumplimiento Presupuestal

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

Para diciembre 2024, la Compañía obtuvo una utilidad de \$149,878 millones, cumpliendo lo estimado en el 41%. Al cierre del año la Compañía alcanzó primas por \$2,903,888 millones, 20% más de lo registrado en el 2023, logrando un cumplimiento del 115% del presupuesto. Respecto a primas devengadas se presentó un crecimiento del 25%, pasando de \$1,291,949 millones en diciembre 2023 a \$1,613,281 millones en diciembre 2024, con un cumplimiento del 126%. La siniestralidad se ubicó en 70,1% por debajo de la meta (74,3%), influenciada principalmente por el resultado de los ramos de SOAT, Autos y Vida Grupo, que representan el 94% de los siniestros incurridos. Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución presupuestal fue del 98%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un cumplimiento del 121%, resultado favorecido por el portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del 10,83%, frente a una meta del 8,0%. Fiduprevisora presentó un resultado de \$20,997 millones menor al presupuesto de \$40,000 millones.



# Capítulo 5

Componente Apoyo



## 5.1. Gestión Talento Humano

La Subgerencia de Desarrollo de Talento Humano tiene como objetivo, potenciar las capacidades y competencias requeridas para el cumplimiento de la estrategia, así como retener, fidelizar y desarrollar al personal.

Los procesos a cargo de la Subgerencia de Desarrollo de Talento humano abarcan diversos puntos clave para el desarrollo del talento humano dentro de la organización:

1. Vinculación y Administrar personal
2. Desarrollar y Capacitar el Talento Humano - Cultura Resiliente.
3. Gestionar el Desempeño del Talento Humano
4. Plan de incentivos

### 1.VINCULAR Y ADMINISTRAR PERSONAL.

**Objetivo:** Mediante el proceso de Selección, la Compañía escogerá las personas que en igualdad de condiciones satisfagan mejor el perfil definido dentro de las descripciones de cargo de la Compañía. Con el fin de retener, fidelizar y desarrollar al personal, así como cubrir de manera oportuna y con personas altamente calificadas la planta de personal, brindando oportunidades de crecimiento interno a los empleados, con base en la idoneidad demostrada y como un reconocimiento a su potencial profesional, así como, atraer candidatos, retener, fidelizar y desarrollar a los empleados, para garantizar la calidad y oportunidad en la consecución y selección del personal competente que se ajuste a los perfiles de los cargos.

A la fecha de cierre de 31 de diciembre de 2024 se realizó el cubrimiento de 101 vacantes:

INGRESOS	69	Directivos	36	Hombres	16
		Mujeres			20
ASCENSOS	33	convencionados	33	Hombres	15
				Mujeres	18
		Directivos	11	Hombres	8
				Mujeres	3
		Convencionados	22	Hombres	6
				Mujeres	16
<b>TOTAL DE VACANTES CUBIERTAS 2024</b>			<b>102</b>		

### Convocatorias internas

Mecanismo mediante el cual se evalúa el personal vinculado a la compañía, (contratos a término indefinido), en relación con las cualidades, requisitos, habilidades y competencias exigidas para desempeñar los empleos de Previsora Seguros

#### Ascensos

Conforme a la CCT, cláusula 28, los funcionarios de Previsora Seguros tienen derecho al ascenso en los cargos vacantes. Para garantizar la obligación convencional, la Compañía realiza concursos internos, los cuales se encuentran reglados en todas sus etapas en el Manual de Vinculación.

Durante el año 2024 se dio apertura a 82 convocatorias de las cuales 28 se cerraron en convocatoria interna en modalidad de ascenso.

ASCENSOS	
Técnico	4
Profesional	19
Especialista	5
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

#### Traslados

Los traslados tienen como objetivo proveer, con un empleado en servicio activo, un cargo vacante definitivamente, con funciones afines al que desempeña, de la misma categoría, y para el cual se exijan requisitos mínimos similares.

De las 82 convocatorias abiertas durante el año 2024 10 se cerraron en modalidad de traslado y 1 en modalidad de cambio de rol.

TRASLADOS	
Técnico	10
<b>TOTAL</b>	10

CAMBIO DE ROL	
Técnico	1
<b>TOTAL</b>	1

### Convocatorias mixtas

**Objetivo:** Atraer candidatos, retener, fidelizar y desarrollar a los empleados, para garantizar la calidad y oportunidad en la consecución y selección del personal competente que se ajuste a los perfiles de los cargos.

Durante el año 2024 se dio apertura a 82 convocatorias de las cuales 33 se cerraron en convocatoria Mixta.

CONVOCATORIA MIXTA	
Asistente	7
Técnico	25
Profesional	1
<b>TOTAL</b>	33

### Aprendices y practicantes

**Objetivo:** Fomentar el desarrollo de talento joven, fortalecer el crecimiento organizacional y contribuir a la formación de futuros profesionales. Permitiendo que estudiantes y recién egresados adquieran experiencia práctica, brindando refuerzo en diversas áreas de la empresa, aportando nuevas ideas y perspectivas innovadoras, lo que puede mejorar procesos y optimizar la productividad.

#### Cuota SENA.

Es número de aprendices que deben ser contratados por las empresas obligadas, de conformidad con el proceso de regulación adelantado por el SENA. Toda empresa que realice cualquier tipo de actividad económica diferente al sector de la construcción, y que tenga quince (15) o más trabajadores, debe realizar un (1) contrato de aprendizaje por cada veinte (20) trabajadores. La cuota de aprendices busca fomentar la formación técnica y tecnológica de los jóvenes colombianos, mediante su integración en el entorno laboral real.

En el año 2024 se realizó la correspondiente regulación de la cuota: Contamos con una cuota regulada de 32 aprendices.

### Procesos de regulación

**Resolución:** 11-00939

**Cuota:** 32

**Fecha de resolución:** 07/03/2024

**Fecha de ejecutoria:** 12/04/2024

**Regional:** REGIONAL DISTRITO CAPITAL

**Estado:** EJECUTORIADA

**Trabajadores - horas:** Trabajadores: 752 Exceptuados: 1 Horas: 30080



A la fecha de cierre de 31 de diciembre de 2024 se contó con la siguiente cantidad de aprendices, practicantes y judicantes en la compañía:

<b>Cuota regulada SENA 2024</b>	<b>32</b>
<b>Cumplimiento de Cuota Sena (Aprendices y Practicantes)</b>	<b>39</b>
<b>Practicantes</b>	<b>60</b>
<b>Judicantes</b>	<b>17</b>
<b>Total contratos vigentes</b>	<b>111</b>

Distribución de aprendices, practicantes y judicantes.

<b>Vicepresidencia Financiera</b>	<b>3</b>
<b>Vicepresidencia Comercial</b>	<b>3</b>
<b>Sucursales</b>	<b>55</b>
<b>Secretaría General</b>	<b>4</b>
<b>Vicepresidencia Indemnizaciones</b>	<b>4</b>
<b>Vicepresidencia Técnica</b>	<b>3</b>
<b>Vicepresidencia Desarrollo Corporativo</b>	<b>4</b>
<b>Vicepresidencia Jurídica</b>	<b>12</b>

## Encargos y comisiones

**Objetivo:** Cubrir vacantes o funciones, temporales y permanentes mediante mecanismos que permitan desarrollar el talento humano de la Compañía y garantizar la realización de las funciones de las diferentes áreas.

**Encargos:** Asumir parcial o totalmente las funciones de empleos diferentes de aquellos para los cuales han sido nombrados, por ausencia temporal o definitiva del titular, desvinculándose de las propias de su cargo.

Durante el 2024 se realizó la gestión de 458 encargos a nivel nacional.

**Comisiones:** Atender transitoriamente actividades oficiales distintas a las inherentes al empleo del cual es titular, sin que esta situación constituya una forma de provisión de empleos.

Durante el 2024 se realizó la gestión de 30 comisiones a nivel nacional.

## 2. DESARROLLAR Y CAPACITAR EL TALENTO HUMANO – CULTURA RESILIENTE

**Objetivo:** Contribuir al desarrollo de las habilidades, capacidades, competencias técnicas y humanas de los colaboradores de Previsora Seguros, en el marco del Plan Estratégico con el propósito de fortalecer la cultura organizacional mediante el desarrollo y mejoramiento en los niveles de desempeño individual y grupal, favoreciendo el ambiente laboral y garantizando que el aprendizaje esté conectado con los objetivos del negocio y los valores claves de la Compañía.

En el 2024 se realizaron 128 procesos de formación con la participación a nivel nacional de 8.676 participantes, con lo anterior se dio cumplimiento al objetivo de fortalecer y crear conocimiento frente a las capacidades medulares, de desempeño y humanas a todos los funcionarios a nivel nacional.

### CAPACIDADES MEDULARES

- **Procesos de Formación: 80**
- **Duración: 250 horas**
- **Participantes: 6201**

**DEFINICIÓN:** Fortalecer las capacidades y competencias básicas necesarias que apoyan el desempeño de las labores inmediatas y que definen la ventaja competitiva de la Compañía, aplica para todos los funcionarios y pretende lograr unificación y estandarización de conocimiento para crear una cultura corporativa definida y lenguaje unificado.

**METODOLOGÍA:** Virtual y presencial a través de:  
#Recargados  
Grupos Primarios  
Talleres Prácticos

**CAPACIDADES PARA EL DESEMPEÑO**

- **Procesos de Formación: 22**
- **Duración: 1523 horas**
- **Participantes: 1250**

**DEFINICIÓN:** Desarrollar los conocimientos técnicos propios de las operaciones pertenecientes a los procesos del negocio que son necesarios para la ejecución de las tareas y logro de las metas, garantizando la excelencia en el servicio, alcanzar altos niveles de satisfacción y fidelización de los aliados y clientes de la organización, mediante el soporte, la gestión, el conocimiento y acompañamiento a profundidad de las necesidades de los clientes.

**METODOLOGÍA:** Virtual y presencial a través de:  
Talleres casuísticos como Formación en Casco Barco en el Puerto de Barranquilla.  
Grupos Primarios  
Talleres Prácticos

**Formación a la medida por Vicepresidencias 2024**

<p><b>Vicepresidencia Comercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 10 horas</li> <li>• Participantes: 27</li> </ul>	<p><b>Vicepresidencia Financiera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 48 horas</li> <li>• Participantes: 34</li> </ul>	<p><b>Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 32 horas</li> <li>• Participantes: 25</li> </ul>
<p><b>Vicepresidencia Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 16 horas</li> <li>• Participantes: 8</li> </ul>	<p><b>Vicepresidencia Jurídica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 31 horas</li> <li>• Participantes: 14</li> </ul>	<p><b>Vicepresidencia Indemnizaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 26 horas</li> <li>• Participantes: 40</li> </ul>

**CAPACIDADES HUMANAS**

- **Procesos de Formación: 26**
- **Duración: 163 horas**
- **Participantes: 1225**

**DEFINICIÓN:** Fortalecer las capacidades y competencias básicas necesarias que apoyan el desempeño de las labores inmediatas y que definen la ventaja competitiva de la Compañía, aplica para todos los funcionarios y pretende lograr unificación y estandarización de conocimiento para crear una cultura corporativa definida y lenguaje unificado.

**METODOLOGÍA:**

- Grupos Focales
- Coaching
- Talleres





### Capacidades Humanas – Cultura Resiliente

Mediante actividades de capacitación e intervención se logró afianzar nuestras 4 capacidades organizacionales: Conocimiento y Gestión, Liderazgo con Datos, Talento + Humano y Conexión con el Cliente. Las capacidades organizacionales hacen parte de la cultura, pues evidencian dinámicas y comportamientos arraigados en las personas al trabajar entre sí. Son el ADN de la organización, su personalidad:



### Proyectos y/o Actividades Principales Desarrolladas en 2024

Un futuro seguro,  
es tu mejor presente

### CULTURA RESILIENTE

CONEXIÓN CON EL CLIENTE	LIDERAZGO CON DATOS	INNOVACIÓN	TALENTO + HUMANO
<p>Entender al cliente para <b>mejorar la comprensión de sus necesidades</b> y exigencias del entorno digital</p> <p>Programa de Certificación • *Customer Experience*</p> <p>Taller Empoderando la • Experiencia del Cliente Previsora</p>	<p>Contar con líderes capaces de entender la <b>utilidad de los datos</b> en la toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus Group Transformación Digital</li> <li>• Curso de Analistas de Datos II</li> </ul>	<p>Adoptar nuevos modelos, herramientas y comportamientos y poner en práctica <b>ideas creativas e innovadoras.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar Innovación</li> <li>• Webinar Liderazgo y mindset innovador</li> <li>• Semana de la Innovación</li> </ul>	<p>Trabajar en un <b>ambiente de confianza</b> que permita que las personas desarrollen habilidades más humanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres Journey Liderazgo</li> <li>• Coaching Líder Trascendente</li> <li>• Webinar Lanzamiento Encuesta GPTW</li> </ul>



**Intervenciones de Ambiente Laboral:** Con el ánimo de construir un ambiente laboral basado en la confianza y el respeto en nuestras Sucursales, la Gerencia de Talento Humano hace presencia mediante espacios que facilitan la reflexión, el dialogo y la construcción de planes de acción.



**Liderazgo Transcendente:** Con actividades como el Coaching de Equipos y la Caja de Herramientas se busca desarrollar habilidades de comunicación, empatía y estrategia en nuestros líderes.



**Conectando futuro**

**Radio Previsor:** Durante esta transmisión en vivo de 8 horas logramos llegar a 770 oyentes a nivel nacional apropiando nuestros valores y creando escenarios de cercanía y conexión.



**Certificación Great Place to Work:** Gracias al compromiso, entrega y pasión de todos nuestros colaboradores, la Compañía se certifica como un “Gran Lugar para Trabajar en Colombia”

Asegurando Sueños 

**Apropiación de Valores:** Como parte de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial en cabeza de la Secretaría General se fomentó el valor de la Solidaridad en la Compañía a través del Voluntariado Corporativo.



**Sello de No Discriminación:** La Compañía obtuvo este reconocimiento que reafirma el compromiso hacia la construcción de un entorno justo, respetuoso e incluyente



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

Durante el primer ciclo de dicho modelo, la Compañía trabajó en el fortalecimiento de la cultura organizacional que se encuentra enmarcada en cuatro capacidades: Conocimiento y Gestión, Conexión con el Cliente, Liderazgo con Datos y Talento + Humano, incluyéndose el modelo efr dentro de esta última dimensión. Las acciones realizadas bajo esta dimensión contribuyeron al logro de la recertificación en efr en mayo del 2023.

Con relación al desarrollo del modelo efr, se resalta el avance obtenido en cada uno de los elementos que lo componen. Específicamente se destaca lo relacionado con el avance en el modelo de liderazgo y cultura; consiguiendo a través de ello, aumentar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores y fomentado la eficiencia y productividad de los mismos. Adicionalmente se continúa entregando los beneficios otorgados a los trabajadores, pactadas en las 61 medidas de conciliación.

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

### 3.GESTIONAR EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO – AVANZAR

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



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

#### Resultados 2024

Para el cierre del 2024 actualmente se está llevando a cabo el cierre de la evaluación, mediante el seguimiento final a los indicadores y la evaluación de competencias.

## 4. PLAN DE INCENTIVOS

Contamos con una política que establece un plan de incentivos para los colaboradores y grupos de trabajo de la compañía, que acrediten niveles de excelencia en su desempeño, recompensando y estimulando a los funcionarios comprometidos, eficientes y proactivos.

Durante el año 2024 se realizaron varios concursos, enmarcados en alguna de las categorías de incentivos, definidas en la política:

### Actividades realizadas durante el 2024 en cada categoría



## 5.2. Gestión Financiera

Al cierre de 2024, Previsora Seguros alcanzó primas por \$2,903,888 millones, 20% más de lo registrado en el 2023, logrando un cumplimiento del 115% del presupuesto, donde se destaca el crecimiento en ventas de SOAT (155%) y de negocios recurrentes (15%). El detalle del crecimiento en los principales ramos es el siguiente: SOAT \$357,963 millones, Responsabilidad Civil \$60,338 y Automóviles \$45,196 millones.

Respecto a las primas devengadas, se presentó un crecimiento del 25%, pasando de \$1,291,949 millones a \$1,613,288 millones, favorecido principalmente por el aumento en producción de SOAT. En el aumento del devengo se destacan los ramos de SOAT (\$279,711 millones), automóviles (\$20,183 millones) y Terremoto (\$13,417 millones).

La siniestralidad se ubicó en 70,1%, los siniestros incurridos se concentran en SOAT (76%), automóviles (12%) y vida grupo (6%). Respecto a diciembre 2024, la siniestralidad aumentó en 2.6 p.p.

En cuanto al seguimiento en gastos de operación, se presentó un cumplimiento del 98%, con un crecimiento del 17% frente al mismo periodo del año anterior, principalmente por gastos administrativos, gastos comerciales y obligaciones legales y tributarias, este último asociado a la mayor producción.

Considerando los resultados técnicos después de gastos de operación, el índice combinado se ubicó en 99.8%.

En lo referente a temas financieros, Previsora Seguros alcanzó una rentabilidad del 10,8%, superior a la meta propuesta del 8,0%, con un rendimiento acumulado de \$201,979 millones.

Como consecuencia de las cifras anteriores, la Compañía cerró con utilidades de \$149,878 millones, sobrepasando la meta presupuestada de \$36,535 millones.

Con respecto al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$5,2 billones al cierre de diciembre 2024, lo cual representa un incremento del 21% frente al año anterior. Se destacan las inversiones y las reservas técnicas. El portafolio de inversiones tiene una participación del 45% del total del activo.

Estos resultados ubican a Previsora Seguros en la segunda posición en activos de las compañías de seguros generales, de acuerdo con la información de indicadores de gestión de Fasecolda a noviembre de 2024.

El nivel de los pasivos a diciembre de 2024 tuvo incremento de un 22% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$4,4 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 77% del total del pasivo, alcanzando \$3,4 billones, con un incremento del 23% frente al cierre de 2023.

Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre de diciembre de 2024 alcanzó una cifra de \$828,650 millones, con un aumento del 21% respecto al año anterior, cerrando con un ROE de 18.1%.

Es importante resaltar la fortaleza patrimonial de Previsora Seguros en el patrimonio técnico, con

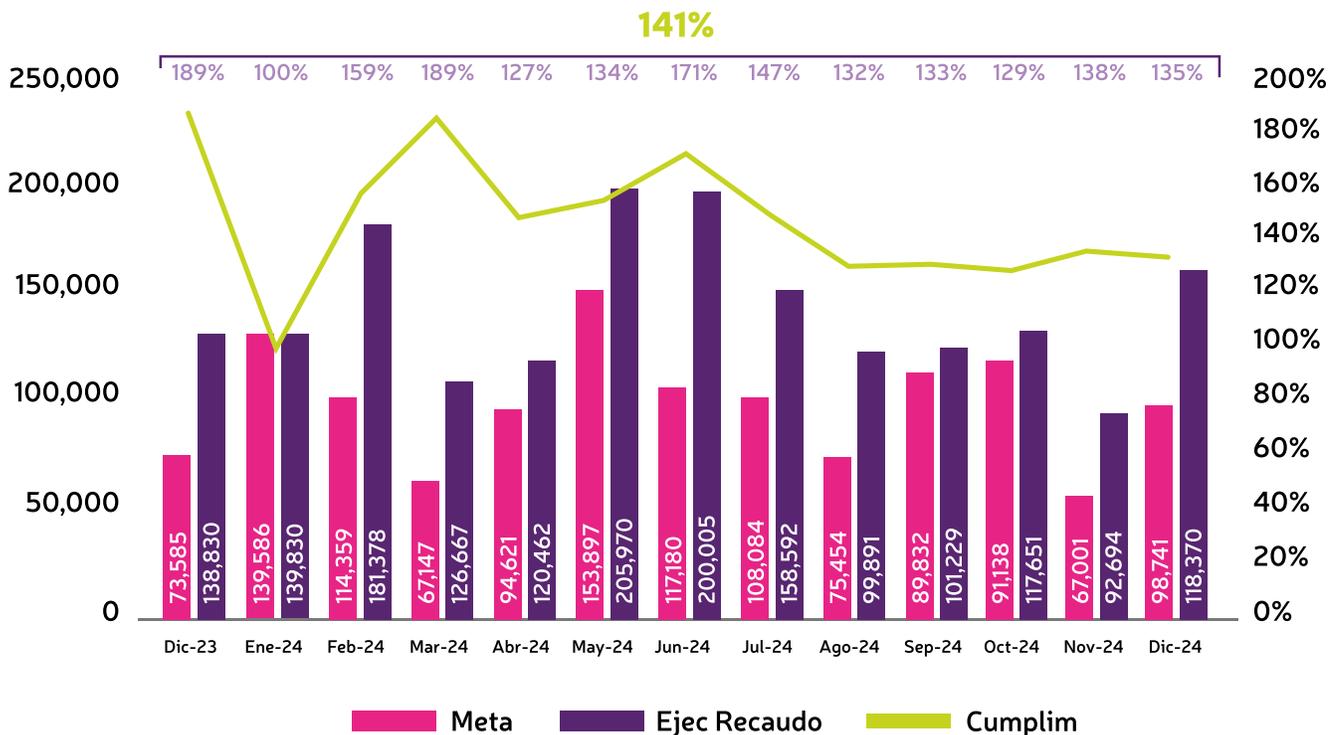
un exceso de \$133,048 millones, demostrando así la capacidad de la compañía para asumir riesgos, manteniendo un buen nivel de solidez, respaldo y solvencia con recursos propios.

