

**INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL A LA JUNTA DE DIRECTORES Y A LA ASAMBLEA
GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD
COOPERATIVA DICIEMBRE 31 DE 2022**



**INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL A LA JUNTA DE DIRECTORES DE ASEGURADORA SOLIDARIA
DE COLOMBIA
TABLA DE CONTENIDO**

PRESENTACIÓN	4
1. COYUNTURA ECONÓMICA	4
1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA	4
2. RESUMEN ECONÓMICO	7
3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN	8
4. INFORME SECTORIAL	10
4.1. SISTEMA FINANCIERO	10
4.2. SECTOR SOLIDARIO	12
5. ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	12
5.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	13
5.2. RESULTADOS ECONÓMICOS	13
5.3. GESTIÓN COMERCIAL	15
5.3.1. SEGUROS AUTOMÓVILES	15
5.3.2. SEGUROS DE PERSONAS	15
5.3.3. SEGUROS PATRIMONIALES	15
5.3.4. SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT	16
5.3.5. SEGUROS GENERALES	17
5.3.6. LICITACIONES	18
5.3.7. GESTIÓN COMERCIAL RED DE AGENCIAS	19
5.3.8. SECTOR SOLIDARIO	20
5.3.9. NEGOCIOS CORPORATIVOS	22
5.3.10. GERENCIA DE MERCADEO	23
5.3.11. INTERMEDIARIOS	25
5.4. RED LOS OLIVOS	26
5.5. GESTIÓN DE REASEGUROS	26
5.6. GESTIÓN DE ACTUARIA	27
5.7. GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE	29
5.8. GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES	31
5.8.1. INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES	31
5.8.2. INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS	32
5.8.3. INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES	33
5.8.4. INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES	34
5.8.5. INDEMNIZACIONES SOAT	35
5.9. GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES	37
5.9.1. GESTIÓN CONTABLE	37
5.9.2. GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA	38
5.9.3. GESTIÓN DE INVERSIONES	39
5.9.4. GESTIÓN DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN	41
5.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL	42
5.10.1. GESTIÓN DE PROYECTOS	42
5.10.2. GESTIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	43
5.10.3. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD	44
5.10.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	45
5.10.5. GESTIÓN JURÍDICA	48

5.10.6.	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y SOSTENIBILIDAD	50
6.	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	52
7.	GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO	55
7.1.	GOBIERNO CORPORATIVO	55
7.2.	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	55
7.2.1.	INFORMACIÓN CUALITATIVA	55
7.2.2.	SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	56
	• Marco de Apetito de Riesgo	56
	• Programa de Gestores de Riesgo	56
	• Capacitación y Divulgación de los Sistemas de Gestión de Riesgos	56
	• Sistema de Administración de Riesgo Operacional	56
	• Sistema de Administración de Riesgos Técnicos	58
	• Sistema de Administración de Riesgo de Mercado	58
	• Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y Contraparte	58
	• Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez	59
	• Gestión de Continuidad de Negocio	59
	• Seguridad de la Información y Ciberseguridad	59
	• Riesgos De LAFT, Fraude y Protección de Datos Personales	60
7.2.3.	INFORMACIÓN CUANTITATIVA	60
	• Operaciones De Tesorería	60
	• Plazo, maduración y clasificación	61
	• Clasificación de las inversiones	61
	• Calificación de las inversiones	62
	• Control de las inversiones admisibles	62
	• Riesgo de Mercado	62
	• Valor en Riesgo (VaR) de las inversiones que respaldan las reservas técnicas	62
	• Riesgo de Contraparte	63
	• Riesgo de Solvencia	63
	• Patrimonio Adecuado 31 de Diciembre de 2022	63
	• Riesgo de Liquidez	63
7.2.4.	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	64
8.	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	65
8.1.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	65
8.2.	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	72
9.	DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	75
10.	CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS	75
11.	OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	75
12.	ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	76
13.	PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2023	76
13.1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	76

INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL A LA JUNTA DE DIRECTORES DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto por la Circular Básica Contable y Financiera (Circular 100 de 1995) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas concordantes, como Representante Legal de Aseguradora Solidaria de Colombia, me permito presentar ante la Junta de Directores el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio de la vigencia fiscal de 2022.

1. COYUNTURA ECONÓMICA

1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA

El año 2022 estuvo marcado por una importante incertidumbre en muchos frentes a nivel mundial, lo cual afectó el desempeño de las economías, principalmente las europeas que, además, se han visto afectadas por el desarrollo del conflicto entre Rusia y Ucrania que se generó a inicios del año. Por otro lado, fenómenos como afectación en cadenas de suministros, encarecimiento de energía y escases de algunas materias primas a nivel global, han generado un incremento de las tasas de inflación en los distintos países del mundo, generando un aumento de tasas de interés por parte de los principales bancos centrales, como medida para contrarrestar dicha inflación.

En América Latina este efecto se ha visto potenciado por una serie de protestas y manifestaciones que se desarrollaron en diferentes países, y que en algunos de ellos tuvieron como consecuencia la afectación en precios de productos básicos y alimentos.

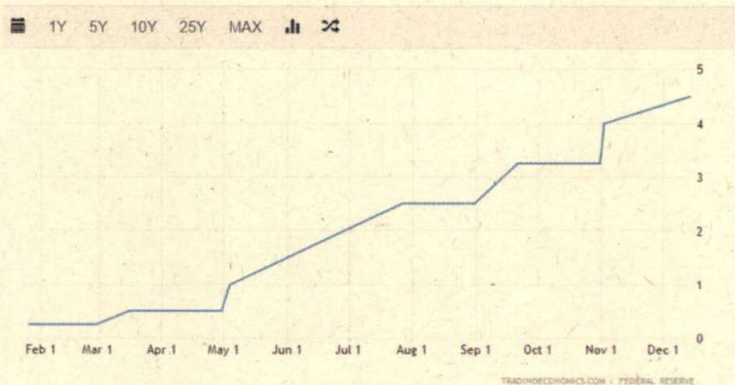
Estados Unidos

Durante el 2022 Estados Unidos estuvo, al igual que muchas otras economías, enfocando sus esfuerzos en controlar la creciente inflación a través de ajustes en su política monetaria y en las tasas de interés de referencia, las cuales aumentaron 5 veces a lo largo del año 2022

El mercado laboral americano tuvo un comportamiento positivo e incluso a cierre de 2022 se tenían buenos indicadores; según un artículo de Los ángeles Times (<https://www.latimes.com/espanol/eeuu/articulo/2022-11-01/economia-de-eeuu-muestra-tendencias-dispares>), los resultados del empleo son positivos y muchos empleadores han ajustados los salarios, pero la inflación ha llevado a que el crecimiento real del pago por hora disminuyó en -3% entre septiembre del 2021 y 2022.

En cuanto al crecimiento, se tiene en cuenta que la demanda global ha reflejado disminuciones, debido a la guerra con Ucrania, entre otros factores, y el dólar se ha encarecido a nivel mundial; lo anterior implica que, si bien el crecimiento a cierre de año podría ser positivo, las condiciones globales no permiten establecer que la economía siga manteniendo ese comportamiento.

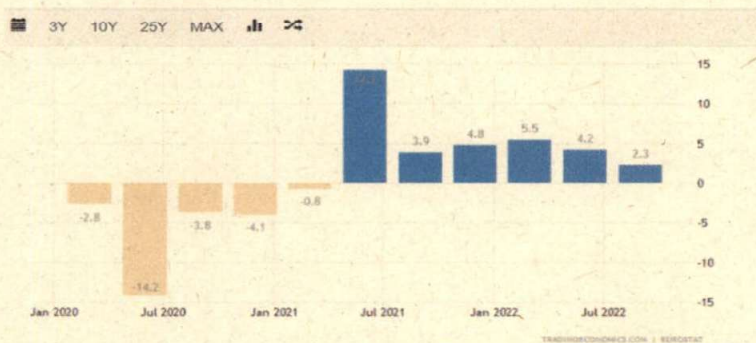
Según el FMI, Estados Unidos y China son economías que en 2023 pueden entrar en una posible recesión, si no se controla la inflación adecuadamente. El aumento de las tasas de interés para contrarrestar la inflación puede materializar este riesgo.



Tomado de: <https://es.tradingeconomics.com/united-states/interest-rate>

Europa

Las economías de la Unión Europea se vieron afectadas durante el 2022 por la Guerra entre Rusia y Ucrania, que tuvo su inicio en febrero de ese año y que generó como consecuencia, una crisis energética que empeoró la inflación y los costos para hogares y empresas.



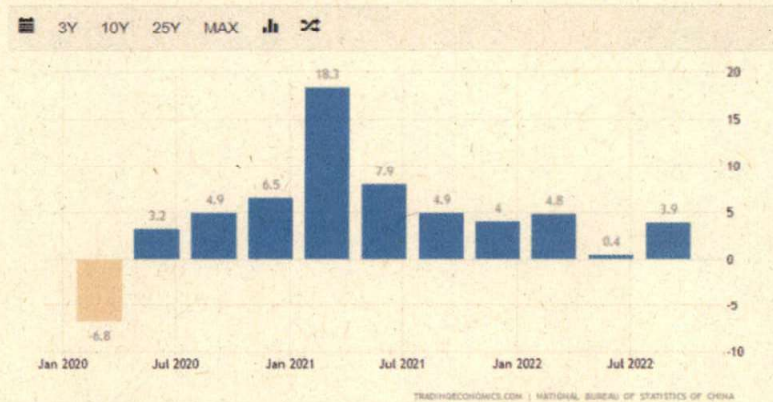
Tomado de: <https://es.tradingeconomics.com/euro-area/gdp-growth-annual>

Al igual que los demás bancos centrales, el mecanismo de choque ha sido el manejo de las tasas de interés para mitigar el aumento de la inflación, y el endurecimiento de la política monetaria ha tenido efectos adversos en el crecimiento de Europa. Según trading economics (<https://es.tradingeconomics.com>), el crecimiento de la Zona euro al último trimestre fue del 2.3% y disminuyendo, después de una leve recuperación en pos-pandemia.

Asia

Para la región asiática, a diferencia de muchas otras economías, la recuperación de la coyuntura generada por el COVID se dio de una manera más ágil; China sin embargo, mantuvo fuertes políticas restrictivas tipo "0 COVID" para evitar una reactivación de la enfermedad, que afectó de alguna forma su recuperación, pues en muchas áreas seguía siendo habitual el aislamiento y cerramiento para contener nuevos brotes.

Según el Banco Mundial en su artículo "La región de Asia Oriental y el Pacífico mantiene el crecimiento y modera la inflación, pero el futuro plantea riesgos", China habría pasado de crecer a ritmos del 8% a cerrar un 2022 con un crecimiento esperado de apenas el 2.8% mientras que otras zonas de esta región crecerán al 5.3% debido a que fueron menos restrictivas con sus políticas anti COVID.



Tomado de: <https://es.tradingeconomics.com/china/gdp-growth-annual>

América Latina

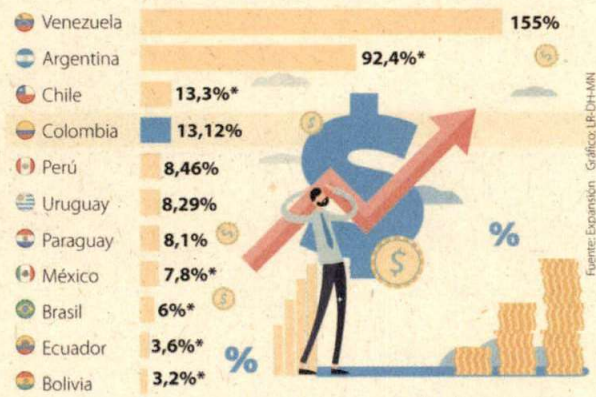
La región no fue ajena a los eventos internacionales, la inflación mundial y las afectaciones de la crisis energética y de disminución en el comercio internacional derivado entre otras razones de la afectación por la crisis de contenedores que se ha vivido.

Según La República en su artículo “Colombia concluye con la cuarta inflación más alta de América Latina”, basados en un informe de la CEPAL, el crecimiento de la región para 2022 se esperaría en aproximadamente 3.6% impulsado por Venezuela, Colombia, Uruguay y Argentina.

Para 2023, según dicho artículo, se espera un crecimiento más moderado llegando apenas al 1.3% en todo América Latina y el Caribe.

El fenómeno que caracterizó el 2022 en la región fue el aumento de la inflación, que como se puede ver en la imagen, tuvo incrementos importantes, especialmente en Venezuela (sin datos oficiales regularmente), seguida de Argentina y Chile.

LOS PAÍSES CON LA INFLACIÓN MÁS ALTA EN AMÉRICA LATINA



*Datos hasta noviembre 2022

Tomado de: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-concluye-con-la-cuarta-inflacion-mas-alta-de-america-latina-3518797>

Al cierre del año, otro suceso relevante que tuvo lugar fue el ascenso de Lula Da Silva en Brasil, país que es un referente fundamental en la región, y que inversionistas externos no han visto con buenos ojos. América Latina cierra el 2022 con importante presencia de Gobiernos de izquierda.

Colombia

El año 2022 para el país estuvo marcado por las elecciones presidenciales en las cuales, el principal candidato de izquierda, Gustavo Petro, se posiciona como presidente y con ello, fortalece la presencia de la izquierda en América Latina.

Los cambios de Gobierno posteriores han generado cierta incertidumbre en los mercados, debido a diversas comunicaciones orientadas a generar reformas, iniciando con la reforma tributaria la cual ya fue aprobada, seguida de reformas de fondo al sistema pensional, de salud, político, entre otros, así como a cambios en el gabinete que en algunos escenarios no han sido bien recibidos. Procesos como la suspensión de contratos de exploración y la promoción de diferentes subsidios han generado que el mercado reacciones y para muchos, este es uno de los factores que han llevado a que la moneda colombiana se haya devaluado frente al dólar de manera importante.



Tomado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/el-peso-se-ha-devaluado-15-85-y-es-la-cuarta-moneda-que-mas-cae-durante-2022-3507353>

A nivel económico, como los demás países, el ritmo ha estado marcado por el aumento de las tasas de interés para frenar la inflación, la cual cierra el año en el 13,12%, con tasas de interés de referencia del 12% como se puede ver más adelante.

2. RESUMEN ECONÓMICO

COMPONENTE	2019	2020	2021	2022
Tasa de Intervención	4.25%	1.75%	3.00%	12%
IPC	3.80%	1.33%	5.62%	13.12%
Tasa de Cambio	\$ 3.277	\$ 3.432	\$ 3.981	\$ 4.810
Devaluación	0.84%	5.16%	11.6%	20.8%
PIB	3.3%	-7.50%	10.6%	7% a 3T

3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN

Calificación de Riesgo País

La calificación de riesgo país de Colombia para el 2022 queda en BB+ con perspectiva estable, reafirmada por parte de Fitch y de S&P siendo la principal preocupación de las calificadoras, el déficit fiscal que posee Colombia, frente a un entorno además de mayor incertidumbre externa y de gasto público adicional debido a mayores subsidios y una cuenta de intereses que aumenta considerablemente a raíz del incremento de la tasa de cambio.

Para Moody's la calificación de riesgo se mantiene en Baa2 con perspectiva estable.

Comportamiento del dólar

El comportamiento del dólar en Colombia estuvo marcado por las presiones internacionales, que generaron la devaluación de diversas monedas en América Latina, pero también por fenómenos internos asociados a las elecciones presidenciales y la incertidumbre económica y política generada durante los primeros meses de Gobierno.

En efecto, situaciones como la reforma tributaria y las propuestas de restringir explotación energética, entre otras, fueron comunicados que generaron incertidumbre en los mercados en algún punto, afectando con ello el valor de la divisa; al cierre del presente informe, si bien se había visto un descenso de las cotizaciones durante el último mes, se evidencia un aumento debido a la subida de Lula al poder en Brasil, entre otros factores.



Fuente: www.larepublica.co

Inflación

La inflación en Colombia cierra el año 2022 en el 13.12% siendo una de las históricamente más altas; está jalonada por alimentos que aumentaron en un 27.81% y restaurantes y hoteles con 18.54% de incremento.

A nivel local muchos factores han incidido en este comportamiento, pero según muchos analistas, las sendas de inflación inician desde la época de los paros y protestas realizadas en 2021 en las cuales, se afectó el transporte de productos y alimentos a diversas regiones del país, pero que, por supuesto también se vio influenciada por el comportamiento del dólar que, al encarecer los productos importados, transmite aumentos de precios a la cadena final.

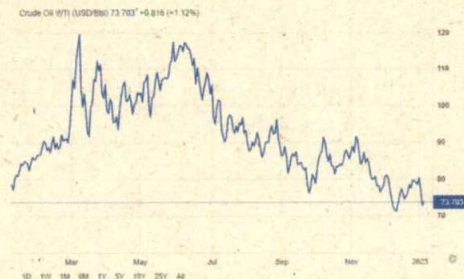
También es de señalar que durante el cierre de año se registró el aumento de la gasolina la cual ha sido ajustada progresivamente durante los últimos meses, para compensar el precio y disminuir los subsidios relacionados a la misma. El precio promedio al cierre de año se encuentra por encima de los \$10.000.