### GESTIÓN DE CARTERA

En el año 2024 se continuó trabajando en mejorar la sanidad de la cartera, realizando la debida gestión y controlándola para evitar el rodamiento de la cartera, buscando llevar la morosidad a su mínima expresión.

Para 2024 se realizaron diferentes ajustes en las políticas de cartera y financiación de primas, enfocados a la optimización de procesos, fortalecimiento comercial y económico de la Compañía. Los recaudos a través del portal de pago superaron los 62.400 registros, posicionándose como la mejor opción de recaudo para la Compañía, contribuyendo al mejoramiento de procesos, aplicación automática e inmediata de la cartera y disminución de costos financieros; continuamos trabajando de manera conjunta en la actualización del portal, mejorando la experiencia por parte del cliente y de nuestros intermediarios en el uso de este.

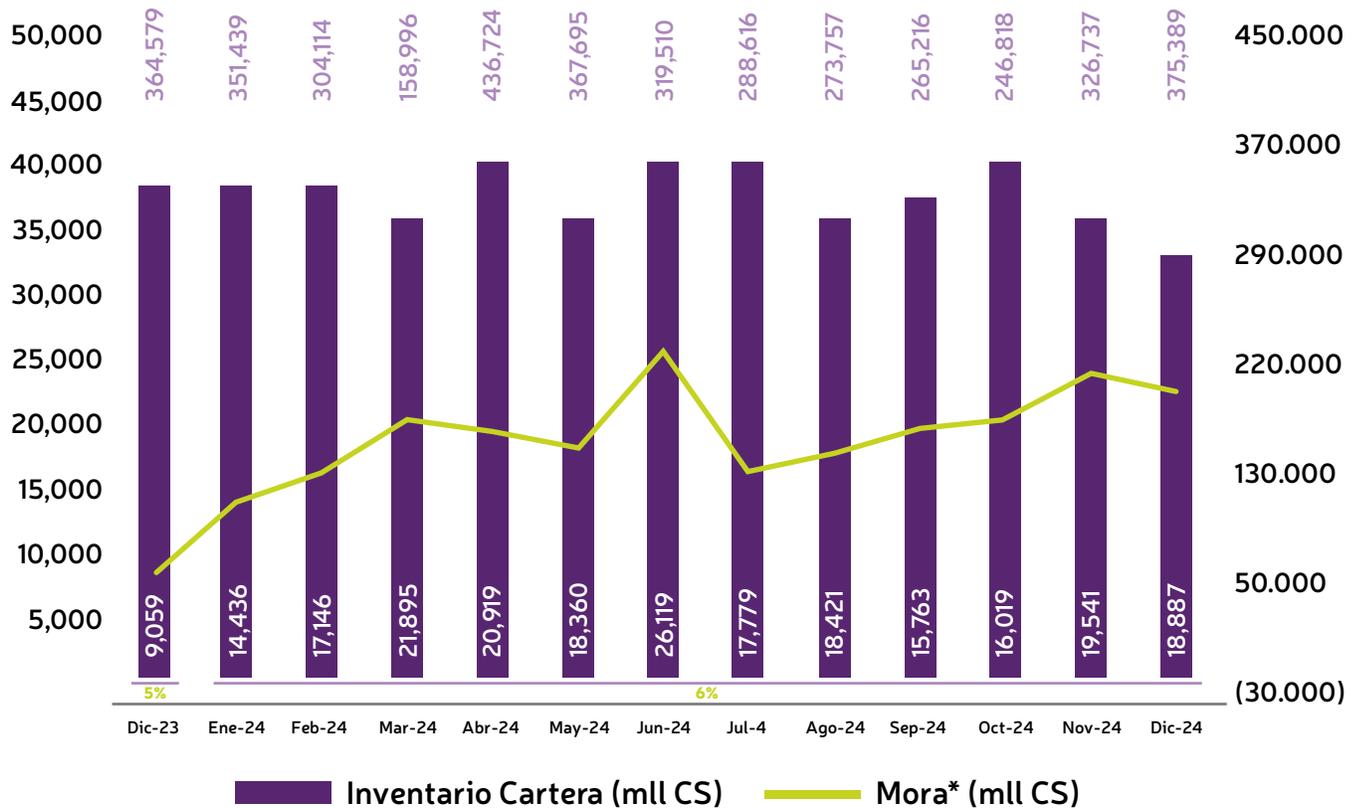
En cuanto a las cifras reportadas para el año 2024, el recaudo fue de aproximadamente \$1.7 billones cifra que incrementó con respecto al año inmediatamente anterior, finalizando el año con un cumplimiento promedio del 141%.



Cartera directa + Coaseguro cedido +/- bonificación recaudos de emisiones del mismo mes y recuotificaciones. No incluye: SOAT/Coaseguro aceptado/recaudos de emisiones del mismo mes

Respecto al inventario de cartera, en diciembre cerró en \$375.389 millones, con un comportamiento promedio de la cartera en mora del 5.8% durante el 2024 y cerrando el año con una rotación de 32 días.

Para el mes de diciembre se cerró con el nivel de cartera morosa del 5% (grafica del último año).

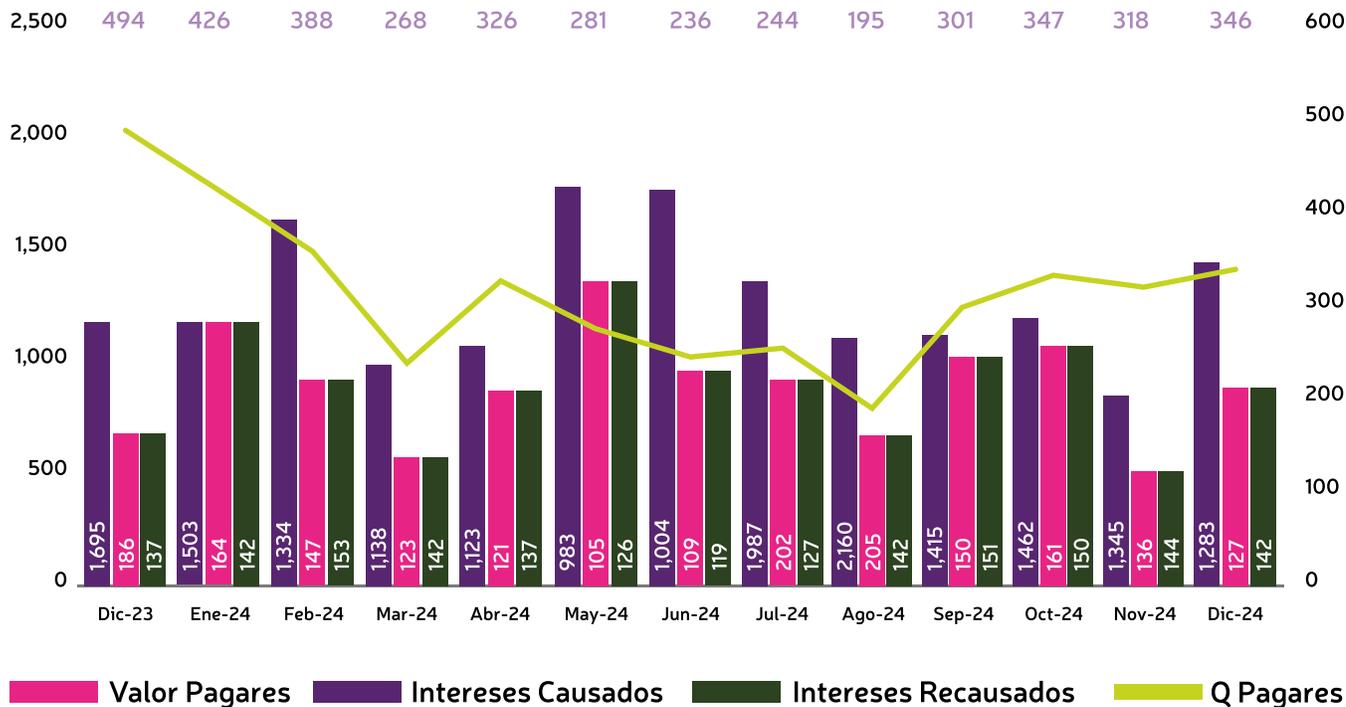


Cartera directa + Coaseguro cedido. Cifras a 31/12/24 en millones de COP \* Sin convenios SOAT

En el caso de Previcrédito, durante el año 2024 se colocaron \$16.738 millones y se recaudaron intereses por \$1.674 millones, presentando una leve disminución con respecto al año 2023.

Para el producto Previcrédito y con el fin de incrementar los ingresos por financiación de primas se realizaron visitas a las sucursales claves donde se llevaron a cabo mesas de trabajo, seguimiento y planes de acción en los meses de junio y julio, dando como resultado el incremento en el valor promedio por pagaré y el cambio en la tendencia en la financiación para el segundo semestre del año 2024.





Fuente: Serviefectivo / cifras a 31/12/24 – en millones de COP

## GESTIÓN TRIBUTARIA

### Impuestos Municipales

Durante el año 2024, La Previsora Seguros elaboró y presentó 276 declaraciones de impuestos del orden municipal, que representaron pagos para la Compañía de \$24.003 millones, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos de recaudo planteados en estos territorios.

Pagos por municipio (millones de pesos)

Municipio	Impuesto Pagado
Bogotá	14,775
Cali	3,155
Pereira	821
Medellín	707
Demás municipios	4,545
Total general	24,003

### Impuestos Nacionales

Dentro de la oportunidad normativa, Previsora Seguros presentó Declaración de Impuesto sobre la Renta del año gravable 2023, la cual generó una Renta Líquida

de \$160.417 millones, sobre esta se compensaron \$23.468 millones por los escudos fiscales que tenía la compañía (pérdidas fiscales). La tarifa de tributación fue del 40%, la cual incluye la sobretasa de 5% para el sector asegurador, siendo el impuesto neto de renta \$ 54,779 millones; se liquidó un anticipo de sobretasa de Impuestos de Renta para el sector asegurador (5%) por valor de \$ 6,847, millones.

Como resultado final, se generó un saldo a pagar por \$ 26,397 millones el cual fue pagado en tres cuotas en los meses de febrero, abril y junio.

Frente a la TTD (Tasa de Tributación Depurada) o TMT (Tasa Mínima de Tributación) incorporada en el ordenamiento tributario mediante la Ley 2277 de 2022, para Previsora Seguros fue del 25.73% es decir más de 10 puntos porcentuales frente a la Tasa mínima exigida del 15%, lo que no generó el pago de valores adicionales por este concepto.

Por concepto de IVA, la compañía pagó durante el año 2024 \$ 237,355 millones.

En cuanto al valor de las Autorretenciones declaradas y pagadas en el año 2024 en cumplimiento de las disposiciones normativas, ascienden a la suma de \$26.102 millones de pesos como se detalla más adelante, las cuales serán compensadas en el año 2025 en el pago del Impuesto de renta y complementarios.

Mes	Valor	Autorretención Renta	Comisiones	Rend. Financiero
Enero	\$ 907,112	\$ 278,470	\$ 2,370	\$ 626,272
Febrero	\$ 2,057,412	\$ 1,431,444	\$ 31,021	\$ 594,947
Marzo	\$ 2,197,745	\$ 1,491,865	\$ 30,426	\$ 675,454
Abril	\$ 2,202,968	\$ 1,525,220	\$ 10,577	\$ 667,171
Mayo	\$ 2,230,181	\$ 1,620,402	\$ 38,243	\$ 571,536
Junio	\$ 2,090,823	\$ 1,520,015	\$ 60,820	\$ 509,988
Julio	\$ 2,293,003	\$ 1,629,335	\$ 72,209	\$ 591,459
Agosto	\$ 2,332,744	\$ 1,688,459	\$ 7,227	\$ 637,058
Septiembre	\$ 2,268,272	\$ 1,676,203	\$ 9,549	\$ 582,520
Octubre	\$ 2,453,504	\$ 1,876,522	\$ 5,528	\$ 571,454
Noviembre	\$ 2,394,546	\$ 1,832,834	\$ 6,519	\$ 555,193
Diciembre	\$ 2,673,979	\$ 1,986,377	\$ 16,688	\$ 670,914
<b>Total Autorretenciones</b>	<b>\$ 26,102,289</b>	<b>\$ 18,557,146</b>	<b>\$ 291,177</b>	<b>\$ 7,253,966</b>

De igual forma el valor declarado por Impuesto al Consumo en el año 2024 es de \$139.301.000 por concepto de venta de Salvamentos (automóviles) que tienen fecha de matrícula menor a cuatro años.

Bimestre	Valor
I Bimestre	\$ 31,726,000.00
II Bimestre	\$ 25,423,000.00
III Bimestre	\$ 29,190,000.00
IV Bimestre	\$ 21,718,000.00
V Bimestre	\$ 13,962,000.00
VI Bimestre	\$ 17,282,000.00
<b>Total</b>	<b>\$ 139,301,000.00</b>

Durante la vigencia 2024, las declaraciones y demás obligaciones tributarias, se presentaron y pagaron dentro de los términos establecidos y NO se incurrió en gastos adicionales por sanciones e intereses, lo que permite garantizar que el proceso se ejecutó de forma

correcta, a la luz de los estándares fijados por los entes de regulación fiscal.

### Calificación de la fortaleza financiera

En 2024, Fitch Ratings ratificó la calificación de Previsora Seguros en AA+ (col), aumentando la perspectiva de Estable a Positiva, calificación que se fundamenta en la creciente mejora del desempeño técnico y el fortalecimiento del perfil financiero de la aseguradora, tendencia que, de mantenerse estable en el mediano plazo, podría implicar una revisión de la calificación al alza.

Esta calificación se sustenta en el perfil de negocio moderado, el cual reconoce el esfuerzo por diversificar el portafolio de primas, el mayor crecimiento en primas que favorece el resultado técnico, el apalancamiento acorde a su perfil de riesgo, las políticas de inversión conservadoras y el esquema de reaseguro adecuado. Es de anotar que persisten desafíos en siniestralidad, principalmente por SOAT según las políticas que implemente el Gobierno Nacional. Se resalta igualmente la fortaleza financiera derivada de niveles sólidos de capital, favorecidos por el respaldo del Gobierno Nacional.

## Cumplimiento Presupuestal

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

Para diciembre 2024, la Compañía obtuvo una utilidad de \$149,878 millones, cumpliendo lo estimado en el 410%. Al cierre del año la Compañía alcanzó primas por \$2,903,888 millones, 20% más de lo registrado en el 2023, logrando un cumplimiento del 115% del presupuesto. Respecto a primas devengadas se presentó un crecimiento del 25%, pasando de \$1,291,949 millones en diciembre 2023 a \$1,613,281 millones en diciembre 2024, con un cumplimiento del 126%. La siniestralidad se ubicó en 70,1% por debajo de la meta (74,3%), influenciada principalmente por el resultado de los ramos de SOAT, Autos y Vida Grupo, que representan el 94% de los siniestros incurridos. Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución presupuestal fue del 98%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un cumplimiento del 121%, resultado favorecido por el portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del 10,83%, frente a una meta del 8,0%. Fiduprevisora presentó un

resultado de \$20,997 millones menor al presupuesto de \$40,000 millones.

## 5.3. Gestión Tecnológica

Durante el 2024 se ejecutaron en Previsora Seguros una serie de proyectos e iniciativas tecnológicas que están en armonía con el Plan Estratégico Corporativo y la Ruta Digital de la compañía, los cuales se encuentran incluidos en las hojas de ruta del PETI 2022-2026:

- Hoja de ruta Estrategia de T.I.
- Hoja de ruta Gobierno de T.I.
- Hoja de ruta Uso y Apropiación de T.I.
- Hoja de ruta Sistemas de Información
- Hoja de ruta Servicios Tecnológicos
- Hoja de ruta Aseguramiento Informático y Ciberseguridad.



**1 Hoja de ruta - Estrategia de TI**

**#EvolucionaTI**

- Actualización, socialización y publicación de la Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI) con los elementos al corte del año 2024.
- Medición de Brechas y Mejoras identificadas en el PETI para conocer cuánto hemos avanzado en el cumplimiento del PETI a corte del 2024.



**2 Hoja de ruta - Gobierno de TI**

**#GobTime**

- Fortalecimiento del modelo de Gobierno de T.I. con la actualización de los procesos de Gestión Tecnológica, publicación de las políticas de T.I., seguimiento a la normatividad con impacto tecnológico, actualización del modelo de Toma de Decisiones y socialización de la Gestión de T.I.
- Control y seguimiento de los indicadores de gestión de T.I.
- Fortalecimiento de las capacidades de T.I. capacitando al personal de la Gerencia de T.I. en la gestión de contratos de T.I.



**3 Hoja de ruta - Uso y Apropiación**

**#UsemosLoNuestro**

- Capacitación en el sistema Core SISE relacionados a:
- Planes de Pago y Servicio de Auditoría Médica.
  - Buenas Prácticas para la Creación de Casos de Prueba.
  - Módulos del sistema e integraciones.
  - Capacitación Ficha Técnica de Cumplimiento.
  - Capacitación Power Platform Office 365.
  - Capacitación Onbase (Desarrollo de videos para usuarios finales).
  - Publicación de la versión inicial de la Herramienta de Gestión del Conocimiento de la Gerencia de TI.



**4 Hoja de ruta - Sistemas de Información**

**#IntegraTI**

- **DEVOPS** - Estructuración y Finalización del Estudio de Mercado, así como el inicio de la etapa Contractual.
- **NOVEDADES POR RAMO** - Implementación de mejoras para el proceso de Autogestión en los flujos de Indemnizaciones Automóviles, Indemnizaciones Generales y Pagos de Indemnizaciones.
- **OPTIMIZACIÓN DE REPORTES** - Implementación de Reportes disponibles para los usuarios en los procesos de Indemnizaciones, Pagos y Procesos Judiciales.
- **ACTUALIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN** - Migración de la BD de OnBase a SQL 2016, Actualización de Infraestructura a SO Windows 2019 y Migración de la Aplicación de la versión 1.6 a Versión EP5.



**5 Hoja de ruta - Servicios Tecnológicos**

**#Servimos en TI**

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

- Mejora continua de los procesos ITIL.
- Implementación flujos de procesos ITIL.
- Fortalecimiento del esquema de operación DRP.



**6 Hoja de ruta - Aseguramiento Informático y de Seguridad**

**#Cyberlupa**

- Con la implementación de la solución de antivirus se ha logrado la protección de dispositivos y mejora en el cifrado de equipos.
- La implementación de PAM ha permitido el control en la administración de accesos privilegiados de la empresa.
- Establecer el plan de acción del MSPI e implementar el servicio de seguridad informática ha permitido fortalecer los esquemas de seguridad y ciberseguridad de la compañía.



**7 Interoperabilidad**

Durante la vigencia 2024 se inicia la ejecución de la hoja de ruta de implementación, generando la documentación técnica requerida para iniciar la adquisición en el año 2025 de la plataforma base para desarrollar la capacidad de integración e interoperabilidad entre los sistemas de información actuales y futuros utilizados por la Previsora.

Esta documentación es resultado de actividades de acercamiento y entendimiento con proveedores y fabricantes especializados en esta plataforma y líderes en la industria; y el análisis interno con diferentes procesos misionales y de apoyo de la entidad.



**8 Cierre de Sise 3G R1**

Hasta el primer semestre de 2024 Previsora venía operando con tres versiones de su sistema Core, Sise 2G, Sise 3G R1 y Sise 3G R2. Pese a que Sise 3G R2 contaba con la mayoría de las funcionalidades de la versión R1, algunas estaban incompletas o no funcionaban de acuerdo con la necesidad de los usuarios, por lo cual R1 seguía disponible.

- Desde 2023 se ejecutó una iniciativa para cerrar las brechas funcionales de la versión R2 y poder apagar R1.
- En 2024 se implementaron los 2 últimos requerimientos para completar la funcionalidad requerida en R2 (Prórroga con Cambio de Condiciones e Impresión del Comprobante de Pago desde 2G).
- Se realizó la migración de la Ficha Técnica de Cumplimiento, la cual compartía infraestructura con R1.
- Finalmente, se apagó la versión R1 y se liberaron 5 servidores, los cuales tenían vulnerabilidades identificadas por la obsolescencia de su sistema operativo.



## 9 Multi Oferta de Seguros Automóviles

Se realizó el desarrollo sobre el Web Service de Automóviles para poder consultar por placa de vehículo la información de Fasecolda (No. de motor, No. de Chasis, Código de Fasecolda, Marca, Modelo, Versión, Tipo de Vehículo, Año/modelo del vehículo, Valor Asegurado) de manera automática para la cotización.

También se realizó el desarrollo en el aplicativo SISE3GR2 para la generación de múltiples cotizaciones en el ramo de Autos de acuerdo con la parametrización del tipo de negocio. Así como también la consulta de cotizaciones de tipo Multiferta que permite generar el comparativo de las diferentes cotizaciones y su impresión.

Con estos desarrollos se logró optimizar la presentación de la oferta del portafolio de productos de seguros autos, se mejoró la experiencia en el servicio, disminuyendo los tiempos requeridos para la atención de clientes que desean varias opciones de producto con un solo registro de información. De esta manera también se contribuye a mejorar la comercialización del portafolio de productos del ramo de automóviles.



## 5.4. Gestión Jurídica

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

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

A continuación, se relacionan los frentes más relevantes:

- Análisis de causas y subcausas de los litigios:

Sobre los procesos notificados en el 2024, se analizaron y clasificaron un total de 2670 por causa y subcausa del litigio, lo que permite concluir de manera general que:

Para los procesos judiciales se asocian 32 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Ítem	Causa	Cant.	%
1	Falla en la prestación del servicio médico - RC	338	29%
2	RC Muerte, lesiones por A.T. (Automóviles) o extracontractual.	206	19%
3	Cobros de facturas derivados de atenciones médicas, AT y AP (Indemnización o cobros de atención)	143	12%
4	Perjuicios derivados de la administración de predios labores y operaciones del asegurado	142	12%
5	Incumplimiento de las obligaciones laborales.	38	3%
Total Top		867	74%

\*El top 5 anterior representa el 74% de total de procesos judiciales analizados de enero a diciembre de 2024 (1.171).

Para los procesos de responsabilidad fiscal se asocian 18 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Ítem	Causa	Cant.	%
1	Detrimento derivado de contratos o convenios (precontractual, contractual y postcontractual). Manejo	867	67%
2	Detrimento derivado de la pérdida de bienes o recursos de manera física o contable - Manejo	128	10%
3	Detrimento derivado del pago de sanciones, sentencias, multas e intereses impuestas por otras autoridades. - Manejo	94	7%
4	Detrimento derivado del pago de acreencias, comisiones, salarios, viáticos, entre otros.	36	3%
5	Detrimento derivado de la prescripción o caducidad de acciones de cobro	34	3%
<b>Total Top</b>		<b>1159</b>	<b>89%</b>

\*El top 5 anterior, representa el 89% de total de procesos de responsabilidad fiscal analizados de enero a diciembre de 2024 (1295).

Para procedimientos administrativos se asocian 6 causas, distribuidas de la siguiente manera:

Ítem	Causa	Cant.	%
1	Derivado de Coljuegos. Cumplimiento	56	39%
2	Detrimento derivado de contratos o convenios (precontractual, contractual y postcontractual). Cumplimiento	44	31%
3	Derivado de pólizas de disposiciones legales	31	22%
4	Otros	12	8%
<b>Total Top</b>		<b>143</b>	<b>100%</b>

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

Al cierre del año 2024 la vicepresidencia jurídica en cabeza de la gerencia de litigios se encuentra administrando un valor de \$351.014.356.885, que corresponden al 39.94% del total de las reservas de la compañía, razón por la cual se hace indispensable el control y gobierno de las mismas. Es por ello, que a continuación se listan algunas actividades que versan sobre su control, esto es:

- Conciliación mensual de las reservas en concurso con la vicepresidencia de indemnizaciones y la vicepresidencia técnica; gestión que permite precisar

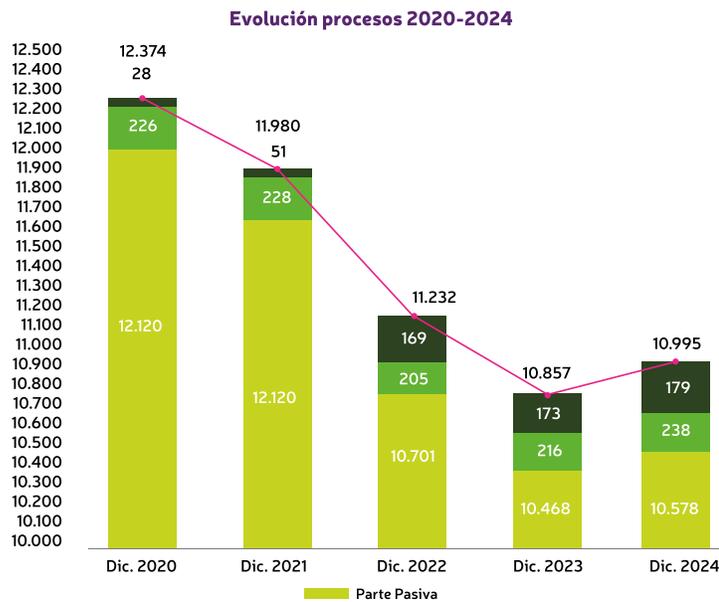
en cada cierre contable la administración y control del 100% de las reservas de siniestros.

- Control mensual de las reservas que se encuentran asociadas a procesos en curso, terminados, prejudiciales y otros, con el fin de validar la pertinencia de conservar, ajustar o liberar la reserva.
- Control de las reservas de litigios terminados y siniestros no vinculados, el cual consiste en monitorear trimestralmente la idoneidad de mantener reservas más allá de la terminación de los procesos bajo causales estrictas de prescripción de la acción de cobro (fallos por reembolso y honorarios no prescritos)

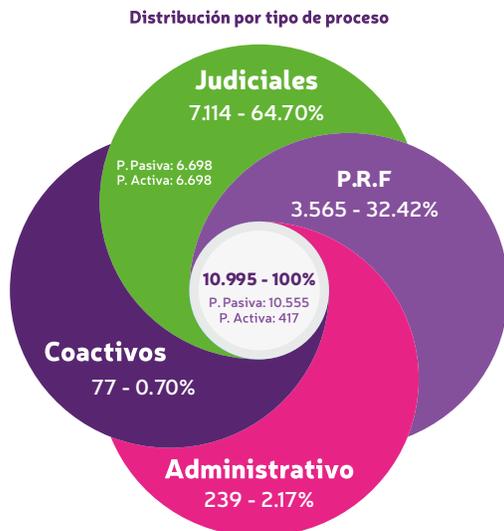
- Se mantuvo el indicador de radicación de reservas de litigios, el cual mide la oportunidad en la radicación de reserva de manera diferencial, de acuerdo con la categoría del litigio y con una meta del 95% mensual. El resultado obtenido para el 2024 fue del 97.73%

**A continuación, cifras globales del proceso de litigios:**

**1. Evolución de los litigios en curso (dic 2020 a dic 2024): Procesos Judiciales, Fiscales y Procedimientos Administrativos (vías gubernativas)**



A 31 de diciembre de 2024, la compañía se encuentra vinculada a 10.995 procesos en curso de los cuales 10.555 corresponden a procesos en contra de la compañía (parte pasiva) y 417 corresponden a procesos iniciados por la compañía (parte activa), con la siguiente distribución:



Es importante resaltar que producto de las iniciativas implementadas en materia preventiva y de control que se viene ejerciendo en la administración de los litigios, se lograron terminar durante el 2024 un total de 2.713 procesos; 2.334 por terminación ordinaria y 379 por depuración.

## 2. Administración de reservas asociadas a litigios:

Como fue mencionado arriba, la Vicepresidencia

Jurídica, a través de la Gerencia de Litigios, tiene en administración con corte a 31 de diciembre de 2024 una suma de \$351.014.356.885 en reservas, que representa el 39.94% del total de reservas de la compañía, asociadas a 24440 registros de siniestros.

Durante el año 2024 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, presentan el total incurrido (constituciones + incrementos – Liberaciones), que a continuación se detalla.

Tipo de movimiento	Valor movimiento reserva
Constituciones de reservas por vinculación inicial de litigios	87.829
Ajustes de reservas por movimientos procesales	87.011
Liberaciones	(78.499)
Total Incurrido	\$93.341

\*Cifras en Millones de pesos.

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

El resultado total del año 2024 es 97,73%, cumpliendo en un 103% toda vez que la meta para la vigencia 2024 era del 95%.

## 3. Tasa de éxito de los litigios:

En el año 2024 se mantienen las cifras de fallos y sentencias favorables a la compañía, pasando de un 85.86% de tasa de éxito para el cierre del año 2023 a un 85.02% en el 2024, de tal manera que, de los 2.713 procesos terminados, 1.940 fueron a favor de la compañía.

Tasa de éxito General 2023:

**85.86%**

Tasa de éxito General 2024:

**85.02%**

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

## 4. Gestión de embargos – ramo SOAT:

Durante el 2024 en materia de embargos la compañía ha tenido un reto importante en la intervención del proceso de embargos, toda vez que las IPS continuaron con la opción de medidas coercitivas para lograr el pago de la cartera total.

No obstante, durante el 2024 se adelantaron gestiones tendientes al logro de liberar recursos embargados por la suma total de \$27.662 millones de pesos. Así mismo se informa que se encuentran \$27.645 millones, que corresponden al 50% de los desembargos gestionados y que están a la espera de ingreso a las cuentas de la

compañía; toda la gestión de defensa quedó culminada al 100% al cierre de año 2024

## 5. Casos de éxito año 2024:

### • Litisoft 25416:

Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: Contraloría General de la Republica

Resultado exitoso, se recupero el dinero dentro del proceso por la suma de \$283.296.988, luego de obtener una sentencia de primera instancia favorable a

los intereses de la compañía, en la cual el juez declaró la nulidad de actos administrativos expedidos por la contraloría general de la república, al encontrar que habían omitido dar aplicabilidad a lo pactado en el contrato de seguros.

• **Litisoft 7090:**

Tipo de proceso: Prejudicial

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: Contraloría General de la Republica

Resultado exitoso, pues se realizó un acuerdo conciliatorio con la entidad, quienes en vista de que era evidente la violación al debido proceso, al encontrarse acreditada la prescripción y pese a ello emitieron fallo con responsabilidad fiscal, proponen a Previsora Seguros el pago de la suma de \$211.734.379. a la fecha se esta a la espera de que la entidad realice el pago a la compañía.

• **Litisoft 791:**

Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: Contraloría General de la Republica

Resultado exitoso, se emitió fallo favorable de segunda instancia en el cual se dispuso la devolución de los dineros que la compañía pago con ocasión de un fallo con responsabilidad fiscal, la suma a recuperar asciende a \$5.012.000.000 (valor a diciembre de 2024, puede variar por la indexación y la fecha en que la Contraloría haga el pago). A la espera de que la contraloría proceda al pago.

• **Litisoft 45008:**

Tipo de proceso: Ejecutivo con medida cautelar

Demandante: Sociedad Fabilu Ltda

Demandado: Previsora Seguros

Resultado exitoso, al lograr un acuerdo conciliatorio con la entidad demandante, el valor del mandamiento de pago se encontraba por la suma \$5.135.070.218, quienes renunciaron al cobro de \$2.466.207.184, conciliándose por la suma de 3.929.172.129 valor que incluye capital subsanable

más intereses. Se logró la devolución de \$9.232 millones de pesos que se encontraban embargados.

• **Litisoft 47490:**

Tipo de proceso: Ejecutivo con medida cautelar

Demandante: Sociedad Fabilu Ltda

Demandado: Previsora Seguros

Resultado exitoso, al lograr un acuerdo conciliatorio con la entidad demandante, el valor del mandamiento de pago se encontraba por la suma \$867.601.606, quienes renunciaron al cobro de \$110.000.000, conciliándose por la suma de \$1.037.925.994 valor que incluye capital subsanable más intereses. Se logró la devolución de \$2.402 millones de pesos que se encontraban embargados.

• **Litisoft 5189:**

Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: DIAN

Resultado exitoso, se emitió sentencia favorable para la Compañía, condenando a la DIAN a la devolución de dineros pagados por la Compañía a dicha entidad en razón a resoluciones por ellos emitidas y las cuales no se ajustaron a derecho según lo considerado por el juzgado. Se reconoció por parte de la DIAN, la suma de \$1.839.516.000.

• **Litisoft 5186**

Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: DIAN

Resultado exitoso, se emitió sentencia favorable para la Compañía, condenando a la DIAN a la devolución de dineros pagados por la Compañía a dicha entidad en razón a resoluciones emitidas por dicha entidad y las cuales no se ajustaron a derecho según lo considerado por el juzgado. Se reconoció por parte de la DIAN, la suma de \$1.817.094.000



• **Litisoft 6605:**

Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: DIAN

Resultado exitoso, se emitió sentencia favorable para la Compañía, condenando a la DIAN a la devolución de dineros pagados por la Compañía a dicha entidad en razón a resoluciones emitidas por dicha entidad y las cuales no se ajustaron a derecho según lo considerado por el juzgado. Se reconoció por parte de la DIAN, la suma de \$1.532.451.000.

• **Litisoft 5190:**

Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho

Demandante: Previsora Seguros

Demandado: DIAN

• Resultado exitoso, se emitió sentencia favorable para la Compañía, condenando a la DIAN a la devolución de dineros pagados por la Compañía a dicha entidad en razón a resoluciones emitidas por dicha entidad y las cuales no se ajustaron a derecho según lo considerado por el juzgado. Se reconoció por parte de la DIAN, la suma de \$1.550.460.000.

• Se consideran casos de éxito los 122 procesos que se conciliaron durante la vigencia 2024, derivados de Facturación medica con afectación a pólizas SOAT en los cuales demandan Previsora Seguros, pues llegar a acuerdos conciliatorios con las entidades demandantes disminuye los valores de intereses moratorios, costas judiciales, y disminución de los embargos a los cuales la compañía se ve expuesta de continuarse con el proceso judicial. (estadísticamente

tenemos que este tipo de procesos son fallados de manera desfavorable para la compañía).

• Proceso de Tutelas

Se consideran casos de éxito que en la vigencia del año 2024 no se materializo ninguna orden de desacato en razón a las 9000 tutelas atendidas por la compañía, protegiendo así a los funcionarios de la entidad.

## 6. Otras actividades ejecutadas:

### ENCUENTRO NACIONAL DE ABOGADOS EXTERNOS

Realizado en mayo de 2024 en la ciudad de Medellín, con el objetivo central de compartir conocimiento entre quienes ejercen la defensa diaria a los intereses de la compañía. El evento incluyó la participación del Dr. Jaime Arrubla Paucar Ex magistrado de la Corte Suprema de Jursticia como invitado especial, quien brindó una charla de Inteligencia Artificial y su impacto en el ámbito judicial y del Derecho.

También hubo intervención de firmas de apoderados, quienes participaron con temática de jurisprudencia aplicada

Así mismo se contó con la participación de los vicepresidentes de Indemnizaciones y Técnica, quienes expusieron situaciones temas de relevancia e impacto para los proceso de defensa.

### ACTUALIZACIÓN DE CIRCULAR DE HONORARIOS:

Tarea desarrollada a partir del mes de enero y socializada a los abogados externos en el mes de abril del 2024.

### ACTUALIZACIÓN DE LA CIRCULAR DEL COMITÉ DE DEFENSA JUDICIAL Y CONCILIACIÓN

CIR-288, se realizaron diferentes actualizaciones en lo referente a la estructura, toma de decisiones, entre otros.



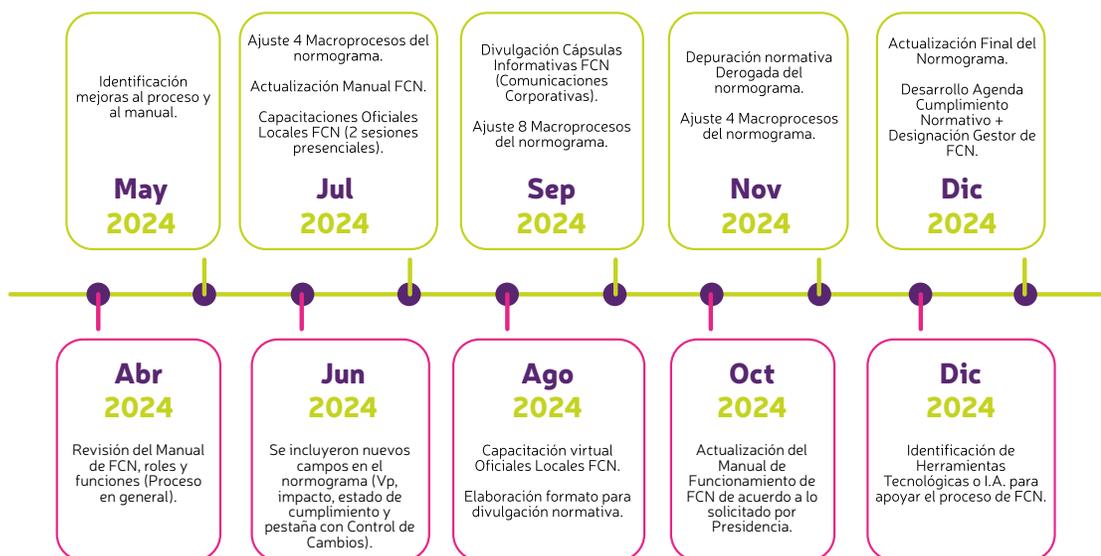
## GERENCIA JURÍDICA

La Gerencia Jurídica brindó asesoría y acompañamiento, en los temas y escenarios requeridos por las áreas de la compañía, otorgando orientación en aquellos aspectos de impacto jurídico, con el fin de garantizar que, se cumplan los parámetros normativos requeridos para mitigar los riesgos legales en la operación de la compañía.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la Gerencia Jurídica durante el año 2024:

### FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO (FCN):

#### PRINCIPALES HITOS FCN 2024:



## TEMAS PRINCIPALES DE ACOMPAÑAMIENTO DESDE EL PROCESO DE FCN:

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



### REQUERIMIENTO ENTES DE CONTROL:

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



Revisión de la Normatividad del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable en los procesos de la compañía.