IPC - IPC General 2022				
	Interanual		Acum. desde Enero	Variación mensual
Diciembre 2022	13.1%		13.1%	1.3%
Noviembre 2022	12.5%		11.7%	0.8%
Octubre 2022	12.2%		10.9%	0.7%
Septiembre 2022	11.4%		10.1%	0.9%
Agosto 2022	10.8%		9.1%	1.0%
Julio 2022	10.2%		8.0%	0.8%
Junio 2022	9.7%		7.1%	0.5%
Mayo 2022	9.1%		6.6%	0.8%
Abril 2022	9.2%		-5.7%	1.3%
Marzo 2022	8.5%		4.4%	1.0%
Febrero 2022	8.0%		3.3%	1.6%
Enero 2022	6.9%		1.7%	1.7%
Diciembre 2021	5.6%		5.6%	0.7%

Fuente: <https://datosmacro.expansion.com/ipc-paises/colombia?sector=IPC+General&sc=IPC-IG>

Petróleo

El comportamiento del petróleo durante el 2022 estuvo influenciado principalmente por la afectación en la demanda, principalmente por la desaceleración de la demanda en China a causa de las restricciones que continúan en algunas regiones del país asiático (considerando que es uno de los mayores consumidores del mundo), un mayor valor del dólar y la Guerra Rusia – Ucrania.



Tomado: <https://es.tradingeconomics.com/commodity/crude-oil>

Fuentes:

<https://www.larepublica.co/finanzas/precios-del-dolar-y-del-petroleo-hoy-5-de-enero-de-2023-3518834>

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-concluye-con-la-cuarta-inflacion-mas-alta-de-america-latina-3518797>

<https://www.latimes.com/espanol/eeuu/articulo/2022-11-01/economia-de-eeuu-muestra-tendencias-dispares>

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/09/26/east-asia-and-pacific-sustaining-growth-restraining-inflation-but-facing-risks-ahead#:~:text=Se%20prev%C3%A9%20que%2C%20en%20los,de%20Asia%20oriental%20y%20el>

[https://www.oecd.org/economy/panorama-economico-colombia/#:~:text=Nota%20de%20Pa%C3%ADs%20%2D%20Colombia%20\(Noviembre,1%2C7%25%20en%202024](https://www.oecd.org/economy/panorama-economico-colombia/#:~:text=Nota%20de%20Pa%C3%ADs%20%2D%20Colombia%20(Noviembre,1%2C7%25%20en%202024)

<https://datosmacro.expansion.com/>

4. INFORME SECTORIAL

(Cifras a octubre de 2022 tomadas del Informe de “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia)

4.1. SISTEMA FINANCIERO¹

Según el informe “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia en su página web, el sistema financiero en general registró un total de \$2.590 billones de pesos en activos, con un crecimiento real anual del -1.4% frente al año anterior.

Las inversiones del sistema financiero representaron un valor total de \$1.076 billones de pesos con una disminución del -5.4%; los establecimientos de crédito poseen inversiones al corte por \$214 billones de pesos mientras que las Aseguradoras cerraron con \$78 billones de pesos; los Fondos de Pensiones y Cesantías registraron inversiones por \$371 billones siendo los más representativos del sector, aunque también con una disminución del -12.6%.

La cartera neta de los establecimientos de crédito ascendió a \$657 billones de pesos con una variación del 4.7%; menciona el informe una disminución de los castigos de cartera que suman en los 12 meses previos \$10 billones frente a \$13 billones reportados en año anterior; el 82% corresponde a créditos de consumo y el indicador de calidad de cartera por mora (saldo vencido / saldo bruto) llegó a 3.7%. Por su parte, las provisiones también reflejaron una disminución del 9.9% frente al año anterior, cerrando en \$38.6 billones de los cuales \$7.5 billones corresponden a cartera tipo A.

La solvencia total del sector fue de 18.21% frente a un mínimo requerido del 9%; la solvencia básica ascendió a 13.91% siendo el mínimo de 4.5%; según el informe de la SFC los niveles de solvencia no presentan mayores variaciones.

El patrimonio total del sector ascendió a \$1.025 billones de pesos, con una variación muy pequeña frente al año anterior (\$1.001 billones); de estos \$191 billones corresponden a recursos propios de las entidades vigiladas y \$833.9 billones a recursos de terceros.

¹ Información extraída del Informe de Actualidad del Sector Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, las utilidades del sector financiero a la fecha de corte fueron de -\$1.7 billones de pesos; las cuentas de utilidades de las entidades vigiladas fueron de \$20.9 billones siendo \$15 billones de establecimientos de crédito principalmente; \$2.4 billones por parte de las Aseguradoras y \$2.0 billones de las IOE; las pérdidas vienen de parte del grupo de entidades que manejan recursos de terceros, especialmente los Fondos de Pensiones y Cesantías reflejaron pérdidas por \$31.8 billones de pesos.

SECTOR ASEGURADOR²

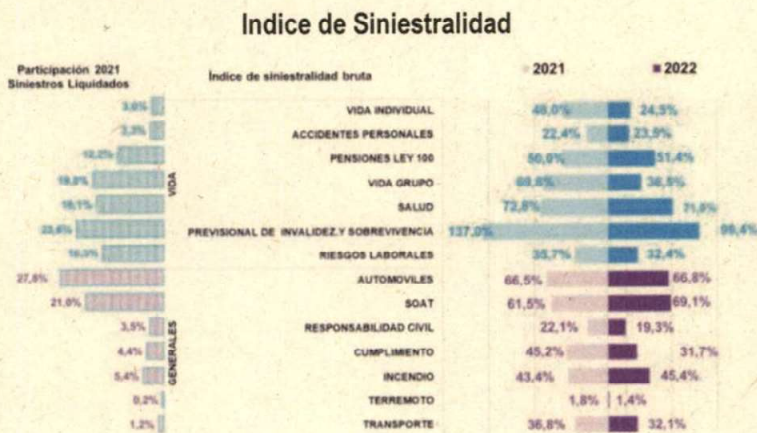
Por su parte, al mes de octubre de 2022 las cifras del sector de seguros, compuesto por entidades de seguros de vida, de seguros generales, cooperativas de seguros, sociedades capitalización y fondos de pensiones voluntarias, eran las siguientes:

Los activos del sector asegurador ascendieron a \$108 billones de los cuales \$71.7 billones corresponden a las entidades de seguros de vida, \$34.4 billones a las entidades de seguros generales y las cooperativas de seguros participan con \$1.7 billones de pesos.

Las inversiones del sector representaron un valor sobre los activos del \$78.7 billones siendo las más representativas las inversiones de las entidades de seguros de vida con un valor de \$61.2 billones con un leve aumento frente a los \$53 billones de pesos al corte del mismo mes del 2021, seguidas de las entidades de seguros generales con un valor de \$15.9 billones cuyo valor también aumenta frente a los \$14.8 billones del año anterior; las cooperativas de seguros tuvieron inversiones por \$803 mil millones frente a \$620mil millones de pesos del año anterior.

El sector en general emitió primas por un valor de \$34.3 billones de pesos con un crecimiento frente al año anterior del 7.4%; de estas primas, \$17.5 billones fueron emitidos por las entidades de seguros de vida, \$15.8 billones por las entidades de seguros generales dejando así \$904 mil millones por parte de las cooperativas de seguros.

Los siniestros liquidados ascendieron a \$18.4 billones de pesos con una variación del 5.1%, de los cuales \$8.5 billones fueron liquidados por las entidades de seguros de vida, \$9.4 billones por las entidades de seguros generales (+36%) y 358 mil millones de pesos por las cooperativas de seguros.



² Información extraída del Informe de Actualidad del Sector Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia

Como se puede observar, la siniestralidad del sector frente al año anterior tuvo un mejor comportamiento, siendo los principales ramos el de Previsional de invalidez y supervivencia con 99.4%, Salud con 71%, SOAT con 69.1% y Autos con 66.8%.

Frente a las utilidades del sector asegurador, ascendieron a \$2.4 billones de los cuales, las cooperativas de seguros participaron con \$50 mil millones de pesos al corte, las entidades de seguros de vida reflejaron utilidades por valor de \$1.9 billones y las entidades de seguros generales por \$444 mil millones de pesos.

4.2. SECTOR SOLIDARIO³

El desempeño financiero del sector cooperativo se basa en el reporte de estados financieros con corte a octubre de 2022, según la página web de la Superintendencia de la economía solidaria – Supersolidaria:

Activos

Al corte de información, los activos del sector cooperativo sumaron \$ \$62 billones de pesos dentro de los cuales se encuentran las inversiones, que ascendieron a \$14.9 billones de pesos y la cartera de créditos que cerró en \$39.7 billones de pesos, siendo los dos activos más importantes del balance de estas entidades. Frente a la cartera de créditos, el deterioro registrado en cuentas de balance ascendió a \$201.563 millones.

Pasivos

El total de pasivos del cooperativismo financiero a octubre de 2022 fue de \$31.3 billones de pesos de los cuales, los depósitos corresponden a \$30 billones de pesos mientras que los demás pasivos están representados en impuestos y obligaciones con terceros de menor representatividad dentro de la cuenta de pasivo.

Patrimonio

El patrimonio se ubicó en \$30.6 billones de pesos, de los cuales el capital social representa \$27.7 billones de pesos al corte de octubre, mientras que las reservas del sector cerraron en \$1.5 billones de pesos, dentro de las cuales se encuentra la protección de aportes, destinación específica y amortizaciones de aportes. Los excedentes registrados a la fecha ascienden a \$792.732 millones de pesos.

5. ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

Durante el año 2022, Aseguradora Solidaria enfocó sus esfuerzos en la ejecución del plan estratégico con mucha resiliencia y visión para lograr recuperar los resultados del año 2021, que fueron impactados especialmente por los efectos del COVID 19, por lo anterior realizamos los ajustes

³ Fuente: Informe del Sector Cooperativo - Confecoop <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/estados-financieros-6-digitos-2022>

necesarios que exigió la nueva realidad del negocio a fin de garantizar la rentabilidad de los diferentes macro-ramos, realizamos una depuración de los negocios y tipos de riesgos asegurados, con el fin de identificar aquellos que no cumplieran con el objetivo de rentabilidad e indicadores de siniestralidad esperados. Además, se revisó las notas técnicas, las tarifas y la política de reaseguros, así como la estrategia de comercialización, con el objetivo de optimizar la diversificación de los ramos y consolidar los canales de venta. Es así como, a diciembre de 2022, las primas emitidas netas sumaron \$620.424 millones, con una reducción interanual de tan solo el 1.8%, teniendo en cuenta la no renovación de cuentas que ascendían a \$120.000 millones en el ramo de Vida.

Entre diciembre de 2021 y 2022, los siniestros liquidados decrecieron 31% y ascendieron a \$ 256.726 millones, gracias a la disminución principalmente del ramo de Vida que tuvo la mayor afectación en 2021, por reclamaciones relacionadas con el Covid-19. Asimismo, los siniestros cuenta compañía totalizaron \$ 163.691 millones, con una variación de -46.5%, frente al año 2021, que cerró en \$ 306.162 millones.

Al cierre de 2021, la Compañía registró una pérdida neta de \$64.786 millones, producto especialmente del aumento en la siniestralidad relacionada con la Pandemia y las movilizaciones sociales, a la vez que por el impacto de la volatilidad del mercado en los rendimientos del portafolio, factores que afectaron de manera generalizada a la industria de seguros generales; sin embargo es importante mencionar que la Compañía mantuvo sus esfuerzos y resiliencia para sobreponerse a los resultados del año anterior y es así como al cierre de 2022, se generó un resultado neto de \$27.042 millones.

5.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Durante 2022 se trabajó en la revisión de la Planeación Estratégica vigente, así como en el análisis de los resultados obtenidos en los últimos años y bajo el entendimiento de la transformación que se viene dando en el mercado, empezamos a trabajar en la definición de la nueva Planeación Estratégica para los años venideros, de tal manera que como organización podamos enfocarnos cada vez más en nuestros clientes y enfrentar los retos del sector en un entorno de constante cambio, para esto se desarrollaron diversos talleres con los directivos, donde se abordaron temáticas como la necesidad de aportar valor con productos y servicios más especializados y personalizados por segmento de clientes y tipos de negocio, implementar nuevos modelos de operación y comercialización cliente - aseguradora, reforzar nuestra estructura organizacional y recurso humano buscando garantizar la rentabilidad, el aumento de los ingresos, la mejora de la eficiencia operacional y fidelización de clientes e intermediarios de alto valor dando respuesta también al compromiso de sostenibilidad que tenemos en la organización a nivel ambiental, social y de gobernanza.

5.2. RESULTADOS ECONÓMICOS

El año 2022 en Colombia fue un año de mucha incertidumbre principalmente por el cambio de gobierno, en el cual durante el primer semestre se vieron unas elecciones muy divididas entre la derecha y la izquierda todos ofreciendo un cambio. Luego con la llegada de un gobierno de izquierda y la inflación que a nivel mundial se vio afectada, principalmente por la guerra entre Rusia y Ucrania.

Aseguradora Solidaria de Colombia alcanzó un total de activos para el año 2022 de \$917.517 millones mostrando un crecimiento del 11.7% frente al año anterior y en valores absolutos de \$96.390 millones.

Los rubros de mayor importancia dentro del total de activos corresponden a las inversiones más el disponible con un valor de \$572.215 millones con una participación dentro del total de activos del 62.4%. Dentro del portafolio se destaca la participación de los CDT's en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y Superintendencia Solidaria; los TES y los bonos corporativos de la banca internacional.

La cartera total de primas por recaudar ascendió a \$63.935 millones, presentando un crecimiento de \$9.025 millones, equivalente al 16.4% frente al año inmediatamente anterior. El 82.6% de la cartera se encuentra en el rango de 0 a 45 días, lo que muestra una muy buena gestión de recaudo, el deterioro de la cartera ascendió a \$995 millones; equivalente al 1.6% del total de primas por recaudar, indicador que presenta una mejora frente al nivel presentado al cierre del año anterior que ascendía al 1.7, considerándose un porcentaje de deterioro óptimo frente al total de la producción realizada durante el año.

Los pasivos se ubicaron en \$728.830 millones de pesos, presentando un incremento del 10.5%, siendo su principal cuenta las Reservas Técnicas, las cuales alcanzaron un nivel de \$597.442 millones de pesos con un crecimiento del 10.8% frente al año 2021 y una participación en el total del pasivo del 82.0%.

El patrimonio de la Compañía, cerró el año 2022 con un valor de \$188.688 millones de pesos, teniendo un incremento del 17.0% frente al patrimonio del año 2021.

Para el año 2022, la compañía presentó unos excedentes de \$27.420 millones, resultado que estuvo afectado principalmente por el crecimiento que se tuvo en las primas emitidas en la red de agencias del 16.4% y una mejora en la siniestralidad de la compañía en 24.2 puntos porcentuales, frente a la presentada en el año 2021.

Las primas emitidas tuvieron un decrecimiento del 1.8% en relación con las primas del año 2021, con un valor de \$620.424 millones; Este decrecimiento se debe a la decisión de la compañía de cancelar y de no presentarse en varios negocios de licitaciones por la alta siniestralidad presentada en el año 2021.

La siniestralidad cuenta compañía presentó una mejoría importante al pasar del 63.1% al cierre del año 2021, al 38.9% a diciembre del 2022.

Por otra parte, se destaca el buen resultado de la Operación Financiera, que comprende los ingresos derivados del portafolio de inversiones, incluyendo diferencia en cambio, la cual alcanzó los \$42.883 millones en el 2022, \$14.687 millones por encima de lo obtenido en el año 2021, cerrando con una rentabilidad del 7.9%.

Así mismo se certifica que la Aseguradora cumplió satisfactoriamente las afirmaciones explícitas e implícitas en cada uno de los elementos de los Estados Financieros presentados en este informe, anotando que tanto los activos como los pasivos registrados a la fecha del corte existen en su totalidad y corresponden al periodo en comento, permitiendo que sus activos generen beneficios futuros y los pasivos sacrificios económicos futuros.

La anterior manifestación se hace dando cumplimiento a lo ordenado por el Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.

Durante el año 2022, Aseguradora Solidaria volvió a efectuar la calificación de riesgo, con la firma calificadora Value & Risk, obteniendo la calificación AA, con perspectiva estable.

5.3. GESTIÓN COMERCIAL

5.3.1. SEGUROS AUTOMÓVILES

El ramo genero primas por valor de \$133.838 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 115,3% el cual ascendía a \$116.076 millones. Respecto del 2021, se presentó un crecimiento del 27,2%, generado principalmente por el impacto en la evolución de la reactivación económica.

El ramo presentó al final del ejercicio una pérdida de \$ 11.840 millones, frente a un presupuesto de perdida por valor de \$ 1.990 millones, presentando un cumplimiento del -395%, el impacto en el resultado se generó por temas especiales de RCS obligatorias y las diferentes variables micro y macroeconómicas por las que está pasando el país y que afectan el ramo

5.3.2. SEGUROS DE PERSONAS

Durante el año se generaron pimas por valor de \$ 165.522 millones de pesos (Incluido negocios especiales), alcanzando un 93,6%, de ejecución presupuestal, pero una disminución del 35,3% frente al año inmediatamente anterior como producto del impacto de la pandemia (disminución en la colocación de primas de Accidentes Escolares, colocación de pólizas masivas y negocios estatales); adicional a la gestión realizada por parte de la Gerencia respecto de la depuración y ajuste de cuentas no rentables.

En cuanto a la siniestralidad cuenta compañía el Macroramo tuvo un indicador positivo y con un comportamiento favorable en comparación con el año anterior que estuvo afectada por la pandemia, cerrando el año con un 35,7%, para los ramos de Vida Grupo, Vida Grupo Deudores y Desempleo se tuvo una baja sustancial en la frecuencia de fallecimientos y reclamaciones.

El Macro ramo al final del año 2022 genero una utilidad de \$ 13.919 millones resultado muy positivo frente a la perdida generada el año anterior por efectos de la pandemia y con un cumplimiento del 581,9% frente al presupuesto que ascendía a \$ 2.392 millones.

5.3.3. SEGUROS PATRIMONIALES

Para los seguros de cumplimiento y la línea de RC derivada, el 2022 fue un año con resultados de éxito para la organización. Se cumplieron cabalmente los indicadores, reportando una sobre ejecución de las metas fijadas en materia de crecimiento, siniestralidad y utilidad.

A nivel de ventas alcanzamos la cifra de \$73.901 millones de primas emitidas, representando un crecimiento del 24,33% frente al 2021. Con el aumento en los ingresos, logramos avanzar varias

posiciones en el ranking a nivel de mercado en producción, y ubicarnos como la séptima compañía a nivel de ventas en el ramo de cumplimiento.

Gracias a la política de selección de negocios, el enfoque de la cartera en riesgos atomizados y de baja exposición por su objeto, ubicación y condiciones, la selección acuciosa de nuestros clientes, al control, la prevención y seguimiento de riesgos, pudimos mantener una excelente siniestralidad, del 12,7%, muy por debajo de la siniestralidad del mercado, que con corte a octubre se situó en el 17,7%, lo anterior aunado a la juiciosa gestión de reducción de gastos, nos permitieron alcanzar una utilidad \$ 12.106 millones, superando la meta que nos propusimos para el ejercicio 2022.

Gracias a los avances en la transformación digital, que se dieron desde el año anterior, alcanzamos la cifra de 173.818 pólizas emitidas nuevas, y 351.317 movimientos. Logramos el aumento de la usabilidad de la plataforma de cumplimiento exprés, y una mayor eficiencia operativa.

5.3.4. SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT

Mercado

El mercado presenta un crecimiento en primas emitidas netas del 15% pasando de \$2,789,283 millones en noviembre de 2021 a \$3,206,222 millones en noviembre de 2022. La siniestralidad cuenta compañía del mercado presenta un índice del 97% registrando un aumento de 16 puntos porcentuales, frente a la registrada en 2021 que fue de 81%. El resultado técnico del sector presenta un incremento pasando una pérdida de \$-181,071 millones en noviembre de 2021 a \$ -370,534 millones en noviembre de 2022

CANAL	PRIMA	% PARTICIPACION
AGENCIA		
CONVENIO	\$ 51,618	73%
DIRECTO	\$ 9,840	14%
LICITACIONES	\$ 3,021	4%
SEAS		
CONVENIO	\$ 4,631	7%
DIRECTO	\$ 882	1%
LICITACIONES	\$ 447	1%
Total General	\$ 70,437	100%

Cifras en millones de Pesos

Principales logros 2022:

- Continuamos con el enfoque del ramo en el segmento del Sector Solidario logrando obtener unas primas de \$14.326 millones con una participación de 20.3% en el total de las primas del ramo.
- Cumplimos la meta de siniestralidad incurrida del (59.2%), logrando obtener un indicador del 54.7%, es decir 4,5 puntos porcentuales por debajo de la meta presupuestada.
- Se logro sobre cumplir con el presupuesto de utilidad del ramo que estaba en \$383 Millones
- Logramos tener una ejecución presupuestal del 142% con una producción de \$70.437 Millones.
- Mantuvimos una participación de producción del ramo del 10.1% en el total de la producción de la Compañía.

- Se mantuvo el control y seguimiento del cumplimiento de la territorialidad por Agencia, intermediario y punto de venta.
- Con el modelo de venta de cliente directos manejado desde la Gerencia de SOAT, obteniendo unas ventas de 487 pólizas por valor de \$ 192 millones en primas.
- Nuestro parque automotor a diciembre de 2022 cerro con 173.568 vehículos vigentes.
- Cumplimos el balanceo de nuestro portafolio por clase de vehículos establecida, donde cerramos con una participación de motos del 39.9%.
- Evolución mes a mes participación del parque automotor en Solidaria por clase de vehículo:
- Se implementó igualmente el proceso de renovación automática por medio del cual el cliente recibe por correo electrónico con un banner informativo con los datos básicos de la póliza y un link con conexión a la pasarela de pagos de la Compañía y realizando el pago recibe de manera automática su renovación.
- Se implemento la póliza digital mediante la cual desde una URL el cliente puede autogestionarse, pagar y recibir su póliza.

5.3.5.SEGUROS GENERALES

El sector asegurador durante el transcurso del año 2022, enfrentó grandes desafíos: La incertidumbre política por el cambio de gobierno; los riesgos electorales y de orden constitucional asociados, los vestigios de una pandemia en la recuperación económica del país y el inicio de una guerra en el viejo continente con su lastre inflacionario. Ante tal situación, pese a la inejecución presupuestaria del macroramo en el periodo, la cual se vio afectada principalmente por el cambio de gobierno con ocasión a las prórrogas realizadas en los negocios estatales que permitió percibir solo una parte de la prima a prorrata, sí se logró cerrar con utilidad positiva en el ejercicio. A todo esto, como proceso de adaptación a las tendencias, la compañía ha implementado estrategias de innovación -insurtech- con el lanzamiento de productos digitales de comportamiento prometedor

Las cifras se resumen así:

	PRODUCCIÓN				UTILIDAD				SINIESTRALIDAD
	PRES*	EJE*	VAR	% EJEC	PRE*	EJEC*	VAR	% EJEC	EJEC
2021	\$160,21	\$170,51	10.30	106.40%	\$4,89	\$3,59	-1.30	73.40%	25.4%
2022	\$175,471	\$184,48	9.01	105.10%	\$10,26	\$8,29	-1.971	80.8%	26.8%

*Cifras en Millones de Pesos

Georreferenciación

Durante el año, se realizaron auditorias permanentes a las agencias, para garantizar la calidad total y fiabilidad de los datos. Al cierre de la anualidad, el área esta al día con sus compromisos, de acuerdo con lo presupuestado para la labor de actualización de la información.

Lanzamientos y Productos Nuevos

El año 2022 tuvo un curso dinámico para la Gerencia de Seguros Generales en la producción y lanzamientos de productos nuevos, que iniciaron en el último trimestre con unas ventas no aun no

son representativas, pero es un canal digital que está iniciando y con proyección interesante de nuevos negocios para el año 2023.

5.3.6. LICITACIONES

El resultado de los indicadores de gestión en porcentaje de efectividad y primas adjudicadas de los negocios presentados a través de nuestra red de agencias, son los siguientes:

RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN 2022				
INDICADORES	AÑO 2021	AÑO 2022	META DE CRECIMIENTO AÑO 2022	CRECIMIENTO ALCANZADO AÑO 2022
NÚMERO DE PROCESOS PRESENTADOS	2.189	2.267	N/A	N/A
NÚMERO DE PROCESOS ADJUDICADOS	1.913	2.095	N/A	N/A
PRIMAS ADJUDICADAS	\$ 136.369	\$ 166.851	15%	22,4%
% DE EFECTIVIDAD	87%	92%		

*Cifras en millones de pesos

Sobre este particular podemos observar que, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, a través de su Canal Estatal, nuevamente se ubicó en el año 2022, por encima de la meta prevista en indicadores de producción y efectividad, lo cual redundó en un incremento en el crecimiento respecto al año 2021.

Si bien es cierto, observamos que hubo un aumento en el número de procesos presentados, teniendo en cuenta que la estrategia y el objetivo estaban encaminados a lograr una mayor efectividad en los mismos, trayendo consigo un aumento en primas, tal y como se describió anteriormente. Así las cosas, y comparativamente con las cifras contempladas para el año 2021, el valor de las primas obtuvo un aumento correspondiente a la suma de \$30.482 millones de pesos con crecimiento del 22.4%.

Adjudicación de nuevos negocios y renovaciones

En el año 2022 se trabajó codo a codo con nuestros aliados estratégicos y socios comerciales (Uniones Temporales), lográndose establecer y ejecutar estrategias comerciales tendientes a lograr la efectividad alcanzada bajo una suscripción de seguros responsable. Las Primas por renovaciones ascendieron a un total de \$36,669 millones.

Las condiciones técnicas otorgadas por nuestras Gerencias de Producto y Agencias, la consecución de condiciones obtenidas en el mercado reasegurador por cuenta de nuestra Gerencia de Reaseguros, aunado a nuestra experiencia, crecimiento académico, trayectoria y liderazgo en el sector público, han logrado posicionarnos como adjudicatarios con un total de primas en nuevos Negocios por valor de \$11,525 millones.

Acuerdo marco de precio

A partir del mes de julio del año 2019, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, junto con La Previsora S.A. Compañía de Seguros, inició la ejecución del Acuerdo Marco de Precios para

el Seguro de Automóviles, cuyo plazo de ejecución terminaba en el mes de julio del año 2022, y se prorrogó hasta el 9 de julio de 2023.

Gracias a nuestra participación en el Acuerdo Marco de Precios para el año 2022 tuvimos una producción total en primas de \$20,754 millones.

5.3.7. GESTION COMERCIAL RED DE AGENCIAS

Red de Oficinas

Vicepresidencia Comercial

Al concluir la gestión comercial del año 2022, podemos informar los aspectos más importantes que contribuyeron al logro de los resultados.

- La Red de Oficinas durante el 2022, emitió primas por la suma de \$ 506.958 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 104,6% lo que representa un crecimiento del 16,4% frente al año 2021, esto nos generó una utilidad de \$ 14.939 y una siniestralidad cuenta compañía del 43,5%.
- El Plan Nacional de Ventas donde se desarrollaron estrategias para área comercial de la compañía, se posicionó como una herramienta comercial de consulta permanente por parte de gerentes y directores Comerciales en el cual se consultan las propuestas para lograr el cumplimiento de los indicadores de producción, reclutamiento, productividad, prospectación y fidelización de la fuerza de ventas.
- Con el apoyo de las Gerencias Zonales y Gerencias de Producto se fortaleció el seguimiento diario a las oficinas, acompañando de manera permanente el cierre de negocios y el cumplimiento al Plan Nacional de Ventas.
- Nuestro reclutamiento fue una variable de suma importancia para el cumplimiento de los indicadores durante el año 2022, otorgamos 341 nuevas claves, para completar así 2.330 intermediarios activos con una productividad de 63.9%.
- A nivel interno se capacitaron 5 directores Comerciales, en Ventas con Resultados y Comunicación Efectiva, para reforzar sus conocimientos sobre la manera como se relacionan con la fuerza de ventas y aprender las técnicas para manejar el proceso de ventas para que el resultado final sea con el cierre de los negocios.
- Con relación a la fuerza de ventas anualmente se sigue fortaleciendo y consolidando el proyecto P.Á.R.S. (Puntos de Ampliación de Red Satélites), actualmente contamos con presencia en 8 municipios que representan una producción a Diciembre de \$1.991.013.743, con una siniestralidad acumulada de 31.9%.
- Se fortaleció el programa "Seguros como Decisión de Vida", terminado con gran satisfacción la vinculación de 47 jóvenes en el año; destacamos esta estrategia ya que nos ha permitido alcanzar una renovación en nuestra Fuerza de Ventas, en el acumulado del programa llevamos: \$1.385.267.634.
- Con el apoyo del área de Gestión Humana se implementaron nueve capacitaciones lideradas por varias áreas de la compañía, entre las cuales están las Gerencias de: Oficial de Cumplimiento, Indemnización de Seguros Generales, Servicio al Cliente, Mercadeo, Personas, Generales, Tecnología y Automóviles, en la cual se dio a conocer a nuestra fuerza de ventas las fortalezas

de los principales productos y servicios, lo que llevo a una respuesta muy positiva con más de 495 participantes en promedio por evento entre asesores y colaboradores de la compañía.

- Se implemento la herramienta de PROSPECTACIÓN POR COMPROMISO, la cual consiste en realizar seguimiento a la meta mensual y anual de cada asesor; logrando un porcentaje de 96.01%.
- Con relación a las campañas dirigidas a la fuerza de ventas se destacaron:
 - La campaña "LA PRODUCTIVIDAD ES EL FUTURO" se trabajó la Estrategia de Productividad buscando incrementar la producción de las claves improductivas, la cual consistió en enviar semanalmente durante los meses de Febrero, Mayo , Agosto y Noviembre, mensajes de texto donde se les indicaba la meta y la ejecución semanal y los que lograron el cumplimiento participaban en la rifa de varios electrodomésticos, la cual tuvo un acercamiento comercial con la fuerza de ventas, como apoyo a las direcciones comerciales.
 - "Tu cumplimiento semanal te lleva a ganar", la cual consistió en medir semanalmente por zonas los cumplimientos de las metas del 40, 60, 80, 100% y los ganadores participaron en fabulosos premios, esta campaña se realizó en los meses de febrero, junio y septiembre.
 - Metas volantes de convención, fue una estrategia implementada en los meses de marzo y septiembre, donde se estableció una meta mínima de 12.000.000 millones con el objetivo de incrementar las ventas y que los asesores pudieran acercarse al cumplimiento de la meta anual de convención, se entregaron una parrilla wok, hornos para pizza y edredones.
 - Bingo de amor y amistad consistió en convocar a los asesores que de septiembre del 2021 al 31 de agosto del 2022 cumplieran con una producción mínima anual de \$50.000.00, los cuales podrían participar para ganar espectaculares premios, estrategia que también contribuyo con el acercamiento de las diferentes áreas comerciales de la compañía con la fuerza de ventas.
 - Se retomo una gran campaña como lo es "BONO NAVIDEÑO", el cual consistía en que los intermediarios cumplieran con una producción y recaudo mínimo de \$180.000.000 por especialidad y \$300.000.000 por integralidad, adicionalmente se tuvo en cuenta variables como siniestralidad y 6 negocios nuevos o renovados en el año; logrando entregar incentivos de mínimo \$3.000.000 a 89 intermediarios que alcanzaron a cumplir con todos los parámetros.
 - Al finalizar el año 2022 se dio reconocimiento a "LOS MEJORES GUARDIANES" donde se premiaron a los asesores que se destacaron en diferentes categorías por zona: Mayor producción canal privado, Mayor producción por Macroramo, Mejor siniestralidad, Mayor productor SCDV y Mejor Índice Combinado- Utilidad.
 - Se retomo la convención de ventas para asesores y directivos, cuyos destinos serán Cuba para la internacional y Cartagena para la nacional.

La Vicepresidencia Comercial, con el apoyo de las Gerencias Zonales consolidó las Estrategias comerciales necesarias para la consecución de los objetivos trazados al inicio del año 2022, en Producción, Siniestralidad y Utilidad, consolidando el direccionamiento comercial de la Red de Agencias.

5.3.8. SECTOR SOLIDARIO

El año 2022, para Aseguradora Solidaria de Colombia y para el Canal Sector Solidario se puede denominar como el año de la "TRANSICION", un año de incertidumbre en el cual aún no se deslumbraba con claridad los impactos finales del COVID, el crecimiento y estabilización del sector cooperativo y el resultado que se iba a obtener de los ajustes técnicos realizados a las cuentas durante

el año anterior; Podemos decir que pasamos con honores dicha transición y los resultados obtenidos en nuestro Canal en todas las áreas fueron extraordinarios.

Producción

La producción al cierre del mes de diciembre para el Sector Solidario se comportó de la siguiente forma:

Ramo	Redes Agencias*	% de Participación
SEGUROS DE PERSONAS	\$ 58,543	56.30%
SEGUROS GENERALES	\$ 19,635	18.90%
SOAT	\$ 14,680	14.10%
AUTOMOVILES	\$ 8,508	8.20%
SEGUROS PATRIMONIALES	\$ 2,696	2.60%
Total Canal SS	\$ 104,062	100%

*Cifras en millones de pesos

Canales Alternos

El total de la producción del canal de Redes a diciembre 2022, ascendió a los \$9.954 millones registrando un cumplimiento al 104% con crecimiento del 24% respecto al mismo periodo del año 2021. Con corte a diciembre 31 de 2022 se cerró con una cantidad aproximada de 110.000 asegurados vigentes en los negocios gestionados. Actualmente contamos con 37 Negocios en ejecución.

El total de la producción del canal de Contac center ascendió a los \$ 2.006 millones, con un cumplimiento del 121% con crecimiento del 36% al mismo periodo del año 2021. Durante los meses de enero a noviembre se gestionaron 28 campañas de los diferentes canales, Canal de Ventas y Sector Solidario. Se dio inicio a dieciséis (16) nuevos negocios de Contac Center con las siguientes entidades: Corbanca, Coofinep, Coofisam, Coogranada, Odeaa, Cooperativa Sanitas, Cooptraiss, Fixit Assitencia, Coopvalle, Beneficiar, Coopemtol, Cooindegabo, Coopcafam, Coofrasa, Coopetrol Y Cooperativa Multisoluciones.