### FINANZAS ABIERTAS:

Acompañamiento en los talleres de Fasecolda y en las mesas de trabajo para definir la implementación o no de las Finanzas Abiertas en La Compañía.



**Ley 2345 de 2023**  
**"Ley Chao Marcas":**

Emisión concepto inaplicabilidad de la norma atendiendo a la naturaleza jurídica y situación particular de Previsora Seguros (fundamentos jurídicos y argumentos técnicos, comerciales y protección de la marca).



**Riesgo de Conducta:**

Acompañamiento a los requerimientos de la SFC sobre el tema. Revisión del Manual de Riesgo de Conducta. Acompañamiento a las áreas para la implementación de la guía de la SFC.

**AGENDA LEGISLATIVA:**

En cuanto a divulgación y análisis de normas y proyectos normativos emitidos durante el 2024, se presentan las siguientes cifras:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD 2024
1	Normas divulgadas	145
2	Proyectos normativos divulgados	57

De igual forma, se relacionan otras referencias divulgadas durante el 2024:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD 2024
1	Comunicados de Prensa (de los sitios oficiales de las entidades)	22
2	Otros (acuerdos, instructivos, boletines, guías, manuales y documentos técnicos)	7

**NORMATIVIDAD DESTACABLE ANALIZADA Y DIVULGADA 2024:**

NORMA	EMISOR	OBJETO
Resolución No. 1481 de 2024	SFC	Decidir sobre la existencia del conglomerado financieros Grupo Bicentenario, cuya casa matriz o holding sería la sociedad Grupo Bicentenario S.A.S.
Circular 013 de 2024	SFC	Determinar las tarifas máximas del SOAT para los vehículos extranjeros que circulan por las zonas fronterizas con una vigencia diaria.
Decreto 1271 de 2024	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se incorpora la Norma de Información Financiera NIIF 17, Contratos de Seguro, al Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones
Decreto 1272 de 2024	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el régimen de reservas técnicas de las entidades aseguradoras y se dictan otras disposiciones
Circular Externa 015 de 2024	SFC	Modificación del numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica - Cláusulas y Prácticas Abusivas

## CERTIFICACIONES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Desde la Función de Cumplimiento se ha realizado una gestión importante en la recopilación de las certificaciones de cumplimiento de normatividad más relevante divulgada durante el año 2024. Se enviaron las respectivas certificaciones a las áreas a las cuales se divulgó proyectos y normativa aplicable a su proceso, con el fin de monitorear el cumplimiento de las mismas.

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

Se aclara que, conforme a la Guía de Criterios de Evaluación de la SFC, se define nivel adecuado cuando:

- Las facultades, la estructura organizacional, los recursos, las políticas y prácticas de la FCN se ajustan lo necesario dada la naturaleza, complejidad y perfil de riesgos de la Entidad.
- El desempeño de la función de cumplimiento ha sido efectivo
- Las características y el desempeño de la función alcanzan las prácticas generalmente aceptadas

## REQUERIMIENTOS JURÍDICOS:

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



### CLAUSULADOS Y SUSCRIPCIÓN:

Acompañamiento en la revisión de los documentos de suscripción del negocio (Decenal, paramétrico, Autos, Vida, SOAT).



### PQR'S:

Acompañamiento en la respuesta a PQR's (habeas data, entrega de información, entrega de pólizas, embargos).



### CONTRATOS DE USO DE RED:

Validación jurídica de los contratos de uso de red, suscritos por La Previsora.



### INTERMEDIACIÓN:

Validación de situaciones jurídicas especiales con intermediarios (Uso de marca, manejo de datos personales, cláusulas contractuales, comisiones).



### REQUERIMIENTOS SFC:

Acompañamiento en la revisión de los documentos de respuesta, a los requerimientos efectuados por la SFC.



### DEVOLUCIÓN DE SALDOS:

Acompañamiento en los casos de devolución que, presentan situaciones jurídicas especiales (Cesiones, herederos, pólizas no expedidas, personas jurídicas disueltas o liquidadas).



### APLICACIÓN NORMATIVA SEGURO:

Aplicación adecuada de las estipulaciones legales, respecto del contrato de seguros (deducible, terminación por mora, revocación, compensación, prescripción, Terminación unilateral, retención, financiación de primas).



### INVERSIÓN EN VICULADOS ECONÓMICOS:

Acompañamiento a la Gerencia de Riesgo, respecto de la revisión jurídica en el caso de inversiones en vinculados y el otorgamiento de cupos de emisor y de contraparte.

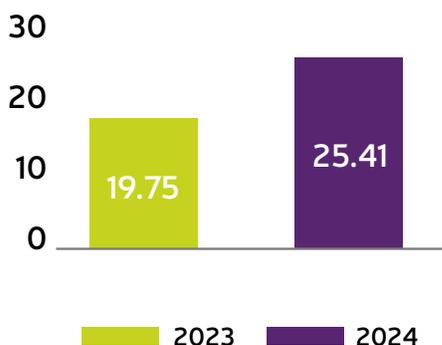
A diciembre de 2024, se obtuvo las siguientes cifras:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD
1	Requerimientos jurídicos	305
2	Conceptos previos	406

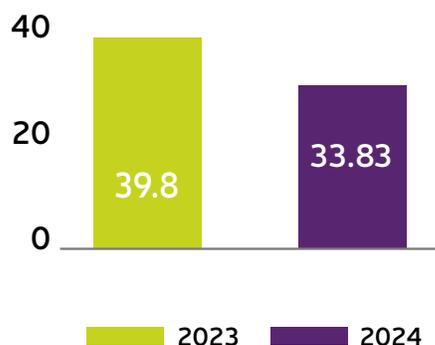
1. Requerimientos Jurídicos: Asesoría jurídica - Consultas emitidas.

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

**Requerimientos jurídicos promedio mensual**



**Conceptos previos promedio mensual**

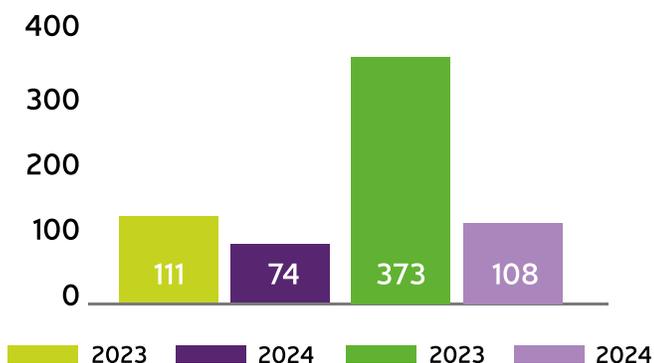


**EMBARGOS CONTRA TERCEROS:**

La Gerencia Jurídica es la responsable de implementar los lineamientos y el procedimiento establecido a través del Manual interno MN-221, con el fin de dar cumplimiento a las medidas cautelares de embargo, emitidas por autoridad judicial o administrativa en contra de terceros. Para el 2024, se presentan las siguientes cifras:

Año	Embargos	Desembargos	Pagos a Juzgados	Otros
Ene-Dic 2024	111	74	373	108

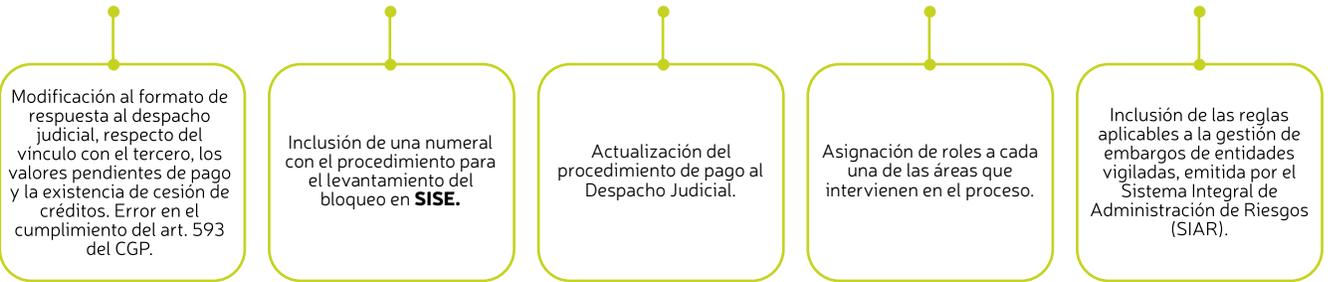
**Embargos contra terceros**



- Embargos: Oficios emitidos por autoridad judicial o administrativa, con orden de medida cautelar.
- Desembargos: Oficios emitidos por autoridad judicial o administrativa, con orden de levantamiento de medida cautelar.
- Pagos a Juzgados: Comunicaciones remitidas a la autoridad judicial o administrativa, informado los pagos efectuados por cuenta de la medida cautelares.
- Otros: Oficios o requerimientos recibidos, que no aplican directamente al proceso, pero son tramitados o remitidos al área correspondiente (Fiduprevisora, salarios, cuentas de ahorro, Pqrs)

Para el año 2024 se implementaron acciones, en pro del mejoramiento del proceso, incluyendo el ajuste a las políticas y lineamientos general, para la creación de un Manual más completo y alineado con la normativa vigente, tales como:

### Modificación de la circular de embargos contra terceros

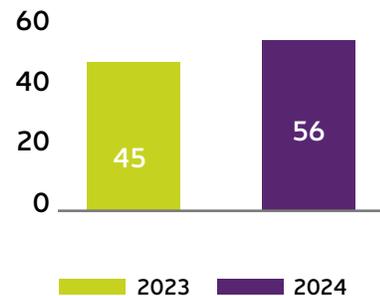


De otro lado, fue posible gestionar la contratación de un módulo tecnológico atado a la plataforma de Litisoft y SISE, que permitirá la automatización del proceso, evitar el riesgo de pérdida de información y reducir el riesgo de pagos erróneos, pues actualmente, la gestión de información del proceso se maneja manualmente en un archivo Excel.

### CANCELACIONES DE HIPOTECA:

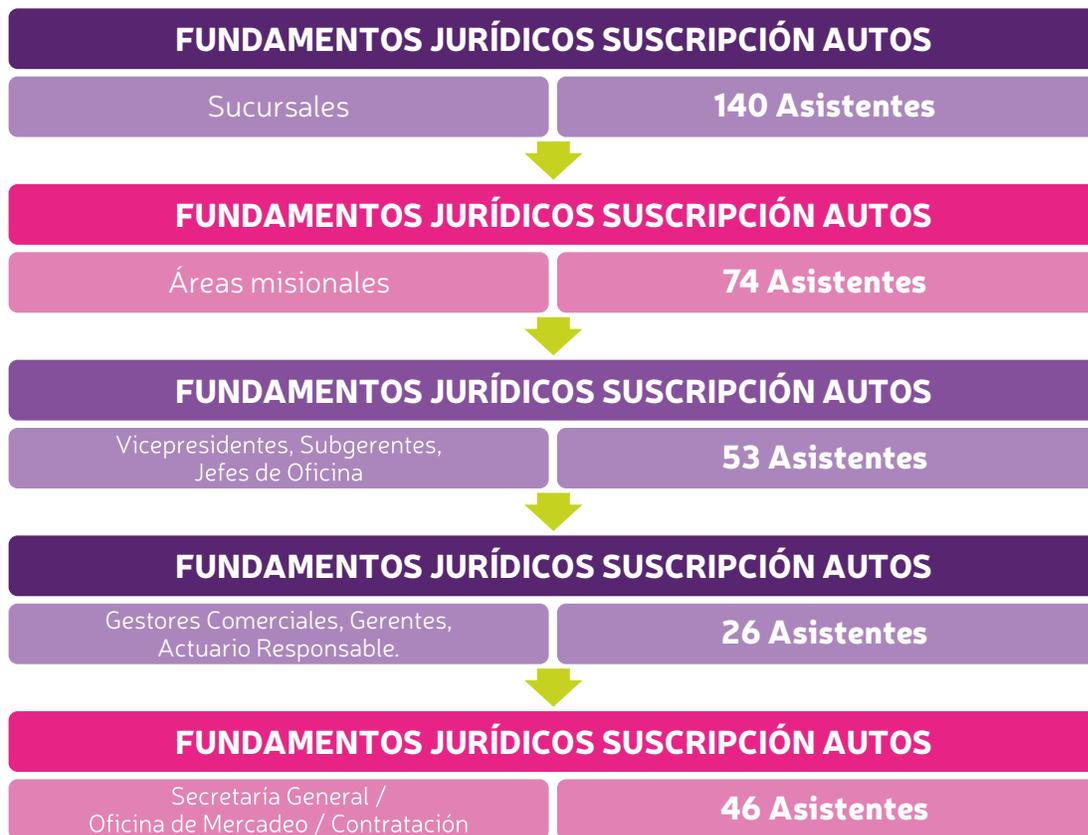
La Gerencia Jurídica tiene a cargo, el trámite de cancelación de las hipotecas constituidas a favor de la Compañía, como forma de garantizar, el valor otorgado a los funcionarios de Previsora Seguros por créditos hipotecarios. **Para el 2024 se tramitaron 46 cancelaciones de hipoteca.**

### Cancelaciones de hipoteca



## TIPS JURÍDICOS Y CAPACITACIONES:

Para el 2024, la Gerencia Jurídica implementó un plan de sensibilización y acercamiento con las áreas de la Compañía, en búsqueda de lograr un entendimiento más acertado y práctico de los conceptos jurídicos manejados por la Gerencia.



En este sentido, se publicaron un total de 4 tips jurídicos con información práctica y relevante, de igual forma, se llevó a cabo una campaña de charlas y capacitaciones de los temas jurídicos que más impactan a las áreas, enfocados principalmente en los fundamentos jurídicos que deben observar los suscriptores de la Compañía, al momento de finalizar la contratación de un producto.

- **TIP JURÍDICO 1** - El interés asegurable en la expedición de la póliza SOAT a terceros.
- **TIP JURÍDICO 2** - Amparo de la culpa grave y dolo en el seguro de cumplimiento.
- **TIP JURÍDICO 3** - Entrega de información que goza de protección de habeas data.

- **TIP JURÍDICO 4** – Plazo para el pago de la prima.

## RESTRUCTURACIÓN PROPIEDAD INTELECTUAL EN COMPAÑÍA:

La Gerencia Jurídica es la supervisora e intermediaria ante el Contrato No. 167-2024, celebrado el primero (01) agosto de 2024, mediante el cual presta sus servicios el proveedor especialista en Propiedad Intelectual - HERAS ABOGADOS S.A.S, quienes realizan los trámites de registro y renovación de propiedad intelectual ante los entes respectivos, así como la asesoría jurídica relacionada con propiedad intelectual. Es importante destacar que, desde la firma del presente contrato se implementaron las siguientes actividades, las cuales no venían desarrollándose en la Compañía:

### Inspección de gacetas

Se realizó la inspección de 20 gacetas de propiedad industrial, cotejando un total de 907 signos distintivos.

### Conceptos Jurídicos

Elaboración de 8 conceptos jurídicos: Se brindó acompañamiento jurídico frente a los diferentes requerimientos enviados por la Gerencia de Mercadeo y áreas de la Compañía relacionados con Propiedad Intelectual.

1. Informe de estados de marcas registradas de Previsora Seguros
2. Cláusulas para regular el uso de signos distintivos con terceros.
3. Aclaración de información para trámite interno dentro de Previsora Seguros // Signos distintivos registrados.
4. La Propiedad Intelectual como bien intangible de Previsora Seguros .
5. Necesidad de Registrar la marca blanco Y negro de La Previsora Seguros
6. Ruta Jurídica de Propiedad Industrial con Terceros.
7. Impacto error en emisión SOAT // Logo diferente al de Previsora Seguros
8. Ruta Jurídica en casos de Suplantación de Identidad.

### Radicación de actuaciones ante la SIC.

Se realizaron tres (3) actuaciones, se relacionan a continuación:

- a.) Renovación del registro marcario “ Previsora Seguros .”;
- b.) Registro del signo distintivo “PREVISORA SEGUROS” con los nuevos colores del manual de identidad visual.
- c.) Acción de oposición al registro marcario del signo “PREVISER” para proteger la familia de marcas de la compañía;

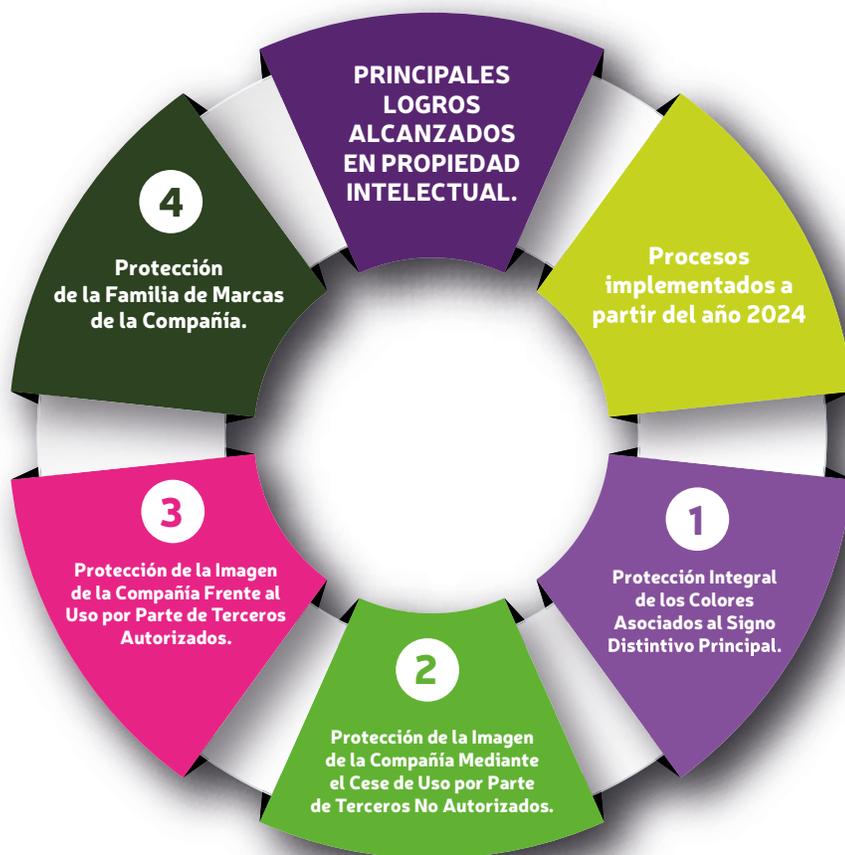
Otras actividades

Se contestaron 5 requerimientos, los cuales se relacionan a continuación:

- a.) Proyección de (3) tres requerimientos a infractores de derechos de propiedad industrial.
- b.) Respuesta a derecho de petición sobre el gasto de pauta y publicidad.
- c.) Proyección de catálogo de signos distintivos registrados

Reuniones.

- a.) Reunión con el área de mercadeo indicando la importancia de realizar el registro de los logotipos de Previsora Seguros con los nuevos colores.
- b.) Reunión sobre el impacto del error de logotipo en emisión de SOAT.



## GERENCIA DE CONTRATACIÓN

### Aspectos generales:

La Gerencia de Contratación, como proceso transversal, brinda apoyo a las diferentes áreas de la compañía en cada una de las etapas del proceso de “contratar bienes y servicios” en la planeación, coordinación, dirección y control.

Desde el 21 de noviembre de 2024 se oficializó el nuevo manual de contratación de la Compañía con la publicación de la versión No.8, esta reestructuración del contenido del manual de contratación, se realizó con el objetivo de generar secuencialidad de la información, permitiendo un mayor entendimiento de las actividades y elementos que componen la gestión contractual y con ello, darle paso a la elaboración de un manual de procedimientos de contratación que garantice la efectividad de las actividades.

Es importante resaltar de esta última versión del manual, entre otros aspectos, el fortalecimiento del gobierno

del proceso “contratar bienes y servicios” a partir de la reglamentación para la totalidad de la contratación de la compañía, garantizando información unificada y gestión centralizada del proceso.

Se complementó y actualizaron los roles de las dependencias que tienen responsabilidad dentro de la gestión contractual, así mismo, se incluyeron el área de tecnología y el área de seguridad y salud en el trabajo.

### Comité de contratación:

El comité asesor de contratación se denominará comité de contratación, como quiera que pasará de ser una instancia administrativa de consulta, asesoría y orientación, a tener funciones de aprobador sobre los temas expuestos por los ordenadores del gasto para el desarrollo oportuno y eficaz de la gestión contractual.

Con el objetivo de permitir una integración multidisciplinaria del comité de contratación y garantizar la imparcialidad de sus decisiones, se ajustaron los miembros con voz y voto, así como los asistentes permanentes.

## INTEGRACIÓN

El comité de contratación estará integrado por los siguientes funcionarios quienes tendrán voz y voto:

- El (La) Presidente de Previsora S.A. (en aquellos casos en los cuales la cuantía del proceso sea igual o superior a mil (1.000) SMMLV.)
- El (La) Vicepresidente Jurídico(a) quien lo presidirá.
- El (La) Vicepresidente Financiero(a).
- El (La) Secretario(a) General.
- El (La) Vicepresidente de Desarrollo Corporativo.
- El (La) Vicepresidente Comercial.
- El (La) Vicepresidente Técnico.
- El (La) Vicepresidente de Indemnizaciones.

### Planeación de la contratación:

Durante la vigencia de 2024, se dio mayor relevancia a la etapa de planeación de la actividad contractual, fortaleciendo el plan anual de adquisiciones como herramienta de gestión. En este sentido se estructuró el indicador estratégico relacionado con el cumplimiento del plan anual de adquisiciones por cada una de las vicepresidencias y secretaría general, definiendo dos premisas para su medición: el cumplimiento de lo planeado dentro de los tiempos programados y la optimización de recursos a través de la obtención de ahorros;

Así mismo, se elaboró un instructivo cuyo objeto es definir las actividades que se deben efectuar por parte de las áreas para la elaboración, actualización y seguimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Previsora Seguros de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación y el Manual de Procedimientos de Contratación, con el propósito de estandarizar los mecanismos mediante los cuales se obtiene la información necesaria para la definición de los bienes, obras y/o servicios que requiere la Compañía para su gestión contractual, durante una vigencia



fiscal determinada, de tal manera que su elaboración, seguimiento y actualizaciones, cumplan con altos estándares de calidad y oportunidad.

El resultado del indicador mencionado fue el siguiente:

Periodo	Porcentaje Cumplimiento
I TRIMESTRE	49%
II TRIMESTRE	88%
III TRIMESTRE	79%
IV TRIMESTRE	86%

Este indicador hizo parte de las actividades incluidas en el “Plan de Acción Institucional vigencia 2024,” cuyo

reporte cuantitativo y cualitativo estuvo a cargo de la gerencia de contratación.

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

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

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

### Gestión contractual:

En cuanto a la gestión contractual por modalidad de selección, entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2024 se detalla lo siguiente para Casa Matriz:

Modalidad	N° Procesos	Valor Contratado (con IVA)
Invitación Abierta	13	\$ 133,538,521,922
Invitación Cerrada	8	\$ 3,617,308,951
Directa > a 50 SMMLV*	99	\$ 45,741,166,727
Directa hasta 50 SMMLV	148	\$ 4,152,163,335
	268	\$187,049,160,935

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

N° Contrato	Contratista	Objeto	Valor Contrato
140-2024	RISK MANAGEMENT SOLUTIONS, INC	Adquisición de la herramienta tecnológica "RMS RiskLink" para la estimación de pérdidas o modelos catastróficos en el ramo de terremoto.	\$ 2,191,320,000
216-2024	BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA SA	Prestará el servicio de custodia de valores, de conformidad con la Ley Aplicable, para los Activos Custodiados de propiedad del Custodiado.	\$ 2,584,174,428
272-2024	TRANSFIRIENDO S.A.	prestar sus servicios especializados para estabilizar y asegurar la operación del proceso de facturación en medios y formatos electrónicos (emisión y recepción de facturas).	\$ 2,630,971,107
266-2024	ALLIANZ SEGUROS S A	Contratar la póliza de hospitalización y cirugía de acuerdo con lo dispuesto en la Clausula 64 de la Convención Colectiva de Trabajo vigente, celebrada entre Previsora Seguros. y la organización sindical SINTRAPREVI.	\$ 8,969,801,400
		Total	\$ 16,376,266,935

Por otra parte, se adelantaron 80 trámites correspondientes a modificaciones contractuales, cuyo valor total de adiciones presupuestales, fue la suma de \$ 23,374,275,351. (IVA incluido).

La gestión contractual de las sucursales entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2024 fue la siguiente:

Modalidad	N° Procesos	Valor contratado (con IVA)
Inferiores a 50 SMMLV - Sucursales	195	\$1,339,236,705

### Comité de Contratación:

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

En las sesiones del Comité se han formulado políticas, criterios y estrategias que deben regir la actividad contractual en cada una de sus instancias, dentro del marco establecido por el ordenamiento jurídico vigente y el Manual Interno de Contratación. La gestión del comité en 2024 se evidencia con los siguientes datos:

Sesiones	Procesos de Contratación Presentados
24	139

### Capacitaciones:

Durante la vigencia del 2024 se llevó a cabo la capacitación a funcionarios sobre la nueva versión del manual de contratación. Así mismo, se desarrollaron sesiones dirigidas a los supervisores de contrato, con el fin de orientar en las responsabilidades que conlleva el control y seguimiento de la ejecución contractual.

### Estudios de mercado y del sector:

Se creó un instructivo con el fin de definir las actividades que se deben efectuar por la Gerencia de Contratación, para realizar un estudio desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo a determinado sector de la industria, el cual será la base para los procesos que se lleven a cabo bajo las modalidades de invitación abierta, invitación cerrada, subasta inversa y bolsa de productos independientemente de su cuantía.

# Capítulo 6

Componentes  
de Evaluación



## 6.1. Componentes

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.5.4. “Funciones de la Auditoría Interna u órgano que haga sus veces respecto de la información y comunicación” de la Circular Externa 008 de 2023, Parte I, Título I, Capítulo IV, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno - SCI, la Oficina de Control Interno de la Previsora Seguros, presenta el informe sobre las actividades desarrolladas y la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno, correspondiente a las actividades desarrolladas para la vigencia 2024.

Es importante mencionar que la Administración de la Entidad es responsable de la veracidad de la información suministrada a la Oficina de Control Interno (OCI) para la ejecución de sus pruebas, así como de la implementación y eficacia de los planes de acción destinados a subsanar hallazgos y oportunidades de mejora, según lo previsto en el plan anual de auditoría.

La actividad de Auditoría Interna de Previsora Seguros reconoce y se alinea con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) - del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors -IIA-) y las normas colombianas vigentes, dicho marco cita que “El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de Auditoría Interna”.

“El Marco Internacional, de acuerdo con el MIPP, la Auditoría Interna es una actividad independiente que aporta valor a la organización mediante un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la gestión de riesgos y el control”.

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

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

Por otro lado, con su objetivo principal, apoyará a Previsora Seguros, en la identificación de nuevos riesgos y aquellos que aún no han sido debidamente mitigados. En este contexto, no solo identificará los desafíos, sino

que también desempeña un papel crucial al proporcionar recomendaciones y planes de acción. Estas sugerencias buscarán facilitar una respuesta adecuada a los riesgos (aceptar, continuar, transferir, mitigar o evitar) alineado con el estándar 2120 - gestión de riesgo. De esta manera, la Auditoría Interna no solo identifica riesgos, sino que también fortalece los procesos de gobierno y control mediante la implementación de planes de acción efectivos y el monitoreo continuo de su cumplimiento.

## 6.2. Generalidades

El sistema de control interno –SCI- es un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de la organización. La Previsora Seguros., cuenta con un Sistema basado en un enfoque de gestión por procesos, así mismo, implementa un sistema integrado de gestión, dentro del cual adopta de manera voluntaria los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, integrando desde el mapa de procesos, procedimientos, políticas, indicadores, registros, y demás instrumentos que configuran la administración del riesgo como un elemento transversal a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

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

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



## COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 3.1.

Ambiente de control

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

### 3.2.

Gestión de riesgos

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

### 3.3.

Actividades de control

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

### 3.4.

Información y comunicación

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

### 3.5.

Actividades de seguimiento y monitoreo

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

## EV: Entidades vigiladas

## 6.3. Desarrollo Responsabilidades de la Oficina de Control Interno - Alcance

6.3.1. Identificación de los temas, procesos, y áreas objeto del examen, periodo, criterios de evaluación y los responsables de la información tenida en cuenta para la elaboración del informe.

Las actividades desarrolladas se adelantaron en cumplimiento del plan de auditoría para la vigencia 2024 aprobado por el Comité de Auditoría, en el que

se establecieron las evaluaciones de los diferentes procesos, ejecutando de manera independiente y objetiva las revisiones del estado del SCI.

Las actividades ejecutadas por parte de la OCI consideraron la aplicación de un enfoque de trabajo estructurado e integral basado en riesgos, en la metodología que incluye la evaluación de los elementos de control definidos en la Circular Externa 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia, lineamientos del Decreto 648 de 2017 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La Oficina de Control Interno estableció los niveles de calificación para cada uno de los hallazgos, tomando en consideración los resultados de la evaluación de riesgos y las pruebas de auditoría realizadas. Los criterios de calificación se basaron en la siguiente tabla, con la posibilidad de que, en situaciones específicas donde se cumplieran uno o varios de los criterios, primara el juicio del auditor:



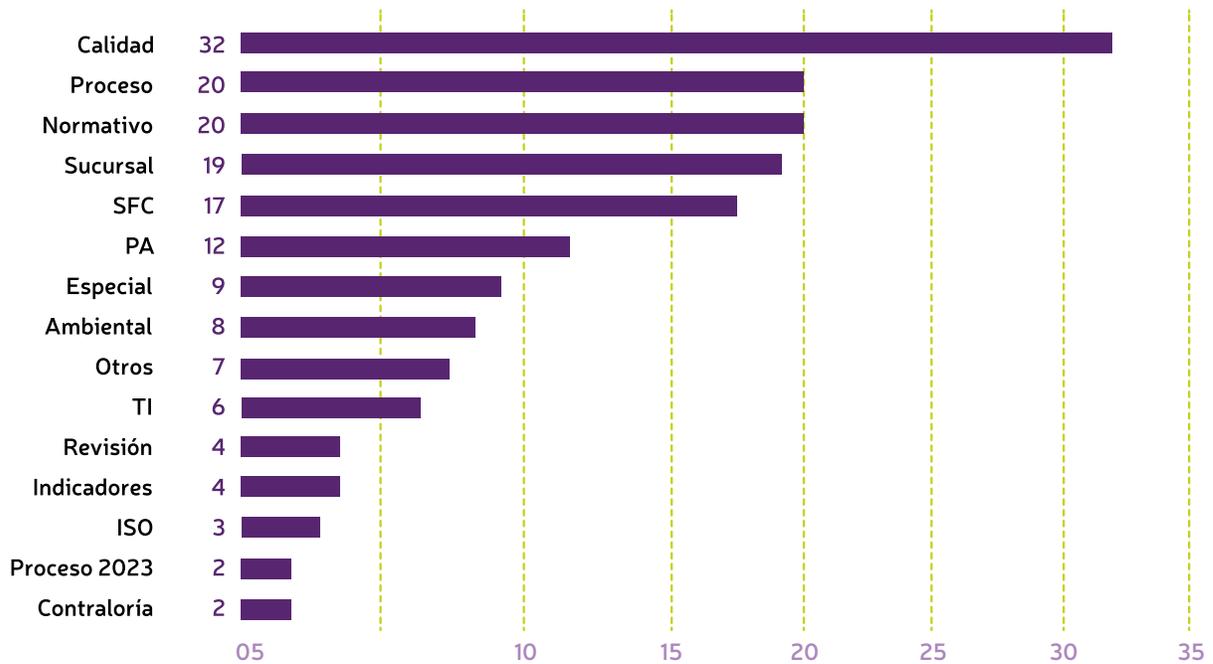
Tipo	Criterios
Hallazgo alto impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras tales como: pérdidas anuales continuas, no pago de obligaciones, incumplimiento del régimen de reservas, desconocimiento de obligaciones por parte de los reaseguradores, afectación de las políticas de suscripción con aseguramiento de riesgos no permitidos.</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete totalmente la imagen pública de la Entidad, incluida la atención al consumidor financiero.</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete totalmente el cumplimiento normativo interno y externo de la entidad (Políticas y manuales Internos, Normatividad de Entes de Control, Gobierno Nacional y Congreso de la República).</li> <li>• Su materialización dañaría gravemente el desarrollo del proceso y el cumplimiento de los objetivos, impidiendo finalmente que estos se logren.</li> <li>• Genera pérdida de confidencialidad de la información que puede ser de utilidad para la competencia o individuos o grupos internos o externos, con efectos no recuperables para la empresa.</li> <li>• Genera uso de información no integra ya sea a nivel interno o externo con efectos no recuperables para la empresa.</li> <li>• Genera pérdida de disponibilidad de información con efectos no recuperables para la empresa.</li> <li>• La situación identificada es recurrente (ha sido reportada en ejercicios de auditoria anteriores) y afecta alguno de los de los criterios definidos en esta escala de calificación (alto impacto).</li> </ul>

<p><b>Hallazgo bajo impacto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras tales como: afectación de la rentabilidad anual, decrecimiento del margen financiero.</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete de forma menor la imagen pública de la empresa, mitigable o reversible en el corto plazo (6 meses).</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete parcialmente el cumplimiento normativo interno y externo de la entidad (Políticas y manuales Internos, Normatividad de Entes de Control, Gobierno Nacional y Congreso de la República).</li> <li>• Su materialización causaría un bajo daño en el desarrollo del proceso y no afectaría el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>• Genera pérdida de confidencialidad de la información que puede ser de utilidad para la competencia o individuos o grupos internos o externos, con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Genera uso de información no integra ya sea a nivel interno o externo con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Genera pérdida de disponibilidad de información con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Su materialidad es menor respecto uno de los criterios de “Alto impacto”, con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Fallas en la calidad de la información contenida en las bases de datos</li> <li>• Oportunidades de mejora recurrentes.</li> </ul>
<p><b>Oportunidad de mejora</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras.</li> <li>• Riesgo cuya materialización no compromete de ninguna forma la imagen pública de la empresa, mitigables y reversibles de manera inmediata.</li> <li>• Su materialización puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y no afecta el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>• Genera pérdida de confidencialidad de información que no es de utilidad para la competencia, individuos o grupos internos o externos.</li> <li>• Genera uso de información no integra ya sea a nivel interno o externo sin efectos negativos para la empresa o genera pérdida de disponibilidad de información sin efectos negativos para la empresa.</li> <li>• Mejores prácticas que podrían ser aplicadas por la entidad para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos, políticas y controles.</li> </ul>
<p><b>Satisfactorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple con todas las normas políticas y procedimientos y la ejecución se realiza de acuerdo con el criterio de auditoría definido.</li> </ul>

## 6.4. Descripción de los Resultados de las Evaluaciones

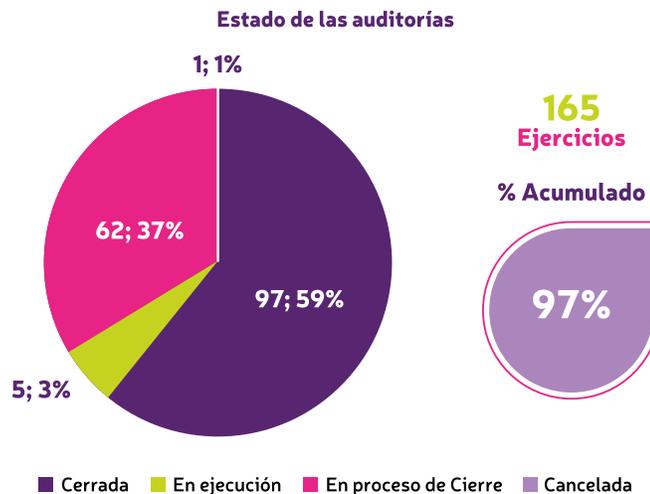
Dentro de las actividades programadas en el plan anual de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría Vigencia 2024, la Oficina de Control Interno planeó la ejecución de

165 trabajos de aseguramiento y asesoría independiente; para el ejercicio de gestionar impuestos, estaba planeado que, culminará en enero 2025 (aprobación de comité de auditoría), así mismo, por situaciones ajenas a la Oficina de Control Interno se pospuso la fecha de cierre de tres ejercicios para enero 2025, como son: fraude, vincular y administrar personal y calidad de dicho proceso (aprobación de junta directiva). Además, se informó el retraso en la culminación del ejercicio de código de ética, por temas atinentes a la entrega de la información.

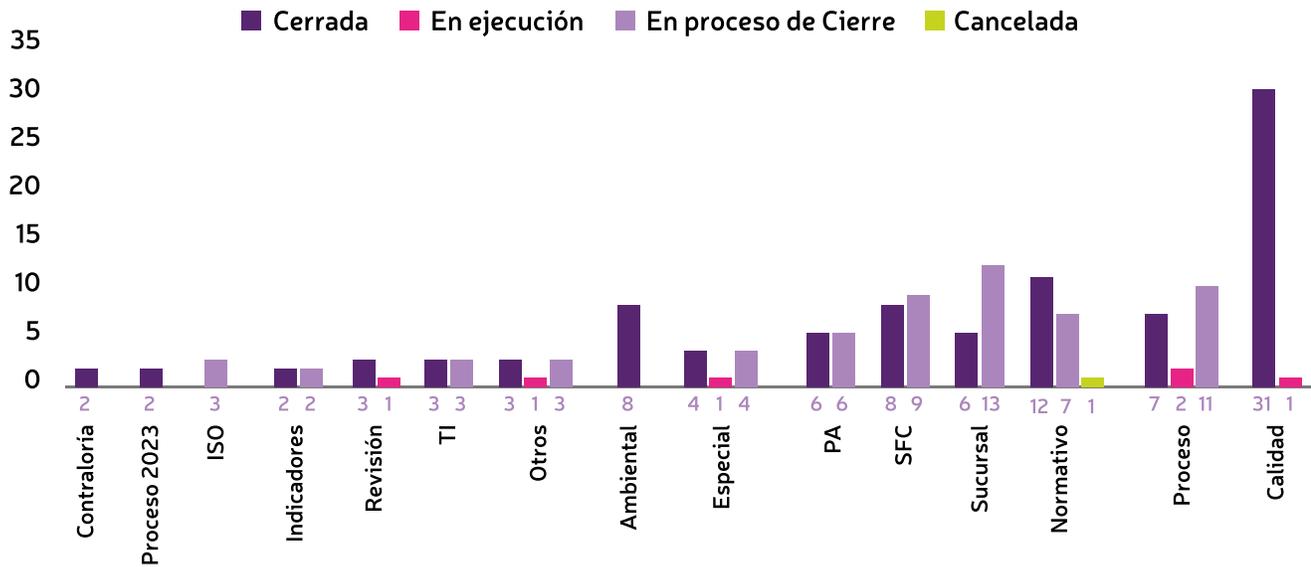


Datos tomados del plan auditoría con corte al 31 de diciembre 2024.

A continuación, se detalla el estado de las auditorías, definidas en el plan de auditoría entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.



Datos tomados del plan auditoría con corte al 31 de diciembre 2024.



La Oficina de Control Interno, con corte al 31 de diciembre de 2024, de los 165 ejercicios realizados tiene finalizadas y pendientes remitir al líder del proceso la versión definitiva los informes (SIAR – SARO y Hacking Ético) y 5 auditorías en proceso de ejecución y cierre (revisión especial de fraude; calidad y proceso de vincular y administrar personal; gestionar impuestos y revisión código de ética).

En los informes de cierre se incorpora una evaluación detallada de la efectividad, acompañada de recomendaciones específicas diseñadas para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la Compañía. Este enfoque integral asegura una comunicación transparente y respaldada por datos con las instancias clave de gobierno y liderazgo en la organización, además, cumpliendo con los procedimientos descritos en el manual y estatuto de auditoría de la compañía.