El 2022 lo cerramos con una cantidad aproximada de 8.836 pólizas vigentes en los negocios gestionados.

Entidades Del Sector Cooperativo

Cerramos con 1.364 entidades vinculadas, distribuidas así: 940 cooperativas, 330 fondos de empleados, 43 Sindicatos, 21 mutuales y este año se suma al canal las cajas de compensación que a la fecha son 30.

Siniestralidad

La siniestralidad durante el 2022 fue de los factores de mayor impacto positivo después de la pandemia; cerrando la siniestralidad cuenta compañía en el 37,8% lo que representa 28 puntos porcentuales menos frente al año 2021.

Excedentes

En el año 2022 terminamos con excedentes en el canal de \$ 15.016 millones, alcanzando una cifra histórica, destacándose que todas las zonas dieron resultado positivo.

Participación Gremial y Eventos Cooperativos

Aseguradora Solidaria actualmente participa en todas las asociaciones regionales cooperativas del País, además brindamos apoyo en los eventos gremiales nacionales y locales; así como en las actividades propias de las Entidades que poseen relación con nuestra Compañía.

5.3.9.NEGOCIOS CORPORATIVOS

En lo referente a entidades financieras presentó una producción \$75.053 millones y 441.517 asegurados, de los cuales el 97% están vinculados a través de programas de seguros en los ramos de Vida (429.950). Al cierre del 2022, el área reporta una siniestralidad del 4.34%, por valor de \$3,257 millones.

Licitaciones

De manera conjunta con la Gerencia de Licitaciones y las Gerencias de Producto, la Gerencia de Negocios Corporativos y Canales Alternos se apoyó en la participación de **66 procesos licitatorios**, de los cuales **3 negocios** fueron adjudicados, y finalizó la vigencia de 2 entidades financieras (Banco Sudameris y Banco de Occidente).

Canales Alternos

A continuación, se muestra la producción 2022:

Canal	Redes Agencias	Redes Negocios Corporativos
Redes	\$ 9,417	\$75,053
Mercadeo Empresarial	\$ 169	\$0
Contact Center	\$ 2,006	\$0
Internet	\$ 0	\$0
Total x redes	\$ 11,592	\$ 75,053
Total Canales Alternos		\$ 86,645

Cifras en millones de pesos

Redes

- El total de la producción de este canal en 2022, ascendió a \$9.417 millones de pesos con un cumplimiento del 104% registrando un crecimiento del 24% frente al año anterior.
- Al cierre del año se finalizó con 37 Negocios en ejecución de los diferentes canales: Canal de Ventas y Sector Solidario, durante los meses de enero a diciembre tuvimos una dinámica comercial de crecimiento en 17 negocios, es decir el 46% de los negocios vigentes.
- Desarrollo de los Miércoles de Canales Alternos en las cinco (5) zonas del país con la participación de 109 funcionarios del área comercial.
- Con corte a diciembre 31 de 2022 se cerró con una cantidad aproximada de 110.000 asegurados vigentes en los negocios gestionados.
- Se realizó el apoyo y revisión de 109 iniciativas de nuevos negocios: 66 del Sector Solidario, 41 de la Red de Agencias y 2 asignados a Negocios Corporativos
- Se generaron 64 cotizaciones a las cuales se les está haciendo seguimiento para el cierre efectivo a través de las agencias.
- Se han realizado nueve (09) encuentros virtuales con los promotores de masivos a nivel

nacional en donde se han tratado varios temas, los cuales buscan fortalecer las habilidades de los promotores e intercambiar experiencias de éxito en la gestión actual.

- Se ha participado en plenarias con las Zona Bogotá propias, Surandina, Nororiental y Centro y Seas Bogotá y en el programa de inducción de la gerencia de Gestión Humana a los nuevos directores comerciales.
- Se participó en el Taller presencial Público- Privado de creación - Seguros para todos en Colombia organizado por FASECOLDA Y BDO y en los comités de inclusión financiera.

Contact Center

El Contact Center durante el 2022, participó con una producción de \$2,006 millones, es decir, el 17% del total de la producción de Canales Alternos, con 8.836 pólizas vigentes en los negocios gestionados.

Tipo	Presupuesto	Producción	Ejecución
Propio	\$ 1,648	\$ 1,995	121%
Tercerizado	\$ 13	\$ 11	85%
Total general	\$ 1,661	\$ 2,006	121%

Cifras en millones de pesos

- El total de la producción del canal de Contact Center a diciembre ascendió a los \$ 2,006 millones, con un cumplimiento del 121% con crecimiento del 36% al mismo periodo del año 2021.
- Durante los meses de enero a noviembre se gestionaron 28 campañas de los diferentes canales, Canal de Ventas y Sector Solidario.
- Se dio Inicio a dieciseis (16) nuevos negocios de Contact Center.
- Incorporamos a nuestra gestión el seguro de automóviles con la Cooperativa Cooptraiss y Cooperativa Coopcafam y el seguro de PYME con la Cooperativa Coofrasa.
- Con corte a diciembre 31 de 2022 se cerró con una cantidad aproximada de 8.836 pólizas vigentes en los negocios gestionados.
- Actualmente se tienen incorporados 7 ramos en la gestión desarrollada: (Odontológico, Vida Grupo, Accidentes Personales, Pyme, Hogar, Autos y SOAT).

5.3.10. GERENCIA DE MERCADEO

Durante el año 2022 la Gerencia de Mercadeo lideró y gestionó programas de alto impacto, donde además de gestionar su plan de negocios, lideró estrategias y proyectos que soportarán las acciones estratégicas de la compañía en 2023:

Investigación De Mercados

E-commerce (canal digital de ventas)

La Gerencia de Mercadeo lideró todo el proceso de implementación y lanzamiento de Like Solidaria con su primera ola de productos digitales (Seguro Digital de Mascotas y Seguro Hogar Digital) que se lanzaron en el primer trimestre del 2022.

A partir de abril de 2022, la implementación de la estrategia digital de ventas continuo a cargo de la Gerencia Estrategia Digital con el acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo enfocados en tres grandes ejes:

- Venta digital intermediada
- Venta digital directa (ecommerce)
- Venta digital indirecta (convenios 4.0)

Observatorio de tendencias

La Gerencia de Mercadeo lideró la creación de un Observatorio de Tendencias basado en fuentes de información especializadas en todos los sectores de la economía, pero particularmente en el de seguros con el objetivo de generar más información y conocimiento para todos los colaboradores de la compañía.

Estudio de Marca Solidaria

A través de la implementación del estudio de salud de marca, se logró entender el posicionamiento actual de ASC en su entorno competitivo y los factores que influyen en su reputación con el fin de develar lineamientos estratégicos útiles para la gestión de Mercadeo y Comunicaciones.

Proyecto Fidelización

Se gestionó la contratación de la firma que acompañara a la compañía en la implementación del proyecto Modelo & Prototipo de Fidelización & Rentabilización Digital en el 2023.

Comunicación y Publicidad

- Campañas: Durante el año 2022, se ejecutaron diversas campañas enfocadas a fortalecer el posicionamiento de la marca frente a los diferentes públicos, promover el portafolio de productos actual y generar conciencia entre nuestros aliados y asegurados, algunas de estas fueron: Acá estamos (Campaña para Cliente Externo e Interno), El Poder de la Inteligencia Colectiva (Cliente Interno), Campaña Certificación Financiera 2021 por Value & Risk; Campaña Great Place To Work Mujeres 2022, Great Place To Work Colombia 2022; Campaña lanzamiento WhatsApp Business Cami; Campañas lanzamiento Like Solidaria, Campaña Crezcamos juntos (Reclutamiento comercial), Campaña de Prevención en diciembre - Campaña Accidentes Escolares - Campaña Autos, - Campaña Fasecolda SOAT, Campañas Antifraude, Campañas Centralización Cartera, Campaña Educación Financiera, Campaña Ley de Choque simple, entre otras.
- Gestión de Solicitudes: En solicitudes de Piezas de Comunicación y Publicidad, la Gerencia de Mercadeo dio respuesta durante el año 2022 a un total de 1.294 solicitudes realizadas por las diferentes gerencias y agencias de la Compañía que permitieron apoyar sus labores comerciales, publicitarias y de comunicación.
- Estrategia Digital: En el 2022 trabajamos enfocados en el fortalecimiento de los canales digitales, al mismo tiempo que nuestras redes sociales como un canal directo de comunicación y atención a clientes, logrando así seguir posicionándonos en el mercado a través de estrategias de marketing digital, contando al día de hoy con 16.000 seguidores en Facebook, 5.209 en Instagram, 39.000 seguidores en LinkedIn y este año hemos ido fortaleciendo también nuestro canal de youtube contando al día de hoy con 359 suscriptores; de esta manera hemos trabajado constantemente por hacer crecer nuestras comunidades digitales para crear presencia de marca, atención a clientes y comunicación constante sobre temas de prevención y seguridad, productos, estilo de vida y campañas institucionales. Por otro lado,

continuamos trabajando en la promoción de nuestras campañas de producto en GOOGLE bajo la modalidad de pauta digital en motor de búsqueda y remarketing como lo son los casos de SOAT y Accidentes Personales.

- Blog Intermediarios: Durante el 2022, logramos generar una estrategia de contenidos a través del Blog Soli al Día, espacio de enfoque 100% digital, creado para generar valor a nuestros intermediarios lo que nos ha permitido tener una mayor cercanía y ser un canal directo de comunicación para ellos.
- Comunicación y divulgación: A nivel de comunicados de prensa, hemos dado a conocer a nuestros diferentes públicos los acontecimientos con los que nuestra compañía hace historia, tales como GPTW Mujeres, GPTW Latam, GPTW Colombia, así como las certificaciones obtenidas por la calificadora Value & Risk y CO2CERO.
- Gestión de Eventos: En materia de eventos, durante el año 2022, llevamos a cabo los siguientes: Lanzamiento Convenciones 2023 (Evento virtual – Abril), Lanzamiento Like Solidaria – Intermediarios (Marzo – virtual), Lanzamiento Like Solidaria – Colaboradores (Abril), Lanzamiento Like Solidaria – Clientes Potenciales (Mayo), Convención Nacional de Ventas (Santa Marta – Agosto), Convención Internacional de Ventas (Cancún – Octubre), Alineamiento Estratégico (Cartagena- Noviembre) (Se efectuó para toda la línea gerencial y directiva de la compañía), Great Place to Work Mujeres (marzo), Great Place To Work COLOMBIA (Diciembre) y Bingo de Amor y Amistad para intermediarios (modalidad Virtual), entre otros.
- Comunicación Institucional: Trabajamos en la creación y actualización de herramientas institucionales tales como: Portafolio de Productos Compañía, Presentación Compañía, Presentación Compañía Sector Solidario, Slips de Cotización, Plantillas Cliente Externo, Presentaciones de productos por Gerencia, Afiches para oficinas a nivel nacional, entre otros.
- Solidaria App: Solidaria App ha sido un gran paso que hemos dado hacia la era digital, nació con la idea de tener un canal digital que pudiera conectarnos con nuestros clientes de manera fácil y rápida; Solidaria App permite a los asegurados acceder a la solicitud de asistencias para su vehículo, hogar y copropiedades; radicación y consulta de los siniestros, consultar y radicar PQRS, buscar la agencia más cercana, solicitar copia de pólizas y hacer compras en línea (Durante el año 2022 se integraron los productos digitales de Mascotas y Hogar Digital). para el cierre del año contamos con 12.577 descargas acumuladas y se trabajaron mejoras como la implementación del botón de WhatsApp Business a través del cual nuestros clientes pueden solicitar todas sus asistencias, y la integración para cotizar productos digitales.

5.3.11. INTERMEDIARIOS

Durante el año 2022 la Coordinación de Intermediarios ha mantenido las políticas, procesos y procedimientos diseñados para dar estricto cumplimiento de las normas vigentes, en especial en lo relativo a la idoneidad de nuestros intermediarios y la información puesta a disposición de los Consumidores Financieros. Así mismo, ha fortalecido su relación con los Corredores de Seguros en temas relacionados con la administración y control del pago de comisiones, con los que ha llegado a acuerdos de servicio que satisfacen a las partes.

- Información intermediarios: Al 31 de diciembre de 2022 contamos con veintidós (22) Corredores, mil quinientas cincuenta y cinco Agencias (1555) y mil ciento sesenta y dos (1162) Agentes vigentes que cumplen con la normatividad y cuentan con la capacidad comercial y técnica para comercializar nuestros productos.

- Información al Consumidor Financiero: Se diseñó un espacio en la página web mostrando las características de los productos, los canales de comunicación, la radicación de siniestros y el acceso al portal de intermediarios, así como, la consulta de nuestros intermediarios y sus personas vinculadas en SUCIS.
- Idoneidad Intermediarios de Seguros y Personas Naturales Vinculadas: En el año 2022 fueron inscritos en los ciclos de los programas de idoneidad de Aspectos Básicos, Productos y Actualización Circular 050, 1572 personas, presentando una variación con 288 inscritos que comparado con el año anterior fueron 1284. El número de personas certificadas durante el año fueron 615 con una efectividad del 64%.
- Estadística de Productividad: Este indicador tuvo un cumplimiento del 68.54% sobre 67% que era la meta.
- Gestión en reclutamiento: Se reclutaron 362 claves entre nuevas y reactivación, con decrecimiento del -16% conforme al año anterior.
- Gestión en Cancelaciones de Claves: Hay un decrecimiento en las claves canceladas del 27% pasando de 424 en el 2021 a 308 en 2022.
- Gestión página Web: Se ha incrementado el uso de nuestras herramientas tecnológicas, entre ellas, el Portal de Intermediarios incluyendo el módulo de certificaciones tributarias en el cual el intermediario puede autogestionar sus certificados de impuestos. El indicador de usabilidad subió de 63.9% en el 2021 a un 72.5% a corte de diciembre de 2022.

5.4. RED LOS OLIVOS

Al corte del 31 de diciembre del año 2022, la producción total ascendió a \$7.145 millones con un crecimiento del 3.1% que representan \$215mm; este crecimiento estuvo impactado por alguna pérdida de negocios en Olivos Cali y Bogotá, lo cual no permitió que fuese superior, no obstante, es importante resaltar los crecimientos de Olivos Manizales y Villavicencio y la consolidación de la producción en Olivos Cartagena y Barranquilla.

La siniestralidad de la Red Los Olivos durante el año fue bastante positiva y muestra un mejoramiento post pandemia muy importante alcanzando un 36.7%, en cuanto a familias protegidas con seguros cerramos con 617.041 familias y una penetración de 43%.

Continuamos con el apoyo en soporte Tecnológico y de desarrollo a la red a través del aplicativo principal y venta a través de plataformas web y Dispositivos móviles; se brindó acompañamiento permanente para el proceso de transición a los aplicativos propios de la funeraria en la administración de la previsión exequial.

5.5. GESTIÓN DE REASEGUROS

La Gerencia de Reaseguros, sigue trabajando en equipo con nuestras Gerencias de Producto, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la compañía y siempre con la idea de buscar y generar nuevas y mejores formas de protección para nuestra organización, por lo que se han logrado encontrar diferentes modalidades y esquemas de reaseguro tanto proporcional como no proporcional para la protección de las carteras o de algunos negocios específicos en donde la compañía ha querido

participar los cuales generen retribución y a la vez brinden las protecciones necesarias en eventos de siniestros que puedan generar pérdidas considerables para nuestra Compañía. Esto aplicado a todos los ramos: Propiedad, Patrimoniales, Autos y Vida.

Durante el año 2022, se contrató una asesoría con un Corredor de reaseguros, para analizar nuestra estructura contractual, arrojando como resultado positivo que las mismas están alineadas con el apetito de riesgo de la compañía; las sugerencias realizadas se tuvieron en cuenta en el proceso de renovación de los contratos automáticos, y quedaron incluidas en nuestros contratos para la vigencia 2023.

Se lograron mejoras en los límites de nuestros contratos, lo cual nos va a permitir redundar en beneficios para la compañía y de esta manera poder ampliar el portafolio de los demás negocios; con el objetivo primordial de generar ingresos adicionales y coberturas acorde a las necesidades de la compañía.

Dentro de toda la gestión realizada durante el año 2022 es importante destacar los siguientes logros:

Recaudos

Con la gestión mensual de análisis y cobro a Reaseguradores correspondientes a reembolso de siniestros y saldos a nuestro favor hemos recuperado al 31.12.2022 un total de \$21.990 millones. Logrando disminuir el impacto en el cálculo del deterioro de Reaseguradores y optimizando el flujo de caja y liquidez de la compañía. A continuación, la evolución de los recaudos de reaseguros en los 4 últimos años:

	2018	2019	2020	2021	2022
Total Recaudos Reaseguro	\$ 1,018	\$ 15,466	\$ 11,482	\$ 9,676	\$21.990
Diferencia en Cambio					
(-) Pérdida	-\$10	\$ 37	\$ 13	\$ 22	-\$8%
(+) Utilidad					

Cifras en millones de pesos

Deterioro Cuenta por cobrar

Luego de varias gestiones logramos recuperar un saldo de cuenta corriente en cabeza de Aseguradora Confianza por \$ 54 millones el cual se encontraba deteriorado al 100% desde hace 4 años. Con esta exitosa gestión de recuperación de saldos antiguos logramos cerrar el año 2022 con saldo en cero en la cuenta correspondiente a deterioro por incumplimiento de pago por parte de reaseguradores.

5.6. GESTIÓN DE ACTUARIA

La gestión de Actuaría durante el año 2022 se orientó en los siguientes frentes estratégicos:

Notas Técnicas

Elaboración de Notas técnicas de productos nuevos y vigentes por líneas de negocio para los macro ramos de: Generales, Vida Grupo, Accidentes Personales, Vida Grupo Deudores, Decenal y Cumplimiento según la normatividad vigente con metodologías que permitan contrastar la validez y

suficiencia de los resultados. Acompañamiento en la actualización de clausulados. El proceso se fortalece involucrando las áreas previo al depósito frente al ente de control. También se busca darle mayor celeridad para apoyar los productos digitales de tal manera que pueda cambiar el producto y salir rápidamente al mercado.

Para el ramo de Automóviles se generan estudios actuariales periódicos con el fin de contrastar las tasas, proyecciones y tendencias frente a los comportamientos esperados. De igual manera la Gerencia respalda la tasación de negocios especiales para el macro ramo de personas y autos.

Reservas

En cuanto a reservas técnicas se realizaron las siguientes actividades:

- Estimación de la RSONA mensualmente por cada ramo técnico.
- Validación de la RPND calculada automáticamente por SISE de acuerdo con los parámetros de gastos actualizados por la Gerencia de Planeación Financiera.
- Validación del cálculo de la Reserva de Insuficiencia de Primas.
- Cálculo del deterioro del activo de las contingencias a cargo del Reasegurador F533 y F407.
- Modelación de PML y análisis de su cobertura en reaseguros. Diligenciamiento Formato 539.
- Cálculo mensual de la liberación de la reserva de riesgos en curso para su correspondiente constitución a la reserva de desviación de siniestralidad.
- Cálculo de la Reserva de Gastos Indirectos (ULAE). Circular 025 de 2017 de la SFC.

Estudios Actuariales

Durante lo corrido del año la Gerencia de Actuaría realizó los siguientes estudios:

- Proyección de la siniestralidad para el ramo de automóviles y apoyo en la detección de marcas deterioradas. Tarifación por marca y sucursal
- Estudios de impacto de las normas que afectan al SOAT en cambios de tarifas, esquemas de compensación, otros.
- Evolución de los Valores Asegurados como etapa preliminar de la gestión de riesgo de las exposiciones
- Seguimiento a las siniestralidades por ramo técnico y ramo comercial sugiriendo medidas o cambios que conduzcan a mejoras en la utilidad esperada de los productos
- Modelación de las carteras de Terremoto. Obtención de los PML para diferentes carteras examinando los porcentajes de retención y el encaje de los resultados con el esquema de protección de reaseguro y la capacidad disponible de acuerdo con las bases entregadas por la Gerencia de Seguros Generales y Reaseguro.
- Análisis descriptivos de seguimiento a los riesgos de la cartera y la retención a cargo de la compañía.
- Cálculo inicial de la NIIF. LRC, onerosidad en particular para el ramo de automóviles. Fundamentos en la implementación.
- Respuesta a requerimientos de la SFC y/o Fasecolda en temas actuariales

- Hemos iniciado la adaptación a normas NIIF de acuerdo con el decreto 1531 de agosto 2022

5.7. GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE

Se cuenta con la segunda versión del manual normativo y el Procedimiento Metodología para la Implementación de la Función Actuarial, en el cual se registran las responsabilidades de la función actuarial como segunda línea de defensa y las actividades asociadas al procedimiento para la ejecución de FA.

Evaluación de las Responsabilidades de la Implementación de la Función Actuarial

De acuerdo con el cronograma de implementación de la FA para el año 2022, presentado a la Alta Gerencia, Presidencia, Junta de Directores y Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, se describen las principales actividades que se ejecutaron en la evaluación de las responsabilidades de Provisiones Técnicas, Reaseguros, Riesgos y Calidad del Dato, para todos los Macro ramos de la Compañía, para la responsabilidad de Suscripción en las líneas de negocio: Licitaciones, Negocios Corporativos, Gerencia Nacional del Sector Solidario – Olivos y Macro Ramos de Automóviles.

- Planeación del trabajo (Cronograma).
- Socialización plan de trabajo (Vicepresidencias / Dueños de proceso / Stakeholders).
- Recolección de documentación, validación, análisis cualitativo y cuantitativo bajo parámetros de la FA.
- Documentación de hallazgos (elaboración de Matriz de hallazgos y recomendaciones).
- Identificación y reporte de riesgos.
- Socialización de hallazgos con dueños de proceso (mesas de trabajo, cierre de actas para informe final).
- Documentación de formatos de hallazgos con planes de acción y presentación Alta Gerencia.
- Elaboración del informe de la FA para presentación a la Alta Gerencia, Junta Directiva, Superintendencia Financiera de Colombia.
- Seguimiento a planes de acción año 2021.

A continuación, se resumen los principales objetivos que se han desarrollado en cada una de las responsabilidades de la FA:

Para la evaluación de las responsabilidades de la Función Actuarial se ha tenido en cuenta el siguiente marco normativo: *“Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera parte II _ Título IV _ Capítulo II: Disposiciones especiales aplicables a las entidades aseguradoras y reaseguradoras, Decreto 2555 de 2010 y Decreto 2973 de 2013 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público”*.

La FA, en su papel de revisión y opinión para cada una de las responsabilidades ha tenido en cuenta los siguientes objetivos:

- Provisiones Técnicas: Revisión del cálculo de las provisiones técnicas, revisión de calidad del dato y sistemas de tecnología de la información utilizados, revisión de métodos, modelos e

hipótesis, análisis y estudios para apoyar las revisiones: comparación de provisiones técnicas con la experiencia y análisis de sensibilidad.

- Suscripción y Tarifación: Evaluar las políticas de suscripción, monitorear y aprobar discrecionalmente políticas sobre los términos de las condiciones de los productos, así como la determinación de sus precios, evaluar el diseño y la fijación de precios de los productos de seguros que ofrece la entidad.
- Reaseguros: Revisar los modelos usados para determinar el nivel de exposición de la entidad y que tan adecuados son los programas de reaseguros para mitigar esas exposiciones.
- Riesgos: Analizar los resultados de las pruebas de estrés y de los procesos usados para establecer que tan adecuados son los niveles de capital, revisar los modelos de riesgo internos, reporte de Riesgos técnicos de suscripción (tarifa, descuento de primas) y reservas.
- Calidad del dato: Evaluar la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en los cálculos relacionados en los procesos evaluados, velar por su adecuación, integridad y exactitud, establecer seguimiento a los planes de acción para la corrección y prevención de hallazgos sobre calidad de datos. Desarrollar el Diccionario de datos del libro alterno radicador de siniestros en conjunto con las Gerencias de Indemnizaciones, Reaseguros y Tecnología, y alineado con ello se inicia el proyecto de calidad del dato, en conjunto con la coordinación de Gestión Operativa, donde se hace entrega del Diccionario de datos de las bases técnicas de producción y siniestros a la Gerencia de Tecnología para su gestión.
- Reportes e informes: Reportar a la Alta Gerencia, Junta Directiva, Superintendencia Financiera de Colombia, los resultados de la revisión realizada por la FA, comunicar los hallazgos y oportunidades de mejora a los responsables de los procesos revisados; generar soportes de las revisiones realizadas, así como de los hallazgos y oportunidades de mejora, con el fin de documentar los planes de acción, actualización, entre otros y realizar el adecuado seguimiento, así como comunicar al supervisor los resultados de las revisiones realizadas cuando este lo requiera.
- Certificación de Suficiencia de Reservas Técnicas: De forma mensual se elabora documento de certificación de suficiencia de las reservas técnicas de la Compañía, en don se explica en detalle la revisión de métodos, modelos e hipótesis, evaluación de la coherencia del cálculo y recalcu de las provisiones técnicas, análisis de desviaciones entre las provisiones contabilizadas y las provisiones a efectos de revisión por parte del Actuario Responsable. y se envía informe a la Alta Gerencia, Presidencia y Junta Directiva.
- Actividades adicionales: Se realizan mesas de trabajo mensuales con la Gerencia de Riesgos y Gobierno Corporativo, donde se comparten los informes generados por la ejecución de la FA, con el objetivo de evaluar los riesgos técnicos en las matrices de riesgo de los procesos. Coordinación con el área de Contraloría Interna para la revisión de informes y seguimiento de planes de acción de la FA.

Solvencia II

Apoyo en la implementación del proyecto de Solvencia II a las Gerencias líderes del proceso: Riesgos y Gobierno Corporativo, Actuaría Front, Contabilidad, Planeación Financiera, Reaseguros y Tecnología.

La participación de la Gerencia de Actuaría Responsable en la implementación del proyecto de la norma ha consistido en el apoyo en el desarrollo de los ejercicios solicitados por Fasecolda y Unidad de regulación financiera del Ministerio de Hacienda, para evaluar el Impacto de la aplicación de la norma Solvencia II Pilar I y NIIF_17.

Estudios Actuariales

Marco de Apetito de Riesgo (MAR), presentación de propuesta para la implementación del (MAR) y pruebas de estrés conforme a los lineamientos de la circular 018 de septiembre de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.8. GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES

5.8.1. INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES

El año 2022 planteó grandes retos al Seguro de Automóviles en Colombia, retos tales como el incremento importante en los costos de repuestos, insumos fundamentales en los procesos de la atención de siniestros, dificultades en el suministro oportuno de repuestos, incremento generalizado de los costos asociados a los procesos de reparación y cambios normativos que incidieron en el resultado de este ramo. Nuestra Aseguradora no fue ajena a estos factores exógenos, ni a el incremento de la competencia en el mercado que llevó a una recomposición del portafolio de vehículos asegurados. Los factores antes expuestos se vienen asumiendo desde el servicio de indemnizaciones autos con acciones como:

- Continuar con la disminución de costos asociados a la operación, aspecto que se consolidó en el año 2022 a través del CANAL SEA, lo que permitió centralizar los avisos de siniestros a nivel nacional, así como unificar la dispersión a los BACKEND de la operación, dando continuidad a la atención mediante un esquema de carácter virtual. En este orden, la disminución de costos anuales generados por la implementación de este proyecto correspondió a \$1130 en tanto que desde el inicio de operación de este proyecto en febrero del 2021 hablamos de una disminución de costo asociado a la operación de \$2068'.
- Monitoreo continuo de costos asociados a los procesos de reparación de vehículos, buscando las mejores alternativas para suavizar el impacto de este factor en el resultado del ramo, así como flexibilizar modelos de indemnización orientados a generar soluciones a nuestros clientes ante las dificultades en los procesos de suministro de repuestos.
- Se retomó la dinámica de recuperación de ingresos asociados al ramo por subrogaciones logrando ingresos en cuantía de \$8.149 millones con un incremento del 59,9% frente a los ingresos del 2021. Esta dinámica nos permitió disminuir la siniestralidad incurrida del ramo en el año 2022 en 8,1%.
- De otra parte, los cambios normativos reglamentados en el 2022 como la Ley de Choques Simples, nos llevó a adaptar nuestro Modelo de Atención de Siniestros, donde proyectamos

para el 2023 lograr conexión al sitio, soportados en herramientas tecnológicas que nos permitan afrontar estos cambios, mantener nuestros ingresos por el rubro de recobros y contar con elementos para la definición de eventos de Responsabilidad Civil Daños.

- Construcción de Modelos de Información de varios niveles que nos vienen permitiendo monitorear de manera oportuna y precisa el comportamiento del ramo en siniestros desde variables macro, hasta variables detalladas de la operación. Estos modelos contribuyeron con las demás acciones de la Aseguradora a la adopción de medidas tendientes a mitigar factores adversos al comportamiento de la siniestralidad.
- En resumen, desde la Gestión de Indemnizaciones Autos, se abordaron frentes orientados a apalancar la estrategia macro del ramo para afrontar los cambios del mercado y generar los resultados proyectados en siniestralidad incurrida atendiendo este año:

Reclamaciones Atendidas 2022	Siniestros Pagados 2022*
10325	\$ 86,163

*Cifra en millones de pesos

5.8.2. INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS

Gestión de Siniestros – Avisos

En el año 2022 recibimos 33.693 siniestros por un valor de \$78.262 millones de pesos; de los cuales para el ramo Vida Grupo Deudores se avisaron 3.183 siniestros por valor de 29.093 millones de pesos y para el ramo de Accidentes Escolares se avisaron 24.624 siniestros por un valor de \$12.547 millones de pesos.

Gestión de Siniestros – Pagos

En el año 2022 se realizaron 81.759 pagos por un valor de \$ 95.631 millones de pesos. El 79% de las transacciones obedecen a pagos de accidentes escolares. El 11% de las transacciones obedecen a pagos derivados de vida grupo deudores y vida grupo.

Gestión de Siniestros - Liberación de Reservas

Durante el año 2022, se liberaron reservas por \$45.443 millones, correspondientes a 12.433 registros, los cuales se detallan así:

- Por objeciones: 1.988 siniestros por un valor \$23.424 millones, de las cuales el 80% obedecen a objeciones del ramo Vida Grupo y Vida Grupo Deudores:
- Por depuración de reserva: 10.229 siniestros por un valor \$21.776 millones, de las cuales el 98% corresponden a la gestión de depuración de reservas realizada de manera mensual por la Gerencia de Indemnizaciones Personas.

Proceso Indemnizaciones Seguros de Personas – BPM

Nuestro sistema de gestión AURA PORTAL permite que nuestros clientes internos y externos, puedan dar aviso de siniestro de forma fácil, accesible y flexible, mediante los Portales Web de intermediarios, beneficiarios y funcionarios. En el año 2022, el 67% de los avisos fueron realizados por medio de la

red de agencias de la aseguradora y la gerencia de indemnizaciones Personas, un 19% por parte de nuestros intermediarios, y el 14% restante, por los beneficiarios del seguro.

Gestión de Proyectos Gerencia de Indemnizaciones Seguros de Personas

BluePrint: Para este proyecto, se analizaron los hallazgos respecto a los servicios prestados a los asegurados, beneficiarios e Intermediarios en la radicación, consulta y atención de siniestros de seguros de personas, sobre el particular se ajustó la información que registra en la página web de la compañía y los portales web habilitados, con el objetivo de lograr un lenguaje más comprensible y amigable para el consumidor, mejorando de esta forma el servicio al cliente prestado.

Libro Radicador de Siniestros: Se lideró por parte de la gerencia, el proyecto de libro auxiliar de reservas, el cual es transversal a todos los macro ramos de la compañía. Aquí se logró obtener un libro alterno con los movimientos de reserva de los siniestros a nivel de amparo - beneficiario en integración con nuestro aplicativo de gestión Aura Portal. Esto cubre la necesidad de garantizar la correcta información presentada a los entes de control respecto de la fecha de formalización de reclamo a nivel de amparo - beneficiario versus la fecha de definición del siniestro. Importante mencionar que el proyecto salió a ambiente productivo en diciembre de 2022 y se encuentra en etapa de estabilización.

Factura Electrónica: Durante el mencionado periodo, se participó en el seguimiento del cierre de la primera etapa del proyecto facturación electrónica de los reclamos de APE por parte de los prestadores de servicios de salud administrados por nuestro BPO, logrando un mínimo viable en la radicación y atención de dichas facturas. Este proyecto se encuentra próximo a iniciar segunda etapa, que contempla la trazabilidad de las notas contables y el descargue masivo de estas facturas.

Centralización de la Operación de siniestros de Seguros de Personas: Desde el mes de septiembre de 2022 se centralizó la radicación, análisis y definición de siniestros de los ramos de seguros de personas en la Gerencia de Indemnizaciones de Personas; con ello se logra fortalecer a un equipo especializado, que permite mayor control de riesgos en el proceso atención de siniestros y esto redundará en un control más riguroso en la siniestralidad.

De otra parte, se logra unificación y estandarización de procesos, optimización de tiempos de respuesta, liberación de cargas del proceso de siniestros a las áreas técnicas de las agencias y promover la omnicanalidad, lo que deriva en la oportunidad de mejorar el proceso de atención a los clientes y consumidores financieros finales, brindando una mejor experiencia en tiempos de respuesta, calidad, procesos de comunicación directos y permitiéndole el acceso a herramientas que motivan la auto gestión.