Los responsables de los procesos suscribieron planes de acción con el propósito de abordar las debilidades identificadas y mitigar la materialización de posibles riesgos. Estos planes fueron objeto de un seguimiento continuo por parte de la Oficina de Control Interno, la Alta Dirección y el Comité de Auditoría a lo largo del año 2024. Este proceso de monitoreo constante refleja el compromiso organizacional para garantizar la efectiva implementación de las acciones correctivas y fortalecer los controles internos en busca de la mejora continua.

Así mismo, al 31 de diciembre de 2024, la Oficina de Control Interno completó la ejecución del plan de auditoría en un 97%, dicho resultado refleja el compromiso y la eficiencia en la gestión de la Oficina de Control Interno para llevar a cabo revisiones integrales de los procesos, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de los controles internos y la gestión de riesgos en la organización.

### 6.4.1. Cumplimiento de la Política Contable y Financiera

Se presentó el resultado asociado a la verificación del cumplimiento de los requisitos del control interno contable, de acuerdo con lo establecido en Numeral 5.1, Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014) y la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación.

Conclusión de la Auditoría: según las pruebas de auditorías ejecutadas, se identificaron aspectos que funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observó 1 hallazgo de alto impacto y 6 oportunidades de mejora, relacionados principalmente con lineamientos para los registros contables (paquetes contables) oportunidad en las actividades relacionadas al cierre contable, alertas generadas por SISE 2G, manejo automático de las amortizaciones en los activos intangibles, así como asuntos relacionados con el normograma y la matriz de riesgos y controles.

Así mismo, se informó que el resultado de la Calificación Chip Contable al 31 de diciembre de 2023 fue de **4.92**. La evaluación al 2024 se encuentra en proceso por parte del equipo auditor.

### 6.4.2. Funcionamiento del SCI

La Oficina de Control Interno, efectuó la evaluación del Sistema de Control Interno de acuerdo con las Normas de Auditoría generalmente aceptadas, dicha evaluación se incluyó en cada una de las evaluaciones realizadas. Apalancadas en un entendimiento del Sistema de Control Interno, evaluando y probando la efectividad del diseño y operación del mismo; adicionalmente, se realizaron otros procedimientos de evaluación que se consideraron necesarios, incluyendo la observación de evidencia suficiente sobre los componentes de control

que indican las normas establecidas para el control interno y la normatividad definida por él DAFP, a saber: Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de seguimiento y monitoreo.

### Conclusión del Funcionamiento del SCI:

Dada la naturaleza jurídica de Previsora Seguros y al ser vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se evidencian documentados y funcionando todos los componentes del Sistema de Control Interno. De igual modo, se observó un compromiso por parte de la Alta Dirección en la búsqueda constante de mejoras, y respalda la información proporcionada por los entes de supervisión, implementando acciones orientadas a lograr la efectividad y adecuada mitigación de riesgos. Este enfoque tiene como objetivo fortalecer el sistema de control interno de Previsora Seguros, alineando de manera eficiente el papel de cada una de las líneas y promoviendo la integración de los sistemas de gestión de la Entidad.

Los resultados de las evaluaciones de la Oficina de Control Interno se presentan en los informes que incluyen oportunidades de mejora y recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

### 6.4.3. Calidad Sistemas Internos de la Entidad

La Oficina de Control Interno, dentro del Plan Anual de Auditoría vigencia 2024, definió las actividades de evaluación sobre el cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Gestión Integral (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015) de la Entidad, concluyendo:

En la validación de los requisitos de las normas **ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015**, observamos que Previsora Seguros, cuenta con los mecanismos de seguimiento para el cumplimiento y aplicabilidad de los requisitos, no obstante, es importante cubrir aspectos de mejora relacionados con la actualización de requisitos legales, documentación de planes de acción e indicadores del sistema. Así mismo se evaluaron los procesos control documental del sistema de gestión integral y gestionar la mejora continua de los procesos, de los cuales se generaron recomendaciones que fortalecen los procesos y el sistema en general.

### 6.4.4. Estructura Organizacional de la Entidad

De acuerdo con la naturaleza de la entidad, definida en el

“ESTATUTOS DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS - ARTÍCULO 1. NATURALEZA Y DENOMINACIÓN: Previsora Seguros., *Compañía de Seguros, constituida por escritura pública No.2146 del 6 de agosto de 1954, otorgada ante el Notario Sexto del Circulo de Bogotá D.C., es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público*” y lo definido en el “DECRETO 1996 DE 2017- Artículo 1°. Modificar el artículo 13 del Decreto 1808 del 7 de noviembre de 2017”.

La Oficina de Control Interno, se acoge a la estructura definida para la Entidad y en el marco de las evaluaciones, lleva a cabo revisión de la estructura que la Entidad ha establecido, incluyendo normas, funciones y responsabilidades documentadas en los descriptivos y manuales de la organización. En los casos que se han presentado observaciones están han sido debidamente informadas a los dueños de procesos y documentadas en los informes presentados.

### 6.4.5. Ejercicios Ejecutados año 2024

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

- Verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades relacionadas con el proceso.
- Evaluar el diseño de los controles claves y la eficiencia operativa de los mismos, con enfoque en la prevención. Así como, los relacionados con riesgos de corrupción y fraude, a cargo de la entidad.
- Evaluar el componente tecnológico que apalanca la medición de riesgo de crédito.
- Validar los resultados e identificar los posibles planes de acción para avanzar en el mejoramiento continuo.

Así mismo, se destacan las siguientes actividades ejecutadas durante el año 2024, las cuales se realizaron en pro del mejoramiento de la Oficina de Control Interno:

**Documentación Oficina de Control Interno (PAMC, Manual, Código y Estatuto).**

La OCI presentó el Marco Internacional para la Práctica (MIPP), resaltando los beneficios de la certificación del





OCI y la estructura de las normas. Además, informó sobre la revisión y actualización de la documentación y metodologías que aplicará la Oficina de Control Interno, solicitando su aprobación.

Conclusión de la Auditoría: Se dio a conocer los cambios y documentos aprobados, actualizados y/o creados, indicando las actualizaciones y mejoras documentales del proceso.

#### **Avance con el IIA para el análisis de brechas previo a certificación de la Oficina de Control Interno**

Se presentó el resultado de la evaluación realizada por la IIA sobre el análisis de brechas previas a la certificación de la Oficina de Control Interno, En términos generales, la evaluación reveló 12 brechas de conformidad (BC) y 3 oportunidades de mejora (OM).

Aspectos positivos para resaltar, evidenciados a través de entrevistas y trabajo de campo:

- Disposición del Auditor Corporativo para buscar mejores prácticas Internacionales para mejorar la función de la auditoría y la credibilidad de la misma en la Organización con apoyo de la Junta.
- Capacitación continua a la Junta y Auditores sobre temas relevantes de la profesión e industria.
- Implementación de indicador de seguimientos

eficientes que tiene como objetivo propiciar el cumplimiento efectivo de los planes de acción.

- Apoyo de la función en una firma de auditoría en co-sourcing que reúne especialistas y herramientas técnicas que soportan la función de auditoría en el cumplimiento del plan de auditoría aprobado.

Es importante señalar que, los ejercicios ejecutados por la OCI durante el 2024 incluyeron: auditorías de proceso, normativas, de calidad y ambiental, seguimientos mensuales y auditorías especiales. Dentro de los ejercicios diferentes a procesos los de mayor relevancia fueron la Revisión CORE (SISE) e Informes tableros de analítica de datos (PQRs, Tickets y procesos judiciales).

#### **6.4.5.1. Declaración de independencia – Oficina de Control Interno**

El Jefe de la Oficina de Control Interno, ante el comité del mes de enero de 2024 presenta la declaración de independencia, declarando:

- No tiene relaciones personales o financieras con la Entidad, ni con los funcionarios.
- No tiene ni intereses comerciales, profesionales, financieros y/o económicos en actividades sujetas a examen.

- No tiene relaciones de parentesco con el personal vinculado con la evaluación independiente y/o seguimientos estimados en las actividades del Plan Anual de Auditoría
- No tiene ningún conflicto de interés proveniente de: relaciones e intereses, profesionales, personales, financieros, económicos, y/o comerciales
- En el ejercicio de sus funciones, tendrá acceso a información sobre distintos aspectos de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad auditada, por lo cual declara utilizar la información con la debida integridad y confidencialidad, comprometiéndome sólo a usarla para los fines de la auditoría o seguimiento y a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.
- Se compromete a no divulgar resultados parciales o finales de la auditoría por fuera de los canales establecidos por la Oficina de Control Interno
- Se compromete a cumplir y aplicar lo establecido en el Código de Ética del auditor interno de la Aseguradora.

#### 6.4.5.2. Auditoría Hacking ético:

El equipo de Hackers de la firma EY verificó, el cumplimiento con respecto de las disposiciones normativas relacionadas con uso de contraseñas, acceso a la red wifi y descarga de información, situaciones que, al corte del informe, se encuentra en proceso de culminación.

### 6.4.6. Auditoría de Procesos

#### 6.4.6.1. Administrar activos fijos

En conclusión, de acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a la administración de los activos fijos de la compañía, se identificaron aspectos que funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron 3 hallazgos de bajo impacto y 6 oportunidades de mejora, relacionados principalmente con los lineamientos para el manejo de los registros de las reclamaciones de la póliza, clasificación del estado de los activos en las bases de datos, parametrización de las edades de depreciación en el aplicativo, así como, asuntos relacionados con la documentación del proceso, fortalecimiento en el detalle del cálculo del indicador.

#### 6.4.6.2. Gestionar el presupuesto

En conclusión, según las pruebas de auditoría ejecutadas

con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a la planeación y control presupuestal, así como, el seguimiento a su ejecución, garantizando la disponibilidad de recursos para el funcionamiento de la compañía, se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron 3 oportunidades de mejora, relacionados principalmente con los riesgos y controles y activos de información, así como, la aprobación de los traslados presupuestales en el aplicativo.

#### 6.4.6.3. Gestionar siniestros ramos generales, patrimoniales y vida; Gestionar siniestros

##### Automóviles.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso relacionadas con la calidad y oportunidad de las reclamaciones de generales, patrimoniales y vida, se identificó que las actividades clave del proceso se están ejecutando de acuerdo con lo establecido en las políticas de la entidad, no obstante, se observaron 9 oportunidades de mejora, relacionadas principalmente con la asignación e Informes de aseguradores (preliminares, avance y final), Activos de Información, Comité análisis de siniestros, matriz de riesgos y corrupción.

Para las reclamaciones de automóviles frente a los requisitos y políticas del proceso relacionado con atención y oportunidad y la garantía de su definición acorde con los términos de la póliza y demás lineamientos, se identificó que las actividades clave del proceso ejecutan según lo establecido en las políticas de la entidad; no obstante, se observaron 3 oportunidades de mejora, relacionadas con la matriz de riesgos y controles del proceso, el informe de supervisión de la gestión para la intermitencia de la interfaz.

#### 6.4.6.4. Gestionar Salvamentos

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a la legalización, administración, custodia y comercialización de los salvamentos, se identificó que las actividades clave del proceso se están



ejecutando de acuerdo con lo establecido en las políticas de la entidad, no obstante, se observaron 3 hallazgos relacionados principalmente con la integridad de bases de datos, registro contable, validación de traspasos y 2 oportunidades de mejora, relacionadas con la definición de políticas de salvamentos, así como, la matriz de riesgos y controles del proceso.

#### 6.4.6.5. Administrar cartera de primas financiadas

Al efectuar los procedimientos de auditoría encaminados en validar el cumplimiento de las políticas y lineamientos definidos para el logro del objetivo proceso, se observó que existen aspectos que funcionan de manera satisfactoria, específicamente asociados al gobierno del proceso, no obstante, se identificaron 6 hallazgos de bajo impacto relacionados con la operación de los controles asociados a revocación de pólizas; descuento de saldos en la liquidación de indemnizaciones; registro de calidad de las actuaciones de gestión de cobro y periodicidad con que se hacen por parte del proveedor; fallas en definiciones de seguridad en el control de acceso y autorización de reversión de transacciones de bancos, asuntos que serán tratados por medio de planes de acción definidos por los líderes de los procesos con fecha de compromiso establecidas durante el presente año.

#### 6.4.6.6. Desarrollar la estrategia

Al efectuar los procedimientos de auditoría se observó que los aspectos claves del proceso tienen un resultado satisfactorio frente a los criterios evaluados, no obstante, se identificó una oportunidad de mejora, relacionada con los parámetros de definición de las contraseñas.

#### 6.4.6.7. Establecer y validar tarifas de productos

La conclusión de la revisión, fue que de acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a la actualización, aprobación y comunicación de las notas técnicas, se identificó que se realizan los estudios técnicos sobre los históricos de reservas, pagos, primas y siniestros incurridos para la actualización de las notas técnicas, así como, los parámetros definidos con las Gerencias de Producto, no obstante, se observó un hallazgo y tres oportunidades de mejora, relacionados principalmente con la evidencia de la aprobación por parte de la Gerencia de Actuaría y Producto de las notas técnicas y la actualización de la documentación del proceso, matriz de riesgos y controles y de activos de información.

#### 6.4.6.8. Gestionar Cálculo Actuarial de Reservas (IBRN-RTIP-RPND)

La conclusión de la evaluación, fue que según las



pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente al cálculo de las reservas técnicas, controles implementados para su validación, registro contable y transmisión de reportes, se identificó que el proceso efectúa el cálculo de las reservas de acuerdo con las metodologías definidas y da cumplimiento a la normatividad aplicable, además, cuenta con controles de validación y registro de las mismas, no obstante, se observó un hallazgo y dos oportunidades de mejora, relacionadas principalmente con el servidor y la actualización de las matriz de activos de información y la de riesgos y controles.

#### 6.4.6.9. Gestionar Actividades Comerciales con Aliados

Las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a las actividades comerciales con aliados, permitieron concluir que, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron 2 hallazgos de bajo impacto y 6 oportunidades de mejora, relacionados principalmente con la documentación del proceso de vinculación, centralización de la información crítica, así como, atributos de la descripción de los controles, documentación de actividades, seguimiento de la gestión de cobro, Log de auditoría.

#### 6.4.6.10. Gestionar licitaciones del segmento privado

En conclusión, las pruebas de auditoría desarrolladas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestionar Licitaciones del Segmento Privado, identificaron que las actividades claves del proceso se están ejecutando de acuerdo con las políticas de la entidad, no obstante, se observaron 4 oportunidades de mejora, relacionadas con la documentación, caracterización y estructura del proceso, indicadores, matriz de riesgos y controles, riesgos y controles de fraude y corrupción, y la implementación de una herramienta de operación de mercadeo masivo.

#### 6.4.6.11. Gestionar Litigios

La conclusión de la validación, fue que según las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a los procedimientos definidos para la recepción de la solicitud de atender un proceso judicial hasta el cierre del caso, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron 7 hallazgos de bajo impacto y 4 oportunidades de mejora, relacionados principalmente con piezas procesales, responsabilidades del Comité de conciliación y defensa judicial, usuarios, calidad de bases, documentación del proceso, embargos, gestión de procesos judiciales, matriz de roles - perfiles y matriz de activos de información.

#### 6.4.6.12. Contratar bienes y servicios

Según las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso y su gestión de riesgos, frente a la planeación de la contratación y la atención de las necesidades para la adquisición de bienes y servicios requerido por las dependencias de la Entidad, así como, el cumplimiento de las responsabilidades en la supervisión y liquidación de los contratos, se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron hallazgos relacionados con la validación de las órdenes de servicio, cumplimiento de políticas del Comité Asesor, etapa precontractual, supervisión y liquidación, así como, usuarios no autorizados, situaciones que deben ser revisadas para la mejora del Sistema de Control Interno del proceso.

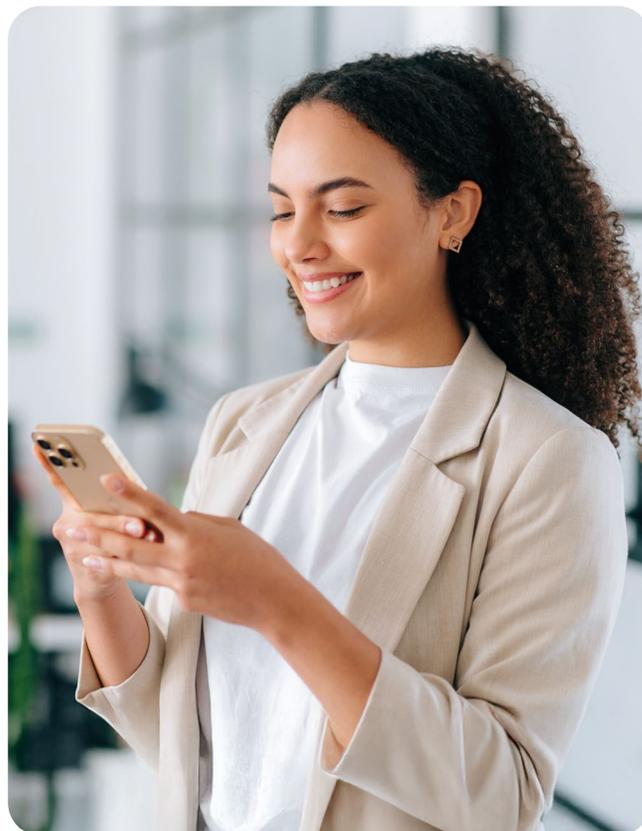
#### 6.4.6.13. Gestionar siniestros SOAT y AP

Según los resultados de las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento de los objetivos del proceso y su gestión de riesgos, frente a la atención de calidad y oportunidad las reclamaciones de siniestros SOAT y AP y garantizando su definición acorde con los términos de Ley, las condiciones particulares de la póliza y las políticas de indemnización de la compañía, se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria.

No obstante, se observaron 2 hallazgos y 4 oportunidades de mejora relacionados con la pertinencia, proceso de migración, disponibilidad de información en la herramienta, seguimiento de planes de acción, formalización documental del grupo de enfermeras, acceso a información sensible de usuarios no autorizados, actualización de estados de pagos, supervisión del contrato, condiciones generales de contratación de servicios en nube, reuniones y actas de aclaración, matriz de riesgos, controles y de fraude; finalmente, la marcación en facturas de procesos judiciales. Situaciones que deben ser revisadas para la mejora del Sistema de Control Interno del proceso. Cabe resaltar que el proceso ha tenido una mejoría con respecto a la revisión del año anterior.

#### 6.4.6.14. Estado de control interno- Gestionar el Gobierno Corporativo

En conclusión sobre los resultados obtenidos según las validaciones realizadas, se observó que el proceso cuenta con actividades y controles que le permiten asegurar el funcionamiento de los órganos de gobierno, como los son, la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, así mismo, se observó el cumplimiento normativo de los mismos, en temas relacionados con su conformación, reglamentos, periodicidad de las sesiones, quorum y cumplimiento de sus funciones, no obstante, se observó un hallazgo



relacionado con el repositorio de los soportes de supervisión de los contratos, 4 oportunidades de mejora relacionadas con el Comité de Auditoría, base de control de la delegación de la Representación Legal a través de poder, actualización de la información de la página Web y matriz de riesgos y controles y recomendaciones relacionadas con la matriz de activos de información.

Los procesos vincular y administrar personal y gestionar impuestos, al corte del 31 de diciembre se encontraban en ejecución, su resultado se presentará en los respectivos informes con observaciones, recomendaciones y planes de acción a que haya lugar.

#### 6.4.6.15. Auditoría Ciclo III Tecnología

Se verificó el cumplimiento de la circular 029 numeral 5.2. Normas de control interno para la gestión de la tecnología en cuanto a lo relacionado con:

- Plan estratégico de tecnología
- Infraestructura de tecnología
- Cumplimiento de requerimientos legales
- Adquisición de tecnología
- Adquisición y mantenimiento de software de aplicación
- Administración de servicios con terceros (incluidas iniciativas corporativas)
- Desempeño, capacidad y disponibilidad

- Educación y entrenamiento de usuarios
- Administración de los datos e instalaciones y
- Operaciones de tecnología.