5.8.3. INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES

En el 2022 para los ramos de Seguros Generales se evidencia un aumento en el número de casos gestionados, con una disminución en el valor de los avisos; los pagos incrementaron tanto en valor como en número, destacando el pago de la mayoría de las severidades provenientes del mencionado paro nacional que tuvo lugar entre abril y agosto del 2021. Para la reserva continúa un crecimiento

que se refleja constante respecto al presentado el año anterior, tanto en número de siniestros como en su valor, debido a la composición de la reserva especialmente por reclamaciones de Responsabilidad Civil Servidores Públicos y Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales por la dinámica propia del ramo asociada a la duración de procesos judiciales y de los entes de control gubernamental.:

	ACUMULADO 2022			
	Q	% Variación Q Vs 2021	VALOR*	% Variación Valor Vs 2021
AVISADOS	6,995	31.19%	\$ 41,112	-1.35%
PAGADOS	4,829	8.27%	\$ 42,502	9.23%
RESERVA	7,572	28.86%	\$ 70,363	24.43%
OBJETADOS	426	-2.29%	\$ 2,180	-28.50%

*Cifras en Millones

El año cierra con una siniestralidad cuenta compañía del 26,8%, cifra inferior en un punto al año anterior que fue del 27.8%.

5.8.4. INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES

En el 2022, la Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales logró por séptimo año consecutivo resultados positivos en sus indicadores, con estrategias y objetivos claros, dirigidos a evitar exposición patrimonial futura de la aseguradora. A continuación, se muestra el comportamiento general de las cifras:

Siniestros avisados

Durante el 2022, fueron atendidos 1.145 avisos de siniestros nuevos por valor de \$5.424 millones de pesos, observándose con relación al número de avisos recibidos en 2021 un aumento del 3.8%; se destaca una disminución en el valor de los siniestros en un 3.4%, en comparación con el año anterior. (El ramo de cumplimiento estatal mantiene la mayor participación en el valor avisado con el 59%).

Siniestros pagados

Dentro de la gestión de definición de siniestros, se accedió al pago de 835 eventos a favor de nuestros asegurados/beneficiarios en cuantía de \$5.505 millones de pesos, mostrando una disminución del 35% de eventos pagados y del 21% respecto del valor total pagado en el año 2021. Cumplimiento estatal tiene el mayor impacto sobre la cantidad de pagos del macroramo durante el año 2022, con un 73% de pagos respecto de los demás ramos.

Reservas

La Gerencia de Indemnizaciones Patrimoniales cierra el 2022 con una reserva acumulada de \$28.270 millones de pesos, de los cuales \$15.733, es decir el 56% corresponden a procesos jurídicos, \$5.454 millones corresponden a procesos de responsabilidad fiscal y \$7.042 al resto de la operación.

Cumplimiento estatal continúa siendo el ramo con mayor participación en la reserva del macroramo con el 74%, seguido de RC Extrapatrimonial con el 11.7%.

Liberación de Reservas

Para el periodo observado, se liberaron reservas de 1.186 casos por valor de \$6.945 millones de pesos; habilitados por fallos a favor, objeciones, prescripción, pérdida de fuerza ejecutoria y desvinculaciones de procesos administrativos sancionatorios y de responsabilidad fiscal. Aporte significativo para reducir la siniestralidad del macroramo y cuenta compañía.

Recobros

En ejercicio del derecho de subrogación o recobro, se logró por vía directa y/o judicial, la recuperación de \$741 millones de pesos, de los ramos de arrendamiento, cumplimiento estatal y judicial, continuando con un impacto positivo en la siniestralidad del macroramo durante el 2022.

Siniestralidad del macroramo Patrimoniales

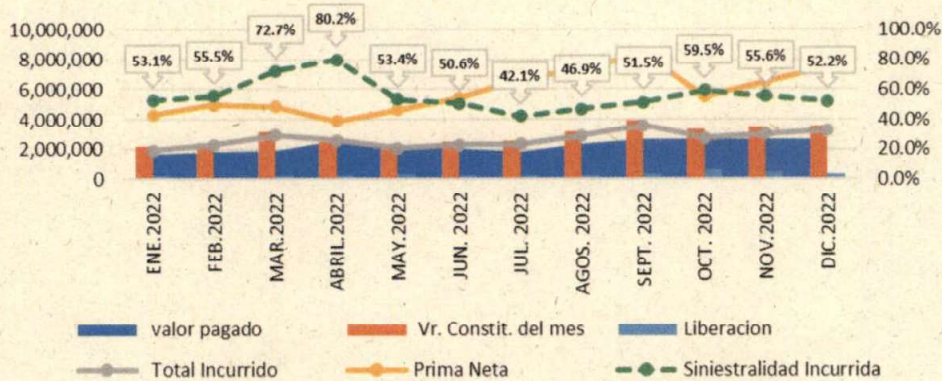
Cerramos el 2022 con 4.229 procesos de responsabilidad fiscal a cargo, con una reserva actual de \$20.730 millones, de los cuales 3.464 procesos corresponden a pólizas del macroramo Seguros Generales (Manejo, Multirriesgo, Responsabilidad Civil y Todo Riesgo), y 765 actuaciones administrativas que vinculan pólizas del macroramo Seguros Patrimoniales. El valor de exposición para patrimoniales es del (26%) frente a generales (74%). Atendiendo a la gestión de liberaciones de reserva por parte de esta Gerencia, los ingresos por recobros, participación activa en los procesos administrativos y de responsabilidad fiscal, puede establecerse un resultado positivo en la siniestralidad del macroramo.

5.8.5. INDEMNIZACIONES SOAT

Durante el año 2022:

- Se registraron 10.394 avisos de siniestros nuevos.
- Se atendieron 53.057 reclamaciones.
- El valor pagado en siniestros fue de \$26,787 millones
- La siniestralidad Incurrida fue del 54.8%
- Aseguradora Solidaria al mes de noviembre del 2022 registra en el mercado como la segunda compañía con mejor siniestralidad cuenta compañía del 77%
- La Siniestralidad Cuenta Compañía a diciembre del 2022 fue del 74,2%

Gráfica Cifras Contables año 2022 (producción y siniestros)



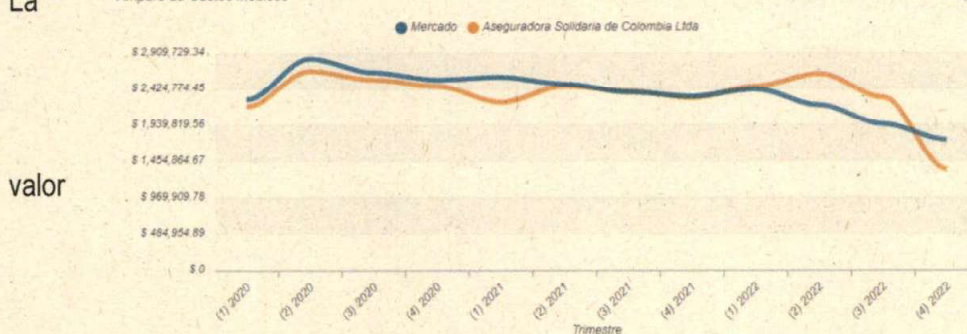
***Siniestralidad Cuenta Compañía Noviembre y diciembre se calcula con una estimación

Costos Medios - Valor promedio pagado Gastos médicos

De acuerdo a la información publicada en la plataforma días de Fasecolda, se evidencia el costo medio pagado correspondiente al amparo de Gastos Médicos donde Aseguradora Solidaria se encuentra por debajo del costo medio del mercado.

La

Amparo de Gastos Médicos



valor

siguiente gráfica muestra por compañía y mercado el promedio por víctima, con siniestros pagados.

Actualmente el amparo de gastos médicos participa en un 90% del total pagado en el 2022, en total por este amparo se pagó el valor de \$24,078 millones; indemnizaciones por muerte y gastos funerarios corresponde al 5% de los valores pagados, gastos de transporte y movilización de víctimas al 4%, mientras que incapacidad permanente al 1%.

Automatización, mejora de procesos y logros:

- Durante el año 2022 se logró tener un proceso de conciliación y depuración de cartera mucho más estructurado y sistematizado, logrando conciliar 8.496 facturas con más de 543 Entidades de Salud logrando un porcentaje de aceptación por parte de las IPS del 27%.
- Con la implementación de facturación electrónica estipulada por la DIAN, en el primer semestre del año 2022 se realizaron los desarrollos pertinentes por parte del proveedor de auditoría, para la gestión de las facturas electrónicas emitidas por los prestadores de servicios de salud y enviadas a través del correo establecido por la compañía FECO.
- A partir del mes de agosto de 2022 se encuentra en producción el consumo pertinente a través de la API de facturación electrónica dispuesta por la compañía, lo que ha permitido gestionar un 90% de los documentos electrónicos asignados al buzón denominado "RGC" desde el

segundo semestre de 2022 (Aproximadamente 27.969 facturas electrónicas); asociándolas a los soportes recibidos mediante los canales habilitados por la operación y realizando las solicitudes mediante correo electrónico de aquellas facturas electrónicas que no registran soportes.

5.9. GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES

5.9.1. GESTIÓN CONTABLE

Al cierre del año 2022 los estados financieros de la aseguradora, fueron preparados bajo el marco normativo de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia (NCIF), contempladas en los anexos técnicos del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y demás decretos que lo modifican, y que reglamenta la Ley 1314 de 2009. Igualmente se aplicaron las normas especiales en materia de seguros contempladas en las Circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y lo contemplado en el Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010.

En materia tributaria, la Aseguradora contemplo las normas que aplican al Régimen Tributario Especial; expresas en los Artículos 19-4, 364-1 y 364-5 del Estatuto Tributario; y al Decreto Reglamentario 2150 de 2017.

Durante el año 2022, las principales actividades desarrolladas por el Área Contable están:

- Participación en la delegación para la entrega final del informe de FASECOLDA al Consejo Técnico de la Contaduría Pública del documento del impacto de la NIIF 17 en la actividad aseguradora en Colombia. Para iniciar el proceso de audiencias públicas para la entrega final del documento a la Unidad de Regulación Financiera – URF adscrita al Ministerio de Hacienda. Para la evaluación y elaboración del proyecto de decreto que permitirá la convergencia de la NIIF 17 en Colombia.
- La Gerencia de Contabilidad de la Aseguradora, realizó el análisis y los comentarios al documento expedido por la firma KPMG, frente al impacto tributario por la convergencia hacia NIIF 17 en el sector asegurador. Proyectando el impacto fiscal de la liberación de las reservas de seguros catastróficas; para que sean liberadas de forma paulatina en 10 años. Propendiendo un impacto progresivo en los resultados y la liquidez del sector asegurador.
- Se realizó la actualización del Manual de Políticas Contables de la Aseguradora, incorporando la aplicación de la NIIF 5 - Activos No corrientes Mantenedos para la Venta, y de la NIC 37 – Referente a Activos Contingentes. Para efectos del reconocimiento y medición de los salvamentos por realizar del ramo de automóviles y seguros generales, que dejó como resultado un ingreso de \$1.921 millones y \$4 millones respectivamente, coadyuvando a mejorar el índice de siniestralidad.
- En materia tributaria, la Aseguradora cumplió cabalmente con el envío oportuno de la información de que trata el Art. 364-5 del Estatuto Tributario, referente a la publicación de la información del registro web.
- Se dio cumplimiento a la Resolución 085 de 2022 emitida por la DIAN, referente a los eventos para recepción de Factura Electrónica.
- La Aseguradora cumplió con el requerimiento de expedir y enviar a través de medio electrónico a la DIAN, el documento soporte para las transacciones realizadas con las personas no obligadas a facturar.

- La Aseguradora cumplió con las obligaciones de presentación y pago de los impuestos nacionales, distritales y municipales, de acuerdo a los calendarios tributarios.
- En octubre de 2022 quedaron en firme las declaraciones de renta de los años 2017 y 2018.

5.9.2. GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA

Las primas por recaudar antes de IVA cerraron para el mes de diciembre del 2022 con un saldo de \$53.066 millones, con un aumento frente al año anterior de \$7.056 millones. El comportamiento por edades en la cartera fue el siguiente:

Días	Dic -2021	Part.%	Dic- 2022	Part.%	Var.
0-45	\$ 37,516	81.5	\$ 43,828	82.6	\$ 6,312
46-75	\$ 5,105	11.1	\$ 6,298	11.9	\$ 1,193
76 – 90	\$ 1,435	3.1	\$ 857	1.6	- \$ 578
91-180	\$ 1,516	3.3	\$ 1,371	2.6	- \$ 145
181-270	\$ 42	0.1	\$ 317	0.6	\$ 275
más de 270	\$ 396	0.9	\$ 395	0.7	- \$ 1
Total	\$ 46.010	100.0	\$53,066	100.0	\$ 7,056
IVA por Recaudar	\$ 6,238		\$ 7,207		\$ 969
Deterioro Total	\$ 678		\$ 995		\$ 317
Rotación	26.71		30.41		3.7

Valores en millones de pesos

La rotación de cartera termina el año en 30.41 días y el deterioro de la cartera en 995 millones.

El Manual de Políticas Gestión de Cartera se encuentra vigente con sus políticas y procedimientos establecidos con su última actualización en agosto del 2022, con el tema de gestión predictiva y de cobranza para el ramo de Seguros Patrimoniales a través del Agente Cognitivo.

Durante el año 2022 se recibieron recaudos aplicados a la cartera así:

PRIMA	GASTOS	IVA	FOSYGA	RUNT	TOTAL
\$ 621,434	\$ 3,151	\$ 83,484	\$ 36,760	\$ 353	\$ 754,182

Valores en millones de pesos

El 92.88% de las operaciones de recaudo durante el 2022, fueron llevadas a cabo de forma automática mediante los medios de recaudo establecidos en la aseguradora, el 7.12% se llevaron a cabo mediante aplicación manual (transferencias).

El Manual de Recaudos se encuentra vigente con sus políticas y procedimientos establecidos con su última actualización en marzo del 2022, con el tema de entrega de recibos de caja de forma automática al correo electrónico del tomador, enviando la imagen en PDF.

Gestión de Coaseguro y Aceptado

Durante el año 2022 se gestionó la administración operativa del Coaseguro Cedido y Aceptado, para lo cual se tuvo relaciones con casi la totalidad de compañías de seguros. Dentro del Manual del SAR en el capítulo 4, se encuentran las políticas establecidas para el riesgo de crédito derivado de las operaciones de coaseguro, sin cambios para el año 2022.

5.9.3. GESTION DE INVERSIONES

Pese a haber afrontado una pandemia en el 2020 y 2021 y todas sus consecuencias no solo a nivel económico sino de pérdidas humanas, para el 2022 el mercado siguió afrontando entornos complejos y de intensas volatilidades, lo cual nos ha llevado a terminar el 2022 con las tasas más altas de inflación de los últimos años. Esto ha generado que desde los bancos centrales se tomen políticas monetarias contraccionistas, por lo que se ha visto un incremento de tasas en pro de bajar la inflación, adicional durante el año se presentó una fortaleza mundial del dólar que condujo a que el peso colombiano presente una devaluación superior al 20%. Lo anterior, como entre otros aspectos, ha sido producto del conflicto bélico en Ucrania y tensiones geopolíticas que han generado un mundo más fragmentado, en el que la economía queda supeditada a los acontecimientos políticos y las crisis energéticas y alimentarias que están a la orden del día.

Por lo sostenido anteriormente, podríamos inferir que nos espera una estanflación, entendida como un crecimiento bajo o nulo que coincide con una alta inflación y que continuara siendo la tendencia predominante en buena parte del mundo. En vista que es probable que algunas grandes economías entren en recesión en 2023 y que la inflación se siga prolongando.

En la parte local después de encontramos con tasas mínimas históricas que se extendieron hasta el mes de septiembre de 2021, vemos nuevas correcciones debido a los ajustes en política monetaria que ha realizado el Banco de la República con el fin de controlar la escalada que ha tenido la inflación; estas volatilidades del mercado han reflejado unos rendimientos muy negativos en la mayoría de los activos financieros, tanto en renta fija como en renta variable, causando uno de los peores años para las estrategias diversificadas por excelencia, los portafolios 60/40. Por su parte, las materias primas y el dólar han sido los únicos ganadores del año.

Es innegable que los déficits gemelos han sido un talón de Aquiles recurrente de nuestro país. Y adicional, la ampliación del déficit fiscal desde la pandemia y la intensificación del desbalance frente al resto del mundo resultante del avance de la demanda interna desde 2021, han aumentado la dependencia de Colombia a los flujos de capitales internacionales. A esto se suma la incertidumbre causada por la agenda de reformas del nuevo Gobierno Nacional, el cual genera inquietudes en frentes con altos impactos en los ámbitos económicos y financieros.

En lo relativo a las tasas de interés de los títulos de renta fija, nos encontramos en máximos históricos sobre todo por la corrección que se presentó para el segundo semestre del año. A pesar que algunos bancos se han mantenido abajo en tasas, otros por temas de regulación presentaron necesidades de liquidez y tuvieron que salir al mercado a fondearse para machar su exposición en créditos hipotecarios con captaciones a mayor plazo. Esto ha generado así mismo algunas oportunidades de mejores tasas

para los inversionistas, y que conllevaron a que las tasas de los Tes se encuentren relativamente casi 600 pbs por debajo de la deuda corporativa. En el caso de los TES, la emisión en tasa fija con vencimiento 2024 terminó el año con un rendimiento del 11.83% y los del 2032 al 13.07% lo que denota un aplanamiento de la curva. De igual manera se sigue presentando una baja considerable en el monto emitido de los títulos del sector real que ha hecho muy difícil su consecución en gran parte por el incremento en el coste financiero.

Lo que sigue para los mercados seguirá exigiendo un análisis cuidadoso, pues se ha levantado la alerta de una potencial recesión, por ello la incertidumbre sobre el camino de la economía y el comportamiento de los activos financieros se mantendrá para el 2023, en donde debemos adoptar una postura de cautela, puesto que los datos pueden cambiar rápidamente.

Sobre lo anterior, en el corto plazo y mediano plazo seguimos favoreciendo un posicionamiento defensivo, manteniendo un Over Weight en títulos en TF, mientras las expectativas del mercado lo permitan conservando así las políticas de duraciones conservadoras con el mínimo riesgo.

Rentabilidad del Portafolio

Sobre el panorama anterior mencionamos que pese a las grandes volatilidades que mantuvo el mercado durante el 2022 y a las grandes pérdidas que esto mismo ocasionó en gran parte de los activos, Aseguradora Solidaria ha podido consolidar la optimización de los recursos por el manejo eficiente del flujo de caja, logrando que la rentabilidad del portafolio se mantenga en un promedio del 8.24% EA, siendo esta una rentabilidad superior a lo ofrecido por el mercado, y así mismo siendo dentro del sector una de las primeras aseguradoras con mayor rentabilidad en el manejo del portafolio, esto sin desmejorar la calidad de los activos que lo componen.

Aun cuando para final de año la DTF 90 días cerró al 13.70 % EA y la tasa de intervención de política monetaria al 12.00%, las tasas del mercado de los primeros nueve meses fue notablemente inferior, la tasa repo en promedio para este periodo ascendió a 5.98%, y la de las captaciones en CDT en bancos AAA a 360 días en promedio se mantuvieron cercanos al 8.86% EA. La mayor corrección en tasas en el mercado se presentó para el segundo semestre, debido a los incrementos más pronunciados por parte del BanRep y así mismo por una disminución de la liquidez. Por lo que podemos considerar que la rentabilidad del portafolio del 8.24% EA es acorde con el comportamiento del mercado y así mismo presenta resultados sobresalientes frente a los portafolios comparables por su composición; como los FIC de liquidez, los fondos de pensiones, y fondos de cesantías entre otros, que se encuentran en promedio rentando en tasas efectivas anuales que están entre el 3% y el 6% EA, lo cual evidencia una gestión óptima y eficiente en el manejo de los recursos de la Compañía.

Rendimientos del Portafolio

Para el 2022 los rendimientos del portafolio gracias a Dios han sido los más altos en la historia de la compañía, el total sumaron \$42.883 millones sobre un portafolio promedio de 551.603 millones (El final con corte al 31 de diciembre de 2022 fue de 572.216), que de igual manera es inferior a los dos

últimos años. Los rendimientos se generan sobre el portafolio mensual que gestionamos, con un riesgo conservador donde se busca, ante todo, la preservación del capital y la obtención de un rendimiento de mercado. Es de hacer notar que se cumplió el presupuesto en un 117%. Adicionalmente se mantuvo la política de primar la liquidez que llegó a representar un 14% del portafolio total en cuentas de ahorro a la vista.

El portafolio sobre el cual se generó el rendimiento está compuesto por los siguientes activos:

Valores de contenido crediticio inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores. 2. Valores de deuda pública emitidos o garantizados por la Nación, por el Banco de la República o por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN.

En temas de Clase de Inversión el portafolio de Tesorería está constituido en un 85.14% en Renta Fija.

En Emisores, representados en: Sector Financiero (incluyendo el disponible) 49.1%, Sector Real 20.4%, Nación 14.0%, Sector Cooperativo 0.1% entidades del Extranjero 6.7%, CFC 9.7%.

Por Clase: Bonos (S.R, PENSIONAL, del exterior, SF), CDAT, CDT, Fiducia y Tes. El plazo promedio ponderado del portafolio está en 1.48 años.

De acuerdo con los activos aceptables para invertir, se considera que el perfil general de riesgo del portafolio es conservador y la exposición a riesgos como el de mercado o el de liquidez es bajo como resultado de su estructura. La estructura adicional del portafolio nos permite mantener la liquidez necesaria para el cumplimiento de las obligaciones diarias de la compañía. Lo anterior se ha logrado gracias a un seguimiento constante de las condiciones económicas a nivel externo e interno, las cuales se presentan y analizan en el comité de inversiones donde semanalmente se evaluaron las estrategias, nuevas alternativas de inversión, el cumplimiento de las normas que nos aplican y las políticas internas.

Los resultados son consecuencia de una ejecución estratégica, del esfuerzo y compromiso de la dirección de inversiones y de la cooperación de nuestros grupos relacionados. Con satisfacción, podemos decir que capitalizamos importantes aprendizajes en este periodo. A través de la evolución de nuestras capacidades y que así mismo aportamos a la continuidad y sostenibilidad del negocio.

5.9.4. GESTIÓN DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN

Para el año 2022 la Dirección de Tesorería, se centró en los siguientes tres frentes que tienen un alto impacto para la compañía:

Costos financieros

Se realizaron negociaciones con los diferentes bancos con los cuales tenemos convenios comerciales, se negociaron los valores de los costos para las diferentes transacciones, los resultados fueron satisfactorios ya que se logró mantener los costos de cada una de las transacciones que realizamos, igualmente seguimos incentivando el recaudo a través de los medios electrónicos.

Inversiones:

De acuerdo a los tiempos establecidos en los procesos de valoración y generación de archivos del portafolio de inversiones, se ha logrado transmitir de manera exitosa el 100% de la información suministrada a la Superfinanciera de Colombia para el año 2022, igualmente aplicando la normatividad que surgió durante este año. Con la conciliación diaria de custodios se logra tener un mayor control de las inversiones realizadas y con las valoraciones manuales del portafolio se determina la correcta valoración y pago de rendimientos y vencimientos de los títulos valores.

Por otro lado, algo importante para resaltar como respuesta de la pandemia, las entidades financieras automatizaron sus procesos y se implementó el cumplimiento de las operaciones a través de las condiciones permanentes, con este proceso se han logrado agilizar los procesos operativos.

Capacitaciones

Durante este año, se realizaron diversas capacitaciones virtuales a nivel nacional, como por ejemplo la consulta en línea con respecto a recaudos y pagos a terceros en los diferentes portales y el descargue del respectivo soporte de pago, donde participó el área administrativa de cada una de las agencias de la compañía, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos con respecto a la optimización de los procesos y minimización de errores operativos, llegando de esta forma a mejorar el servicio a nuestros clientes.

5.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL

5.10.1. GESTIÓN DE PROYECTOS

Comprometidos con el apalancamiento de la estrategia de la organización y como parte de la evolución de la PMO, durante 2022 se rediseñó el proceso de gestión de proyectos fortaleciendo el alcance de control de la PMO a través de:

- **Enfoque en el negocio:** De esta manera la PMO garantiza que todos los proyectos estén alineados con la estrategia de la organización, entreguen valor al negocio, se gestionen adecuadamente los recursos de los proyectos y se tenga una visualización clara y oportuna del portafolio de proyectos corporativo.
- **Funciones de la PMO de Control:** Donde se estableció el rol que debe cumplir la PMO en 4 aspectos importantes: Aporte de Valor, Gobierno, Gestión de Riesgos y Gestión del Cambio.
- **Estructura para la atención de los proyectos:** Se estructuraron los equipos de trabajo bajo un enfoque de tribus exclusivas para el desarrollo de los proyectos, donde cada tribu contará con recursos dedicados para la gestión del ciclo de vida de los proyectos.
- **Gobierno de los Proyectos:** Se reestructuró el gobierno de los proyectos de tal manera que se permita a la organización ver los desarrollos que se están realizando y que tienen impacto a nivel transversal en las diferentes operaciones y se garantice el enfoque al cliente en cada proyecto.
- **Marco de Trabajo:** Bajo las mejores prácticas de metodologías ágiles, se definió un único flujo de ingreso de las iniciativas planteadas por los usuarios de tal manera que desde la fase de ideación se garantice que los proyectos que se aprueben cuenten con un análisis del

entorno, generación de valor a la organización, vinculación de todos los interesados en el desarrollo del proyecto y viabilidad del mismo, posterior a esto, se realizará la priorización a la luz de la estrategia y las ejecuciones e implementaciones que se aprueben.

- **Roles, eventos y artefactos:** Para dar atención al marco de trabajo, se revisaron y ajustaron los roles, responsabilidades, eventos y artefactos que se deben tener en la gestión de proyectos en cada una de sus etapas.
- **Indicadores:** Se definieron los indicadores de gestión de proyectos que se medirán para el cumplimiento del mismo en términos de tiempo, costo y alcance.
- **Gestión de Comunicaciones:** Se definieron 5 temas que debe comunicar la PMO como parte de la Gestión de Proyectos: Novedades, Proyectos en Curso, Lanzamientos de Proyectos, Cultura PMO y Reconocimientos.
- **Entrenamiento:** Proactivamente el equipo de la PMO realizó los entrenamientos requeridos de tal manera que cuentan con las certificaciones de Scrum Master y Especialización en Gerencia de Proyectos.

Ahora bien, como resultado de la dinámica de trabajo y los cambios implementados durante el 2022, al cierre de año Aseguradora Solidaria cuenta con un total de 19 proyectos estratégicos los cuales, buscando fortalecer el enfoque al cliente, están enmarcados en 4 grupos "Iniciativas de Estrategia de Negocio", "Iniciativas de Sinergia", "Iniciativas de Cierre de Brechas" e "Iniciativas de Soporte"; alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 98.4%.

Para 2023 se proyecta continuar con el refinamiento de la metodología de gestión de proyectos y garantizar el cumplimiento de la misma, así como el cumplimiento de los indicadores de gestión.

5.10.2. GESTIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

En el contexto empresarial actual, los datos y la analítica son vitales como soporte en la toma de decisiones y la forma en que se abordan estos dos aspectos determina la velocidad con que se pueden tomar decisiones acertadas en un mercado aceleradamente cambiante.

Dado que el direccionamiento estratégico de Aseguradora Solidaria se enfoca principalmente en el conocimiento y la experiencia del cliente, donde los datos y la analítica juegan un papel determinante, durante 2022 se ha realizado un análisis preliminar del nivel de madurez de la compañía en lo relacionado con la analítica de datos, visualizando así la necesidad de hacer un diagnóstico transversal y detallado de esta capacidad.

Para suplir esta necesidad, se realizó una alianza estratégica con un experto en "Data & Analytics", con quien se está llevando a cabo el diagnóstico de la madurez de la compañía en cuanto al uso de los datos y la analítica en los procesos de toma de decisiones que generen valor al negocio, donde el principal entregable que se tendrá en febrero de 2023 como parte de este análisis es el "Roadmap de implementación de la Estrategia de Data & Analytics" en 3 fases: corto, mediano y largo plazo.

Durante el 2023 se trabajará en la implementación de las iniciativas definidas en dicho roadmap.

5.10.3. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

En el marco de los nuevos lineamientos estratégicos de la compañía, la Gerencia de Procesos y Calidad ha venido trabajando en el desarrollo y mejoramiento de los procesos, modelos operativos y estructura organizacional de la compañía, buscando que estos estén alineados con el enfoque de negocios que la compañía busca desarrollar en su estrategia, con un enfoque orientado a la excelencia operacional, visión y foco en el cliente y su experiencia.

Gestión de Solicitudes

En el periodo enero-diciembre de 2022, la Gerencia de Procesos y Calidad recibió un total de 1.057 solicitudes de servicio, de las cuales se finalizaron 948 en proceso 82 y suspendidas 27. Los servicios estuvieron concentrados en actividades de optimización de procesos y Soporte a BPM principalmente, que son aspectos relacionados con la consultoría de procesos que el área da a las unidades de negocios y la red comercial de agencias de la compañía (*Ver Tabla No.1 Participación por servicio*).

Tabla 1 Participación por servicio*

Servicio	Cantidad	%	%Acumulada
Optimización de Procesos	505	48%	48%
Soporte /Parametrización BPM	218	21%	68%
Automatización Robótica Procesos (RPA)	89	8%	77%
Diseño-Ajuste Estructura Organizacional	68	6%	83%
Diseño Modelo de Operación	56	5%	89%
Análisis de Productividad	51	5%	93%
Soporte a Proyectos	35	3%	97%
Estudio de Cargas	27	3%	99%
Parametrización de Usuarios en Kawak	8	1%	100%
*Total	1057		

* No incluye solicitudes de cambios de perfiles

Modelos Operacionales

Este frente estuvo orientado a fortalecer la vocación comercial de la red de agencias, optimizar la operación de indemnizaciones de personas, generales, cartera y comisiones, manejando procesos optimizados y estandarizados para todos los canales comerciales y alineados con las mejoras prácticas del sector que buscan beneficios en optimización de recursos, aprovechamiento de canales digitales no presenciales e implementación de anillos de servicio post venta.

Adicionalmente el equipo de procesos trabajo en fortalecer algunas unidades para el desarrollo de proyectos y fortalecer los procesos de transformación y cambio a nivel tecnológico, es así como se redefinieron modelos de operación para la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, específicamente en la reorganización de la oficina de proyectos y la implementación de un nuevo modelo operacional para la Gerencia de IT donde se reforzaron procesos estratégicos como Desarrollo, arquitectura, Seguridad de información y Gobierno de IT.

Automatización Robótica de Procesos

En lo referente a la práctica de RPA, en 2022 se logró la migración de toda la plataforma y los asistentes robóticos activos a la nube, soportados en una nueva versión de la herramienta. A finales del segundo semestre se tomaron acciones orientadas a dar el siguiente paso en la práctica, cambiando el modelo de operación a esquema de fábrica, lo que otorga más capacidad para implementar nuevos asistentes robóticos durante 2023.

En cuanto a resultados por ejecución de bots se presentan a nivel de volumen de operaciones y horas hombre asistidas así:

TOTAL DE BOTS			
11			
TOTAL DE EJECUCIONES		TOTAL DE OPERACIONES	
343		1367052	
HORAS DE EJECUCIÓN RPA	HORAS DE EJECUCIÓN PERSONA	AHORRO EN HORAS DE EJECUCIÓN	% AHORRO EN HORAS DE EJECUCIÓN
3247.36	6520.99	3.273.63	50.20 %
COSTO DE EJECUCIÓN RPA	COSTO DE EJECUCIÓN PERSONA	AHORRO EN COSTO DE EJECUCIÓN	% AHORRO EN COSTO DE EJECUCIÓN
\$13.680.792	\$154.788.480	\$141.107.688	91.16 %

Gestion De Planta De Personal

En concordancia con las nuevas directrices estratégicas del negocio y los modelos operativos requeridos desde la Gerencia de Procesos se implementó una metodología de gestión permanente de la planta de personal, buscando optimizar las estructuras funcionales acorde con la dinámica operacional, buscando al máximo la reubicación de recursos en los procesos que así lo requerían. Cabe resaltar que el resultado más importante de este frente de trabajo ha sido garantizar la capacidad operativa y comercial de la red de agencias y en general de las diferentes áreas de negocio con un enfoque de Servicio y eficiencia y la vez lograr una reducción del 7% sobre el número de FTEs activos entre Dic 2021 y Dic 2022.

5.10.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Para el 2022 uno de los aspectos más relevantes en lo que tiene que ver con la gestión tecnológica fue responder a los desafíos de Ciberseguridad, no solo para la aseguradora, si en general para el mundo ha sido desafiante y hemos tenido que multiplicar los esfuerzos, además de atender requerimientos de ley y normatividades emergentes emitidas por los entes de control interno y externo; con el fin de fortalecer y madurar las responsabilidades y actividades que soportan la operación del Negocio. Por otro lado, nos encontramos alineando el plan estratégico de IT a las nuevas directrices estratégicas y el desarrollo de negocios de la compañía fortaleciendo las capacidades tecnológicas en activos digitales, arquitectura de IT, desarrollo de componentes para integración con otros ecosistemas, con el fin de fortalecer tecnológicamente la compañía para enfrentar los retos de la Transformación digital, la mejora de la experiencia del cliente y la evolución comercial del mercado exigen

- En este periodo los aspectos más importantes fueron:
- Se cumplió en tiempo lo requerido por los decretos emitidos para el ramo de SOAT
- Se comenzó el proyecto de arquitectura Empresarial de TI involucrando transversalmente a toda la compañía. Este proyecto tiene como objetivo principal preparar la tecnología para responder a los proyectos del plan estratégico y de la transformación digital que vienen para el 2023 y los años subsiguientes
- Hicimos reingeniería de la estructura de TI para responder a los nuevos desafíos tecnológicos, teniendo presente que hay nuevas estándares y formas de llevar proyectos, como son la

metodología ágiles, distribuyéndonos por tribus y squads (Escuadrones) que se enfocan en un mismo objetivo y responden transversalmente por su resultado

- Gestionamos durante este periodo un proceso de evaluación para llevar a la nube (Journey to Cloud) la infraestructura tecnológica de ASC, la cual nos dio la capacidad para conocer y dimensionar los siguientes pasos y recomendar a la organización un eventual camino en el futuro de la infraestructura tecnológica de la aseguradora.
- Se realizó una optimización de costos a nivel operativo con algunos proveedores para evitar el incremento en el 2023 de los mismos.
- Logramos en la negociación con nuestro proveedor de canales de comunicación un ahorro importante en el costo del servicio, con esto reducir los costos fijos de los servicios de TI, además de lograr mejores capacidades en el mismo.
- Desde el centro de excelencia fortalecimos las habilidades digitales corporativas para el mejor aprovechamiento de las herramientas de colaboración de Microsoft 365, como los son: Teams, Onedrive, Sharepoint, Planner, Power BI, power automatic, entre otras
- Se definieron planes de acción que permitieron dar soluciones eficientes a las recomendaciones resultado de las auditorías para verificar el cumplimiento de las normas y/o leyes de los entes de control interno y/o externo. Así mismo, se mejoró la atención y respuesta de los procesos de auditoría realizados por los diferentes entes de control

De igual manera, se garantizaron niveles de disponibilidad acordes con las necesidades de la compañía y de las exigencias de nuestros clientes, manteniendo la disponibilidad de las bases de datos en un 99.9% y de la plataforma tecnológica en un 99.99%

Dentro de la Administración de Base de Datos se destacan los siguientes logros:

- Se realizó la virtualización del servidor de Base de Datos "Perseo", que contiene bases de datos como AuraPortal, SOAT y Factura Electrónica, entre otras, lo cual permitiría una recuperación más pronta en caso de falla del servidor. Igualmente, los procesos de mantenimiento, en este nuevo servidor, son más ágiles.
- Se atendieron 6.844 solicitudes asociadas a incidentes, problemas y requerimientos relacionadas con la operación de las bases de datos administradas por la Gerencia de Tecnología de la Aseguradora.
- Se atendieron 3.117 solicitudes asociadas con la calidad de datos de los diferentes clientes (persona natural y/o persona jurídica).
- Se desarrollo un proceso para la unificación de personas, el cual quedo operativo en producción en el mes de diciembre, iniciando con las primeras unificaciones. Con este proceso se pretende depurar la mayor cantidad posible de registros que se encuentran duplicados, mejorando la calidad y en adelante optimizar con consistencia los diferentes registros relacionados con los datos almacenados en el sistema de información de la Aseguradora.