Conclusión de la Auditoría: se identificaron aspectos que funcionan de manera satisfactoria y 2 hallazgos relacionados con los mantenimientos realizados a la infraestructura de TI y el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de terceros, así como 10 oportunidades de mejora asociadas a la autorización de cambios en el PETI, controles de mantenimientos físicos, matrices de riesgos, administración de instalaciones, umbrales de monitoreo y pruebas de restauración.

#### 6.4.6.16. Administrar novedades de personal:

La conclusión luego de la ejecución de las pruebas de auditoría con el fin de validar el cumplimiento de los objetivos del proceso y su gestión de riesgos, frente a la incorporación de las novedades que afecten la planta de personal y la historia laboral de los colaboradores y pensionados de la compañía, de conformidad con las normas vigentes y de la convención colectiva, con el fin de garantizar el pago oportuno de la nómina, así como la seguridad y las prestaciones sociales; se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria; no obstante, se identificaron dos hallazgos y cinco oportunidades de mejora relacionados con la Liquidación de los aportes a seguridad social y aportes parafiscales, Retención en la fuente por pagos laborales, Acumulación de Periodos Vacacionales, Comisiones



de Servicio, Matriz de riesgos, controles y de fraude y finalmente la necesidad de actualización de Matriz de Roles y Perfiles Sara Web, situaciones que deben ser gestionadas mediante planes de acción que logren la mejora del ambiente de control del proceso.

#### 6.4.6.17. Seguimiento de proyectos estratégicos:

Se verificaron los proyectos estratégicos críticos con componente tecnológico de acuerdo con las disposiciones indicadas por la SFC y seguimiento a las actividades definidas en los proyectos y el acompañamiento sobre las mismas del periodo de la evaluación.

Se presentó el estado actual del Proyecto, Experiencia del cliente, evidenciando los principales avances del proyecto, destacando las mesas de trabajo destinadas a la implementación de los pilotos y la alineación de proyectos estratégicos e iniciativas analizadas dentro del marco de las brechas de servicio al cliente identificadas.

**Conclusión de la Auditoría:** de acuerdo con las validaciones ejecutadas para dar cumplimiento a los objetivos principales de los proyectos seleccionados y niveles de avance y gestión, se identificó que la Entidad cuenta con lineamientos de seguimiento para los proyectos estratégicos, no obstante, se requiere fortalecer la documentación de lecciones aprendidas, aseguramiento de ANS y monitoreo en la asignación de recursos.

#### 6.4.6.18. Aprobación Informes Anuales de Gestión – Comité y Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno presenta a consideración los informes anuales de gestión, indicando que fueron remitidos con anticipación y que el informe está construido teniendo en cuenta las Funciones del Comité de Auditoría de la CE008 de 2023 de la SFC.

#### 6.4.6.19. Estado del Sistema de Control Interno.

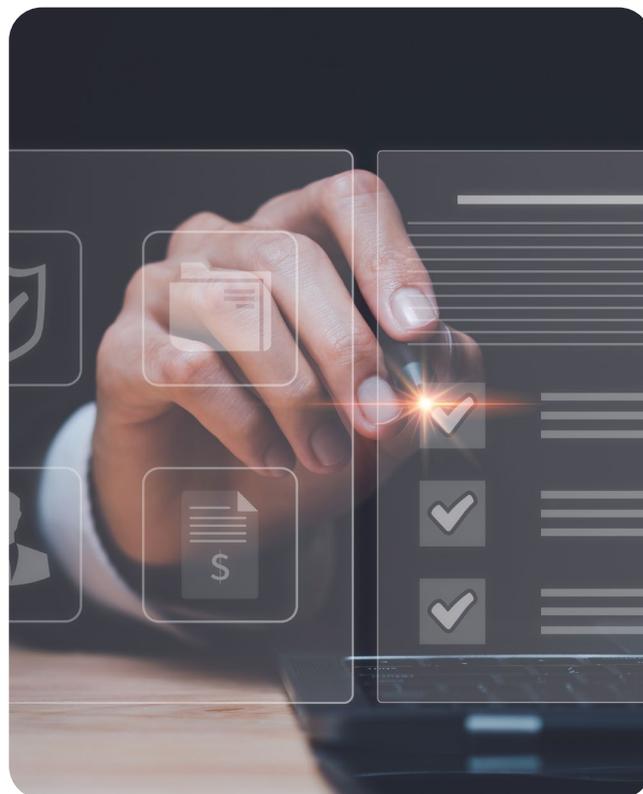
Se presentó el estado del sistema de control interno y sus componentes, con una calificación consolidada del sistema del 83%, para el primer semestre de 2024, así:

**Ambiente de control:** aumentó su calificación, pasando de un 91% a un 92%. Principalmente por la necesidad de establecer criterios de definición de cargos críticos en la entidad.

**Evaluación de riesgos:** pasó del 79% al 85%, se recomendó temas relacionados con metodología, análisis y reporte del perfil de riesgo, así como fortalecer y actualizar las matrices de riesgos y controles.

**Actividades de control:** Incremento del 60% al 65%, se recomendó validar y actualizar el mapa de riesgos de la entidad, alineado a los cambios procedimentales.

**Información y comunicación:** Su calificación pasó de 80



a 84%, continuando con por las recomendaciones de fortalecer los controles automáticos.

**Monitoreo:** calificación del 89%, disminuyó a 89%, se ha identificado la necesidad de fortalecer el registro y seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones de los entes de control.

#### 6.4.6.20. Protección de datos personales.

Se presentaron los resultados de la auditoría, cuyo objetivo principal fue verificar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y los decretos reglamentarios, relacionados con la protección de datos personales.

**Conclusión de la Auditoría:** se identificaron aspectos que funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observó 1 hallazgo de alto impacto y 3 oportunidades de mejora, relacionado con ausencia de condiciones o cláusulas de protección de datos personales con proveedores que administran datos personales; dificultades de acceso a la política de protección de datos personales en ciertos canales web y desactualización documental (aviso de privacidad, política y matriz de riesgos y controles).

#### 6.4.6.21. Gestionar el presupuesto.

Se verificó cumplimiento de las políticas frente a la planeación y control presupuestal, así como, el

seguimiento a su ejecución, garantizando la disponibilidad de recursos para el funcionamiento de la Entidad.

Conclusión de la Auditoría: Se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron 3 oportunidades de mejora, relacionados principalmente con los riesgos y controles; activos de información, así como, la aprobación de los traslados presupuestales en el aplicativo.

#### 6.4.6.22. Administrar cartera de primas financiadas.

Se verificó la adecuada aplicación de políticas y procedimientos para la administración y gestión de cartera de la financiación de primas.

Conclusión de la Auditoría: Se identificaron 6 hallazgos de bajo impacto relacionados con revocación de pólizas; descuento de saldos en la liquidación de indemnizaciones; registro de calidad en la gestión de cobro y periodicidad; fallas en definiciones de seguridad en el control de acceso al SFTP del proveedor y autorización de reversión de transacciones de bancos, relacionando los planes de acción definidos por los líderes de los procesos, para cumplimiento durante el presente año.

#### 6.4.6.23. Seguimiento – Primer Cuatrimestre Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Se realizó seguimiento del I Cuatrimestre de 2024 del PAAC, reportando que la entidad planeó veinticinco (25) actividades durante el año 2024, de las cuales dos (2) finalizaron durante el cuatrimestre evaluado, cumpliendo lo programado.

Durante el año 2024, no se realizaron más seguimientos dado el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, modificó el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción), transformando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el Programa de Transparencia y Ética Pública.

#### 6.4.6.24. Desarrollar la estrategia.

Se presentó un resultado satisfactorio frente a los criterios evaluados; no obstante, se identificó una oportunidad de mejora, relacionada

con los parámetros de definición de las contraseñas.

Adicionalmente, se evidenció la actualización de la estrategia 2022-2025 de la Compañía, alineada al Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, y tuvo las siguientes actualizaciones: (i) Inclusión en la perspectiva sostenibilidad la nueva directriz “Reputación corporativa” con el objetivo estratégico “Establecer procesos y herramientas de desempeño corporativo, para medir y gestionar eficazmente el riesgo Reputacional”, (ii) Se incluyó el objetivo estratégico “Mantener la solidez financiera, asegurar rentabilidad y ser confiable en su portafolio de inversión” para la directriz rentabilidad. (iii) Se activaron dos (2) proyectos: Seguro agropecuario fase III y Reputación corporativa.

#### 6.4.6.25. Plan Integral Gestión integral del Terremoto - PIGT

Se observó cumplimiento normativo frente a la Circular Básica Jurídica del Capítulo II, Título IV, Parte II y la Circular Externa 006 de 2018 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas vigentes relacionadas con las reglas aplicables al diseño, implementación y ejecución del Plan de Integral de Gestión de Terremotos (PIGT)

#### 6.4.6.26. Ciclo III TI

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento de las actividades del proceso relacionadas a la CE 008 de 2023, numeral 3.3. Actividades de Control – controles sobre la tecnología, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria: Administración de los datos y Operaciones, educación y entrenamiento de usuarios, indicadores, supervisión de contratos, DRP, auditoría de calidad y ambiental, no obstante, se observaron 3 hallazgos relacionados con la obsolescencia de la infraestructura tecnológica, el mantenimiento preventivo de la infraestructura eléctrica de la Entidad, evaluación impacto de los Procesos y 7 oportunidades de mejora relacionados al mantenimiento de UPS, documentación interna sobre priorización de servidores, lineamiento de actualización de versiones, actualización de Política de Continuidad del negocio, actualización criterios calificación proveedor y matriz de riesgos y controles de TI y Continuidad del Negocio.

#### 6.4.6.27. Gestionar siniestros SOAT y AP.

Esta evaluación consistió en verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso relacionadas con la revisión de los procedimientos para la atención de reclamaciones para SOAT, Vida y AP.

Conclusión de la Auditoría: Las condiciones particulares de la póliza y las políticas de indemnización de la compañía, se identificó que los controles claves



del proceso funcionan de manera satisfactoria; no obstante, se observaron hallazgos y oportunidades de mejora relacionados con la pertinencia médica, proceso de migración, disponibilidad de información en la herramienta de Activa TI, seguimiento de planes de acción propuestos por el proveedor de auditoría de cuentas médicas, formalización documental del grupo de enfermeras, acceso a información sensible de usuarios no autorizados en la ruta NAS de la Gerencia de Indemnizaciones de SOAT, Vida y AP, actualización de estados de pagos en el sistema SISE 2G, supervisión del contrato 91-2022 en relación con los servicios de computación en la nube, Condiciones generales de contratación de servicios en nube, reuniones y actas de aclaración de cuentas, matriz de riesgos, controles y de fraude y finalmente la marcación en facturas de procesos judiciales

#### 6.4.6.28. Informe consolidado de Sucursales.

Se validó el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades de los procesos relacionadas con suscripción de negocios, emisión de pólizas, gestión de cartera, financiación de primas, pago de comisiones, arqueo de títulos valores e infraestructura, para las sucursales: Arauca, Ibagué, Popayán, Yopal, Bucaramanga, Florencia, Tunja, Armenia, Sincelejo, Quibdó, Barranquilla, Pereira, Cali y Medellín.

Conclusión de la Auditoría: se identificaron hallazgos y oportunidades de mejora relacionados con el cumplimiento de los manuales de suscripción, cartera, legalización de partidas negativas, caja mejor, caja general, controles asociados al seguimiento a aliados estratégicos dados de baja, traslado de archivo, aplicación de pagos de pólizas SOAT y manejo de piezas publicitarias con logos anteriores.

#### 6.4.6.29. Sucursal digital.

Se verificó el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades de los procesos relacionadas suscripción

de negocios, emisión de pólizas, gestión de cartera y financiación de primas (Previcreditos).

Conclusión de la Auditoría: se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron dos hallazgos de bajo impacto relacionados con la suscripción de pólizas de automóviles y la gestión de cartera. Así mismo, evidenciamos que actualmente la Gerente de la sucursal, es la Gerente de desarrollo comercial, por lo cual recomendamos revisar la independencia de las dos áreas.

### 6.4.7. Auditorias especiales

#### 6.4.7.1. Informes tableros de analítica de datos.

La oficina de control interno, como parte de las actividades de monitoreo, ha desarrollado tableros de Power BI, cuyo objetivo es generar alertas tempranas en los procesos, a partir del análisis de los datos:

- Tablero de PQRs: Se genera mensualmente, generando las tendencias por producto y área.
- Tablero de Tickets: Se genera trimestralmente, permite identificar los tiempos de gestión según los casos registrados en la mesa de servicio.
- Tablero de procesos judiciales: Se generó en la auditoría al proceso de Gestionar Litigios, con el fin de identificar en los casos, su antigüedad, concentración por abogado y resultados.
- Se encuentra en proceso de evaluación para aplicar periódicamente.

- Tablero de siniestros: Tiene como propósito identificar tiempos en definición, pago, constitución de reservas, valores asegurados; en los casos de SOAT se podría verificar concentración por beneficiarios y afectados. Se generaron planes de acción para obtener bases con datos confiables.



### 6.4.7.2. Auditoría especial – Revisión CORE (SISE).

Se realizó el ejercicio especial, con el objetivo de tener un contexto del funcionamiento y arquitectura del Core (SISE) e Identificar las principales limitaciones técnicas que tiene el Core SISE para soportar las operaciones de Previsora Seguros

#### Conclusión de la Auditoría:

1. La arquitectura de SISE, basada en tecnologías desactualizadas, complica la resolución de vulnerabilidades y restringe la capacidad de integración con otros sistemas.
2. La falta de elasticidad de la plataforma y las dificultades para manejar volúmenes de trabajo crecientes y adaptarse a demandas dinámicas del negocio resultan en deficiencias en los tiempos de respuesta y en el procesamiento de transacciones.
3. Los costos elevados asociados con el soporte y las mejoras proporcionadas por SISTRAN, junto con una alta incidencia de tickets reportando problemas con SISE, reflejan una plataforma que no es adaptable a cambios rápidos, lo que prolonga los tiempos para realizar ajustes o cambios menores y genera impacto operativo para la compañía.

De acuerdo con la información proporcionada, se identificó que Previsora Seguros ha establecido una hoja de ruta ERP-CORE, la cual busca realizar un estudio de mercado para seleccionar una consultoría.

### 6.4.8. Seguimiento mensual órdenes administrativas SOAT

La oficina de control interno realizó el seguimiento mensual a cada una de las ocho órdenes de la SFC incluidas bajo el consecutivo N° 2023057348, relacionadas con la emisión de pólizas SOAT, indicando cumplimiento de estas, según las actividades planificadas.

Así mismo, se dio cumplimiento trimestral a la orden número nueve con el mismo consecutivo de la SFC, en cuanto a la expedición de pólizas del ramo SOAT y por los diferentes canales, se concluye lo siguiente:

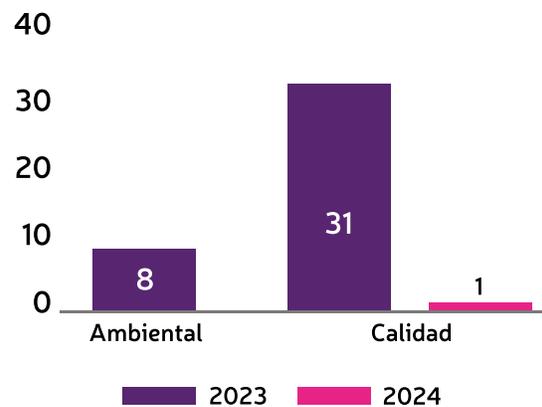
- La Compañía ofrece cubrimiento de venta de pólizas del ramo SOAT, mediante sus 26 sucursales a nivel nacional, aliados adscritos a la entidad y expedición virtual desde cualquier parte del territorio nacional.

- La Gerencia Técnica de SOAT, mensualmente presenta los resultados del comportamiento de las ventas a nivel nacional del ramo.
- La Compañía recibe PQR'S, las cuales son atendidas en un 100%.

Adicionalmente la oficina de control interno realiza seguimiento trimestral al comportamiento de las reclamaciones SOAT, al corte de diciembre 2024 se encuentra en proceso de validación, sin embargo, durante el 3er trimestre de 2024, se reportaron 355 reclamaciones fuera de tiempo que representan el 0.10% sobre el total de 328.405 reclamaciones tramitadas de SOAT y AP.

### 6.4.9. Auditorias de Calidad – Ambiental

Con el propósito de verificar cómo la Entidad dio cumplimiento a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y al sistema de gestión ambiental, basado en los estándares ISO9001 e ISO14001, la Oficina de Control Interno llevó a cabo un total de **40 evaluaciones**, 32 de calidad y 8 ambientales, las cuales fueron realizadas para **20** procesos y **12** sucursales, distribuidas así:



Como resultado, se generaron informes, los cuales fueron registrados en Isolucion, y ninguno registro "No conformidades", en algunos casos se registraron e informaron Oportunidades de Mejora, las cuales fueron conocidas por los dueños de proceso para su gestión frente al sistema, observando el compromiso de la Entidad con la mejora continua y el cumplimiento de los estándares establecidos, así mismo, se resalta la dedicación de la organización para mantener altos niveles de calidad y cumplir con las normativas ambientales, demostrando así su compromiso con la sostenibilidad y la excelencia en sus operaciones.

**Nota:** De las 40 auditorías definidas en Plan de Auditoría 2024, una (1), correspondiente a Vincular personal y se encuentra en ejecución.

## 6.4.10. Auditorías de Sucursales

### 6.4.10.1. Primer Semestre 2024

En el primer semestre se realizó visitas a las sucursales en las ciudades de **Arauca, Ibagué, Popayán, Yopal y Bucaramanga**, donde se identificaron asuntos relacionados principalmente con Suscripción y emisión de pólizas, gestión de cartera y legalización de notas crédito, comité de cartera, pólizas de estricto contado, previcréditos (Oportunidad firma pagaré y Oportunidad Experian), Controles de acceso físico (CAD)", arqueos de títulos valores y caja menor, pago de comisiones, controles de TI para los cuales se generaron planes de acción enfocados en:

- Seguimiento mensual a las tareas en el SIC.
- Fortalecer el proceso de certificación de calidad con muestras adicionales.
- Revisiones por parte de la subgerencia de recursos físicos.

Plan de acción transversal.

- Fortalecer la información en los FUID y cumplimiento de las TRD.
- Gestión de cobro o legalización (castigo)
- Solicitar apoyo de recursos físicos y de salvamentos para el traslado de activos.
- Documentación de todos los requisitos de las actas de comité de cartera y plan de acción transversal para los temas de SOAT.
- Capacitación a los funcionarios respecto a la documentación de actas de comité de cartera.
- Revisión de cargas para los temas de cartera.
- Reubicar elementos ubicados cerca del RACK.
- Plan de trabajo para realizar las transferencias documentales.
- Visitas a las sucursales para el levantamiento de información de infraestructura física, archivo y suministros y generarán las recomendaciones correspondientes.
- Seguimiento a los inventarios de gestión de las sucursales.
- Definición de fecha de entrega de los inventarios de gestión por parte del proveedor.

- Ejecución de Plan de Acción de Uso de Marca y seguimiento semestral.
- El proveedor de equipos rentados deberá realizar una visita a cada sede para validar el inventario de equipos de contingencia.
- Se solicitará al proveedor de equipos, que, en los cambios de directivos, se actualice el acta de los equipos de contingencia la cual deberá firmar el nuevo directivo.
- En conjunto con las áreas de cartera y tecnología se realizarán depuraciones a las partidas pendientes de aplicar en las Sucursales, realizar reenvíos de las Boletas que contienen esas pólizas para la integración automática de las mismas en SISE 2G, posteriormente, se enviará a cada una de las sucursales el reporte para aplicar Manualmente.

### 6.4.10.2. Segundo Semestre 2024

En el segundo semestre se realizó visitas a las sucursales en las ciudades de Sincelejo, Florencia, Tunja, Armenia y Quibdó, Barranquilla, Pereira, Cali y Medellín donde se identificaron asuntos relacionados principalmente Suscripción y emisión de pólizas, gestión de cartera y legalización de notas crédito, comité de cartera, pólizas de estricto contado, previcréditos (Oportunidad firma pagaré y Oportunidad Experian), Controles de acceso físico (CAD), para los cuales se generaron planes de acción enfocados en:

- Realizar gestión por correo certificado por los Saldos negativos en comisiones. Formular requerimiento de instrucciones de depuración.
- Retroalimentación a los funcionarios y seguimiento semanal a los aliados para la remisión de la totalidad de los documentos.
- Solicitar un apoyo para la gestión de cobro e incluir en los comités de cartera el seguimiento correspondiente.



- Consultas para validar el tratamiento de los títulos valores, en depuración.
- Visitar las sucursales para identificación de necesidades.
- Revisión de valores de póliza en mora incluyendo SOAT y revisión de la cancelación de las pólizas Previcredito.
- Realizar gestión de cobro y para los casos de incobrabilidad presentar las fichas técnicas con los soportes correspondientes al comité de cuentas por cobrar para su castigo.
- Reiterar en los comités que realiza la sucursal en el cumplimiento de los lineamientos definidos en las políticas de suscripción.
- Realizar seguimiento a los temas tratado en el comité primario.
- Se realizará solicitud para identificar los diferentes aspectos de obligaciones eventuales con cada aliado.
- Se construirá una base de suscripción para realizar el seguimiento de las garantías e implementar comité interno exclusivo de seguimiento trimestral.
- Fortalecer la gestión de cobro y recopilación de soportes para la gestión de castigo de cartera.
- Gestión de cobro a los aliados para la recuperación de los saldos
- Capacitación al área técnica reforzando expedición en coaseguro y sobre políticas de cartera.
- Registrar y depurar los soportes que se encuentran custodiados en la caja fuerte y realizar el trámite respectivo.
- Verificación con la Gerencia encargada para la definición y clarificación del proceso de inspecciones.
- Reiterar ante la entidad emisora la definición de los títulos emitidos.
- Coordinar con la Gerencia de Desarrollo Comercial el procedimiento a adelantar con el fin de obtener el recaudo de saldos de aliados por comisiones.
- Desarrollo de un plan de trabajo con el área administrativa para realizar la transferencia de los documentos administrativos al archivo.

#### 6.4.11. Auditorías cumplimiento Normativo

##### 6.4.11.1. Auditoría Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR:

Se validó el cumplimiento de las disposiciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

Concluyendo que, La gestión de riesgos de la entidad demuestra avances importantes, con el apoyo del Comité de Riesgos y el cumplimiento de normativas aplicables. Sin embargo, se presentan oportunidades para fortalecer aún más el proceso, como garantizar el rol del Comité en la asesoría sobre la cultura de riesgo a la Junta Directiva, estandarizar la metodología de cálculo de indicadores claves para mejorar su precisión y confiabilidad, y optimizar el tablero “Indicadores Primarios” mediante herramientas más robustas que aseguren la integridad de los datos. Estas acciones contribuirán a una gestión de riesgos más sólida y alineada con las mejores prácticas.

#### PARTE II. ADMINISTRACIÓN POR RIESGO

**a.) GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO:** Se identificaron asuntos relacionados principalmente con seguridad en archivo manejado para el cálculo de indicadores, concluyendo que, según las validaciones realizadas, se observó que la entidad da cumplimiento a la normativa aplicable a la gestión de riesgos de crédito SARC y la incluyó dentro de sus políticas. Sin embargo, se presentan oportunidades para fortalecer el proceso, como son las de tomar las mismas variables para cada uno de los datos que intervienen (cartera



directa y cartera en mora) en el cálculo del indicador para que aseguren la integridad de en el resultado y la implementación de niveles de seguridad del archivo “Consolidado de Riesgo de Crédito”.

**b.) GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL:** Acorde con las validaciones realizadas, se observó que la entidad cuenta con un sistema de gestión de riesgo operacional, en el cual están documentadas las metodologías para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, así como, las políticas de capacitación y registro de eventos de riesgos operacionales, no obstante, se observaron hallazgos relacionados con la parametrización de la metodología en la herramienta, identificación de riesgos para nuevos productos, riesgos de seguros, monitoreo de riesgos residuales altos y oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de las matrices de riesgos, evidencia de la justificación de las calificaciones de probabilidad e impacto, contenido de las capacitaciones, tratamiento y análisis de los eventos de riesgo operacional, usuarios y visualizaciones de la herramienta.

**c.) GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO:** Según las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo, frente a el cumplimiento de las disposiciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa

100 de 1995), en el Capítulo XXXI, Gestión de Riesgo de Mercado, Gestión de Riesgo de liquidez, se identificó que opera de manera satisfactoria.

#### 6.4.11.2. Auditoría Instrumentos Financieros Derivados

**Primer y segundo Semestre 2024:** se verificó el cumplimiento de los requisitos y políticas de las operaciones realizadas con instrumentos financieros derivados y observancia con lo establecido en el capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995).

Así mismo, es importante que la Entidad, durante el segundo semestre del año 2024, continúe fortaleciendo el ambiente control (Pruebas sobre la funcionalidad del cálculo en la herramienta tecnológica, actualización de políticas, manuales y matrices de riesgos y controles) frente a la implementación de \*Circular Externa 011 de 2023. *[\\*Instrucciones relativas a la metodología de cálculo de la exposición crediticia en derivados financieros y productos estructurados, y sobre el cálculo de la duración para títulos de renta fija pactados en tasa variable](#)*

Para el segundo semestre evaluado no se evidenciaron aspectos que llamaran nuestra atención.

#### 6.4.11.3. Auditoría Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

Teniendo en cuenta los procedimientos de auditoría ejecutados con el fin de validar el cumplimiento de la Circular Externa 029, Parte I, Título III, capítulo II “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas” y disposiciones de la SFC para la implementación de la Guía de Riesgos de conducta, se observó:

Para el segundo semestre de 2023, evaluado en 2024, se identificó cumplimiento en cuanto los elementos y las etapas del sistema de atención al consumidor financiero y la definición de un nuevo cronograma para la implementación del riesgo de conducta, no obstante, como resultado de la validación se presentaron 3 hallazgos de bajo impacto, dos relacionados con el Numeral 1.5.2.2 respecto a la atención efectiva de las peticiones quejas o reclamos y uno relacionado con el numeral 1.5.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios con respecto al cumplimiento del curso normativo SAC.

Para el primer semestre de 2024, se identificó cumplimiento en cuanto los elementos y las etapas del sistema de atención al consumidor financiero, no obstante, como resultado de la validación se presentaron 2 hallazgos de bajo impacto, uno relacionado con el Numeral 1.5.2.2 respecto a la atención efectiva de las peticiones quejas o reclamos, y uno relacionado con el numeral 1.5.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios con respecto al cumplimiento del curso normativo SAC.



Se evidenció una oportunidad de mejora relacionada con la generación de un instructivo que contenga el procedimiento para el registro de las causalidades originadas en las PQRs.

#### 6.4.11.4. Auditoría Plan Integral de Gestión de Terremoto PIGT 2023:

Se evaluó el Plan Integral de Gestión de Terremoto (PIGT) diseñado por la compañía, en el marco de lo dispuesto por la **Circular Externa 006 de 2018** de la Superintendencia Financiera de Colombia, y demás normas vigentes relacionadas con las reglas aplicables al seguro de Terremoto y la adecuada gestión del ramo, sin identificar aspectos que llamaran nuestra atención.

**Conclusión de la Auditoría:** de la validación del diseño, implementación y ejecución del Plan de Integral de Gestión de Terremotos (PIGT), se identificó cumplimiento normativo frente a la Circular Básica Jurídica del Capítulo II, Título IV, Parte II y la Circular Externa 006 de 2018 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas vigentes relacionadas con las reglas aplicables al seguro de Terremoto y la adecuada gestión del ramo, así como también las políticas y procedimientos internos; no obstante, se evidenciaron 4 oportunidades de mejora, relacionadas con la matriz de riesgos y controles del proceso, el informe de supervisión, la georreferenciación y modelación de la cartera.

#### 6.4.11.5. Auditoría al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:

Se evaluó la implementación y funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT en la Entidad, de acuerdo con la Circular Básica Jurídica, Capítulo IV, título IV de la parte I y la (Circular Externa 029 de 2014 - Circular Externa 011 de 2022), identificando asuntos relacionados principalmente con “4.2.6. Infraestructura tecnológica, 4.1.1 Identificación, 4.1.2 Medición o evaluación, 4.1.4 Monitoreo 4.2.2.2.1 Mecanismos, 4.2.2.3.1 Instrumentos y 4.2.4 Estructura Organizacional”.

**Conclusión de la Auditoría:** En la auditoría se identificaron varias áreas clave que requieren atención para fortalecer la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo del SARLAFT. Entre los hallazgos más relevantes están la falta de documentación clave en los indicadores de riesgo, la ausencia de alertas parametrizadas para

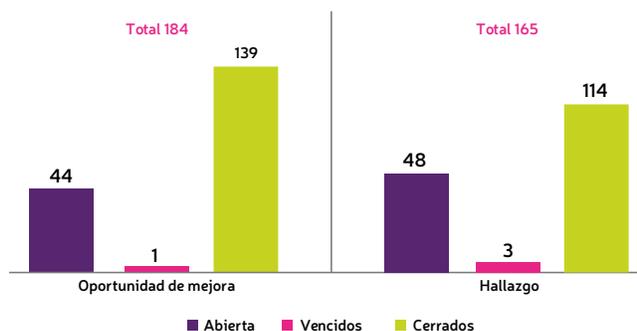
ciertos factores de riesgo (como canales, productos y jurisdicciones), y la discrepancia en los procedimientos operativos actuales respecto a los manuales vigentes.

Adicionalmente, se identificó un retraso en el trámite de posesión del Oficial de Cumplimiento ante la Superintendencia, lo que afecta el cumplimiento de la normativa. También se evidenció que algunos formularios de conocimiento del cliente no están debidamente almacenados en formato físico, y se encontraron inconsistencias en la información de ciertos proveedores.

Estas observaciones subrayan la importancia de ajustar los controles y procesos internos para asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la eficiencia del monitoreo de riesgos en la entidad.

#### 6.4.12. Estado Planes de Acción Generados en la Vigencia 2024:

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, se registraron un total de **349** acciones de mejora en la herramienta Isolución. Estas acciones respaldan las evaluaciones y mejoras al Plan Anual de Auditoría de 2024, distribuidas de la siguiente manera:



La Oficina de Control Interno, con miras al fortalecimiento del autocontrol en la entidad, de forma trimestral para la vigencia 2024 incluyó la medición al indicador de efectividad de planes de acción. Es importante mencionar que, durante el 2024, por instrucciones del Comité de Auditoría, la meta para este indicador se elevó al 94% y su resultado consolidado fue 92% para la vigencia, aunque en el último trimestre se reportó cumplimiento del 88%.

A continuación, se detallan los **92** planes de acción registrados en la herramienta en **estado abierto**:

Área	Hallazgo	O.M.	Total
Subg. Recobros y salvamentos	1	1	1
Ger. de contratación	4	3	7
Ger. Riesgos	6	8	14
Gerencia de Talento Humano	1	2	3
Oficina de Control Interno	7	5	12
Suc. CEC	5	2	7
Ger. innovación y procesos	1	2	2
Ger. técnica de SOAT	1	1	1
Ger. Indem. SOAT y AP	1	1	1
Ger. Planeación	1	1	1
Ger. Tecnología	5	6	11
Ger. Jurídica	1	1	1
Suc. Pereira	4	4	4
Ger. Desarrollo Comercial	2	2	2
Suc. Medellín	2	1	3
Ger. de litigios	1	1	2
Suc. Cali	1	2	3
Subg. recursos físicos	2	0	2
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>92</b>

Las situaciones identificadas fueron comunicados a la Administración y presentadas al Comité de Auditoría y/o Junta directiva informando los asuntos más relevantes. A partir de lo mencionado y en línea con los planes de mejora implementados en los procesos, se puede concluir que el sistema de control está siendo objeto de mejoras, lo que contribuye a brindar confiabilidad y coherencia en el desarrollo de las operaciones.

En cada una de las auditorías realizadas, se llevó a cabo una exhaustiva verificación del cierre, la implementación y la efectividad de los planes de acción propuestos en la auditoría anterior correspondiente. En aquellos casos en los que las acciones no se cerraron, no fueron implementadas o no resultaron efectivas, se detallaron y comunicaron en el informe de auditoría del proceso. Esta información fue compartida con las instancias pertinentes, asegurando la transparencia y rendición de cuentas adecuadas.

Durante el mismo período, se llevó a cabo la consolidación mensual del estado de los planes de acción por proceso, y/o sucursal. Esta consolidación incluyó la identificación de los planes que se encontraban vencidos, así como la presentación del comportamiento de las acciones registradas ante el Comité de Auditoría y de Presidencia.

Este proceso garantizó una visión integral de la ejecución de los planes de acción, permitiendo una supervisión efectiva y facilitando la toma de decisiones informada por parte de los comités mencionados.

Para finalizar, es importante mencionar que la Oficina de Control Interno evalúa el funcionamiento del SCI, de manera transversal en sus evaluaciones y con una visión integral una vez por semestre, donde se califican los cinco (5) elementos básicos bajo un listado de criterios, alineado con las directrices del DAFP, que recogen a su vez, las directrices del SCI definido en la CE 008 de 2023 de la SFC.

Los resultados detallados previamente en este numeral incluyeron también el análisis de la calidad de los sistemas de información, riesgos y de gestión

establecidos la Entidad para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables y las políticas establecidas por la aseguradora para tal fin, no solo desde la perspectiva normativa, sino también desde la alienación con la estrategia.

## 6.5. Descripción del Procedimiento para Obtener las Evidencias

La etapa de ejecución consiste en llevar a cabo los procedimientos de auditoría aprobados en la planificación del trabajo. Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar la información suficiente, de manera tal que les permita lograr los objetivos del trabajo.

Las características mínimas de la información objeto de análisis para soportar los procedimientos, son:

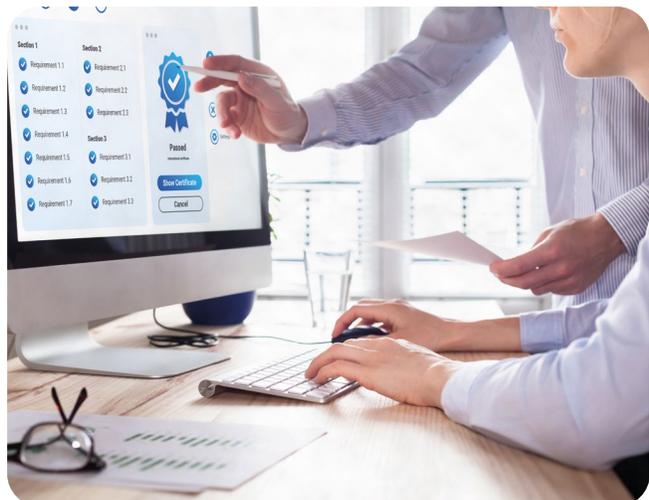
- **Suficiente:** Información basada en hechos, adecuada, convincente, de modo que una persona prudente e informada, sacará las mismas conclusiones.
- **Confiable:** Información que se puede obtener mediante el uso de técnicas de trabajo apropiadas.
- **Relevante:** Apoya las observaciones y recomendaciones del trabajo y es compatible con sus objetivos.
- **Útil:** Ayuda a la organización a cumplir con sus metas.

Los auditores deben revisar los objetivos, procedimientos y técnicas de auditoría incluidos en el programa de trabajo para ejecutar los procedimientos de auditoría, con el fin de identificar, recopilar y analizar la información necesaria; es importante que la información sea evaluada en su conjunto y de forma crítica

ya que las conclusiones y hallazgos deben estar basados en una evidencia que sea persuasiva, más que absoluta.

Mantener una comunicación clara, abierta y colaborativa con los dueños y responsables del proceso a evaluar, ayuda a tener un adecuado desempeño del trabajo. Los auditores internos antes de iniciar los procedimientos de auditoría deben verificar la confiabilidad de los datos, llevando a cabo el análisis, evaluación de la fuente y naturaleza de la información que se obtiene para el desarrollo de las pruebas de auditoría, asegurando la integridad de la información que va a ser revisada. Para esto se pueden considerar entre otros:

- Comprobación de saldos de reportes contra saldos de EEFF.
- Generar la información directamente desde los aplicativos por parte del auditor.
- Estar presente con el auditado en la generación de la información asegurando que se compartan los datos en su totalidad.
- Corroborar la información compartida por el auditado con un tercero independiente.
- Verificación de los niveles de seguridad de las hojas de cálculo y repositorios.
- Análisis de desviaciones en cantidad de transacciones o montos, comparando periodos de tiempo.
- Pruebas a los controles generales de TI en los que se verifique: la integridad, validez, identificando los usuarios y garantizando que solo tienen acceso los funcionarios que lo deben tener y cuentan con la respectiva aprobación, métodos de autenticación a los sistemas o aplicaciones.



Lo anterior, debe ser documentado en los papeles de trabajo y es un insumo para basar sus conclusiones con evidencia confiable. Con suficiente información de la idoneidad del diseño y la eficacia operativa de los controles, los auditores internos pueden concluir sobre si los controles existentes son o no adecuados para respaldar el logro de los objetivos del área o proceso objeto de la auditoría.

## 6.6. Limitaciones Encontradas en las Evaluaciones

Durante la ejecución del Plan de Auditoría del año 2024, no se presentaron limitaciones en el alcance del trabajo del auditor, ya que la administración permitió consultar, verificar información y desarrollar las pruebas, no obstante, y debido a las limitaciones inherentes a cualquier SCI, pueden ocurrir inexactitudes debidas a errores o fraude y no ser detectadas.

## 6.7. Recomendaciones Formuladas Sobre Deficiencias Materiales Detectadas

De acuerdo con los informes de evaluación, la información suministrada por la administración y el seguimiento llevado a cabo, no se identificaron deficiencias materiales que pudieran afectar los Estados Financieros o la gestión de la Entidad. Existen hallazgos y oportunidades de mejora relacionadas con los procesos relevantes evaluados, que fueron descritas en la sección 4 del presente informe, que, si bien son relevantes, no se consideran con una afectación directa sobre las cifras contenidas en los estados financieros de la Aseguradora.

La importancia de las situaciones que derivan una deficiencia material está dada por el posible impacto económico, reputacional, operativo, pérdida de información, perjuicios legales, fraude, entre otros. La entidad debe continuar el fortalecimiento de los controles en la ejecución de sus actividades propias y de apoyo al negocio, minimizando la materialización de riesgos que puedan afectar el curso de sus operaciones.

## 6.8. Resultados del Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones

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

Las observaciones al cierre oportuno de planes de acción están contenidas en los informes de evaluación de procesos y seguimientos mensuales presentados al Comité de Auditoría; así como, reflejados en el cálculo trimestral del indicador de eficiencia, mencionado en secciones previas.

## 6.9. Identificación, Nombre, Firma, Ciudad y Fecha de Elaboración

Se genera el informe sobre los resultados de la gestión de la Oficina de Control Interno y el estado del sistema de control interno vigencia 2024, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2023, por parte de la Oficina de Control Interno en la ciudad de Bogotá a los treinta (30) días del mes de enero de 2025.



# Capítulo 7

Otras Revelaciones



Los estados separados al 31 de diciembre de 2024 han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021 y 1611 de 2022. Las NCIF aplicables en 2024 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español vigentes al 31 de diciembre de 2021.

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





**PREVISORA**  
SEGUROS

**#345**

**CONTÁCTANOS**  
desde tu celular

Bogotá: (601) 348 75 55  
Línea Nacional fuera de Bogotá:  
01 8000 91 0554

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