En la Coordinación de Operaciones de TI se obtuvieron los siguientes logros

- En el año se ejecutaron 3 pruebas de Plan de Continuidad del Negocio (PCN / DRP-TI), lo cual permitió hacer la revisión y validación de los componentes técnicos y funcionales en la infraestructura del Data Center, así como las telecomunicaciones y seguridad. Las pruebas tuvieron alcance para los servicios más importantes de la organización como lo son: el sistema

Core (SISE), bases de datos, aplicaciones Web, Internet y canales de comunicación entre las agencias y el Data Center. En la ejecución de las pruebas se contó con la participación de varios proveedores externo de la compañía.

- Se llevó a cabo la renovación del contrato de telecomunicaciones y seguridad perimetral por 2 años más con el proveedor Cirion.
- Se concluyeron los trabajos para llevar el servidor Perseo (base de datos) de físico a virtual.
- Se lleva a cabo con el proveedor Kyndryl el proceso de consultoría denominado J2C (Camino a la nube).
- Se lleva a cabo análisis y gestión para la remediación de vulnerabilidades, reportadas por los entes de control e internamente con la herramienta de gestión Rapid 7
- Se ejecutó en equipo con el partner Visión Software el proceso de inventario de software corporativo (SAM). Microsoft y no Microsofft.

En el área de Help Desk se resaltan los siguientes logros:

- Se fortaleció el conocimiento para atención y solución de casos en 1er nivel, lo que permitió reducir la carga operativa para 12 tipos de casos, aproximadamente en un 10%.
- Se logró la solución de causa raíz para 46 tipos casos, de los cuales 21 corresponden a emisión, 12 de recaudo, 7 de indemnizaciones, 4 comercial y 2 reportes.
- Desde Help Desk se identificó la necesidad de una estructura de soporte para los intermediarios, lo que permitió trabajar en la definición de un catálogo de servicios (98), para la cocreación de la cadena de valor de los intermediarios, de la mano con las áreas de P&C, Servicio al cliente, fuerza de ventas e Intermediarios.
- Atención de nuevos servicios RPA, BPM y administración usuarios SISE, y soluciones desde primer nivel. Atención 14 casos RPA.
- Mejorar tiempo de respuesta para los procesos de Ingresos y novedades de funcionarios, logrando la integración desde las tareas de Lucy, a las áreas de Gestión Humana, Servicios Administrativos y Tecnología.

Desde Arquitectura de Soluciones podemos destacar:

- Se estableció un plan de retención para los recursos de TI a nivel de desarrollo para no perder conocimiento del negocio
- Se trabajó en el despliegue e integración continua de las bases de datos y las aplicaciones desarrolladas in-house, lo cual permitió mejorar la eficiencia de los procesos de puesta en producción de las soluciones.
- Se implementaron técnicas y herramientas de desarrollo seguro en las soluciones desarrolladas in-house, lo cual contribuyó a mejorar la calidad de las soluciones a ser implementadas.
- Se continuo con el robustecimiento de los estándares de desarrollos seguros, lo cual contribuyo a una mejora en la calidad y seguridad de las soluciones.
- Se establecieron planes de acción y estructuras para la atención adecuada de casos, con el fin de dar cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos para los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios y que son soportados por el segundo nivel a cargo de la Coordinación de Arquitectura de Soluciones.

En el Área de proyectos de TI se destacan los siguientes entregables a producción:

- Se implemento WHATSAPP BUSINESS para la compañía.
- Se dio cumplimiento exitoso a Smartsupervision de PQRS para reportear las peticiones, quejas y reclamos en línea a la super.
- Se hicieron ajustes en los sistemas de información para emitir los nuevos negocios de forma masiva.
- Se implemento una funcionalidad en el "Portal Intermediarios" que son los "Certificados Impuestos" para que sean descargados directamente por los intermediarios.
- Se atendieron dentro del "Plan de sostenibilidad" 99 mejoras a diferentes sistemas de información, lo cual produjo:
 - Convenio Falabella seguro integral ya
 - Cumplimiento normativo Ramo SOAT
 - Agentes cognitivo patrimoniales en cobranza automática
 - Optimización en los módulos de emisión de autos, Generales y patrimoniales
 - Se ajustaron los procesos de Recaudo y de Back Office
 - Mejoras en Masivos Web, SOAT y en los procesos de la Gerencia de Oficial de Cumplimiento, Indemnizaciones Autos, Vida y Generales.

 - Actualización Front Web para venta planes olivos y mejoras pedidas por la red los olivos.
- Se implementaron opciones en el Portal de intermediarios de la compañía para autogestión de cuenta corriente y certificados
- Se acompaño a la Gerencia de Actuaría en la elaboración de informes a ser presentados a las áreas de control y en la gestión de ajustes a la reserva para dar cumplimiento a lo normativo.
- Se continuo con el equipo de QA, con las diferentes actividades para fortalecer la calidad de las pruebas frente a los proyectos y/o mejoras desarrolladas, con el fin de mitigar los errores que se puedan llegar a presentar en producción.

5.10.5. GESTIÓN JURÍDICA

La gestión de la Gerencia Jurídica durante el año 2022 se desarrolló de acuerdo con los objetivos trazados por la gerencia y por la compañía dentro de su plan anual estratégico, las principales funciones gestionadas se detallan a continuación, así:

Función de Cumplimiento Normativo

Durante el año 2022, la Gerencia Jurídica tuvo a su cargo la revisión y socialización de normatividad aplicable al sector asegurador, financiero, cooperativo y en general la revisión de todas las normas que tiene un impacto directo sobre el funcionamiento de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa.

Por lo anotado dentro de la función de cumplimiento normativo de la Gerencia Jurídica para el año 2022, se procedieron a socializar 155, de las cuales 13 son normas referentes a la emergencia sanitaria a causa de la pandemia por COVID-19 y 102 normas de interés y/o implementación para la Compañía.

Es necesario informar que la función de cumplimiento normativo de la Gerencia Jurídica se desarrolló siempre apoyada por el Comité Colegiado Normativo, comité de la compañía que goza con el mandato suficiente para realizar la implementación y seguimiento de cada una de las normas que integran el marco legal de la compañía tanto a nivel externo como interno.

Finalmente, es importante identificar que la regulación más relevante para Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa y que fue emitida directamente por el congreso de la república o cada uno de los entes de control que ejerce vigilancia sobre la aseguradora, normas que se procedieron a socializar, implementar y realizar su respectivo seguimiento a través del Comité Colegiado Normativo, las normas relevantes fueron las emitidas por el Congreso de la Republica como fue la ley 2177, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Decreto 1459 de 2022 y el Decreto 1531 de 2022 que modificó aspectos de relacionados con el régimen de reservas técnicas, circulares y resoluciones del Ministerio de Salud y Protección Social, las circulares y decretos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, las resoluciones de la Superintendencia de Economía Solidaria y las directrices de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Así mismo, las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia como ente supervisor.

Gestión Judicial y Prejudicial

La Gerencia Jurídica dentro de su gestión tiene a su cargo la administración de los procesos judiciales y prejudiciales a los que está vinculada la Compañía, ya sea en calidad de demandada, demandante, llamada en garantía, tercero civilmente responsable, litisconsorte, etc.

Como parte de esta gestión judicial y prejudicial, la Gerencia Jurídica cumplió con la emisión de los informes trimestrales a la Revisoría Fiscal, donde procedió a reportar a esta entidad de control la información de todos los procesos judiciales vigentes y terminados.

Para lo anterior, se mantuvo la elaboración del informe semanal del movimiento de las reservas de los procesos judiciales, informe que ha permitido al Comité de Presidencia, a los Gerentes de Producto, Gerencia de Reaseguros, de Indemnizaciones y a los Gerentes de Agencias monitorear y conocer los movimientos que afectan a cada una de sus zonas o productos, frente a las respectivas reservas.

A continuación, destacamos las cifras más importantes de la función judicial y prejudicial de la Aseguradora con corte al mes de diciembre de 2022, así:

- Con corte a 31 de diciembre de 2022, se cerró con 2340 procesos judiciales en que es parte la Aseguradora, presentando una variación de 287 procesos frente al año 2021 que cerró con 2053 procesos judiciales.
- Se terminaron 522 procesos judiciales, de los cuales 276 terminaron con sentencia a favor, 29 terminaron con sentencia en contra y 217 terminaron por conciliación, transacción y otros medios de terminación anticipada de procesos judiciales.
- Se atendieron 317 audiencias prejudiciales a nivel nacional (audiencias de conciliación en aplicación de la Ley 640 de 2001) .

- Se efectuó seguimiento a 65 denuncias penales contra personas indeterminadas, especialmente por pólizas falsas.
- Se instauraron 3 procesos judiciales para cobro de cartera, los cuales igualmente se analizan en los Comités de Cartera, en los cuales es parte activa la Gerencia Jurídica
- Se atendieron 312 acciones de tutela en las que fue vinculada la Compañía. Esto representa un incremento frente a las 280 tutelas atendidas en el año 2022. De las tutelas atendidas, ninguna tuvo sanción por desacato y fueron resueltas 146 favorablemente para la Compañía.
- Se atendieron 351 requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, frente a los 398 del año 2021.
- Se tramitaron 101 requerimientos institucionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo un incremento de 22 requerimiento más frente al año 2021

Función Contractual y Conceptual

En la función contractual y conceptual, la gerencia procedió a proyectar, revisar y autorizar 498 contratos y a emitir 143 conceptos en todas las materias relacionadas con el Core de negocio de la compañía.

Función de Gestión y Manejo de Portafolio de Marcas

La Gerencia Jurídica adelantó el seguimiento y vigilancia del portafolio de marcas, signos y nombre de la Compañía, y se gestionaron 125 marcas, signos y lemas de la compañía, dicho portafolio tiene una vigilancia y gestión constante ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Participación

La Gerencia Jurídica lidera la Función de Cumplimiento Normativo con su participación en los siguientes Comités: Comité Colegiado Normativo, Comités de reservas relacionados con la circular 025 de la SFC, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Personal, Comité de Convivencia, Comité Antifraude, Comité de Cartera, Auto capacitación de la Gerencia Jurídica mediante el programa el "TEACHER" y participación Gremial Comité Jurídico de Fasecolda.

Por todo lo anterior, la Gerencia Jurídica se consolida como un pilar fundamental de soporte y asesoría permanente para el cumplimiento de los objetivos trazados por la Compañía y sus asociados, con la función de Secretaría General.

5.10.6. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y SOSTENIBILIDAD

Dentro de la gestión de la Gerencia de Gestión Administrativa y Sostenibilidad se resalta lo siguiente:

Ahorros Obtenidos

Se logró un ahorro de \$325 millones al corte de diciembre en cuentas representativas como Telefonía Celular por \$88 millones, Arriendo de Locales y Oficinas por \$86 millones, Telefonía Fija por \$44 millones, Servicio de Mensajería por \$43 millones y lo demás correspondiente a Elementos de aseo y

gastos de cafetería, Útiles y papelería, Almacenamiento y bodegaje y Otras contribuciones - Compensación Huella de Carbono Corporativa de Operación.

Ingresos Generados

Como resultado de la gestión realizada por Subasta y Venta Activos Fijos, Venta individual y Disposición Final Equipo Electrónico y Muebles y Enseres, Reciclaje de papel incluido eliminación de documentos Archivo Central, más chatarra y aluminio, se logró un beneficio total por valor de \$24 millones de pesos.

Gestión de Requerimientos de Servicio

En el año 2022 se atendieron un total de 2.652 servicios a nivel nacional con una efectividad en la respuesta del 99% correspondientes al Portafolio de Servicios del Frente de Infraestructura Física y Seguridad y el Frente de Compras y Servicios.

Mejoramiento de la Infraestructura Física

Se destacan las siguientes actividades:

- Se realizaron adecuaciones en diferentes agencias que refirieron a traslados de infraestructura, renovaciones de mobiliarios y mejoras locativas (Agencias: Ibagué, Armenia, Pasto, Park Way, Yopal y Barranquilla).
- Se realizó la renovación del espacio y del mobiliario para el Contact Center reservado un nuevo espacio como sede adicional de asistencia de teletrabajadores en Bogotá.
- Se implementaron mejoras en la plataforma de reservas de los espacios de uso colaborativo de la Dirección General destinados a los teletrabajadores de Bogotá, incluyendo capacitaciones y envío de tips.
- Se ejecutó la primera fase del proyecto de mejoramiento de telefonía fija para Dirección General y Agencias, incluyendo la optimización del gasto del servicio actual y el inicio del cambio de tecnología, mejorando la calidad y seguridad de las llamadas y generando ahorros en las sedes implementadas.
- Se ejecutó la primera fase de la optimización del esquema de inspecciones físicas periódicas en agencias, lo cual permite mayor agilidad y oportunidad en la ejecución de los mantenimientos.

Mejoras Proceso de Compras

Se realizaron mejoras en el proceso de Compras y Contratación de Bienes y Servicios, incluyendo la implementación de nuevas funcionalidades para el aplicativo de Gestión de Órdenes de Compra.

KPI Mantenimientos Preventivos Nacional

Para el Año 2022 se ejecutaron ocho tipologías representadas en 274 mantenimientos preventivos, con un cumplimiento del 98%, generando ahorros por efecto en la disminución de los mantenimientos correctivos.

Gestión de Activos Físicos

En el año 2022 se resaltan las siguientes actividades:

- Se desarrolló un proceso relevante de optimización de espacios de almacenamiento, logrando ahorros en bodegaje y mejoras en la gestión para disposición final y donación.
- Se realizó subasta y venta de activos fijos generando un beneficio muy importante tanto para los Colaboradores como para la Compañía.
- Se realizaron donaciones de muebles, enseres y elementos a Fundaciones, incluyendo instalación de puestos de trabajo en coordinación con la Gerencia de Gestión Humana.

Optimización del Servicio de Correspondencia

En el 2022, los niveles de efectividad del servicio se mantuvieron en un 99,92% en la entrega y trámites de documentos solicitados al Centro de Administración de Correspondencia, garantizando trazabilidad y ubicación en tiempo real. Se radicaron a nivel nacional 8.361 documentos de entrada, de los cuales el 100% de los documentos fueron digitalizados y disponibilizados. Se gestionaron 10.412 diligencias externas por motorizados, optimizando el esquema de servicio y expandiendo la cobertura. En general el porcentaje de efectividad del servicio del Centro de Administración de Correspondencia (CAC) fue del 99.99% en el 2022.

Proyecto Estratégico y Fortalecimiento del Proceso de Gestión Documental

El año 2022 se enfocó en el fortalecimiento del proceso de Gestión Documental soportado por el Sistema de Información Colaborativo SICO como repositorio corporativo centralizado. Se resalta el incremento del nivel de usabilidad, la implementación de mejoras en SICO para facilitar la consulta de documentos, la disponibilización de archivos de gestión para diez agencias adicionales, la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) y la optimización del servicio de custodia de archivo central.

6. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Gerencia de Servicio al Cliente durante el año 2022 se enfocó en brindar a la compañía una visión 360°, implementando herramientas orientadoras como “Análisis de causa raíz de PQR” y la “Voz del Cliente” (encuestas de satisfacción), los cuales ayudaron a identificar las percepciones del servicio, logrando movilizar las áreas y aliados estratégicos en pro del diseño de una experiencia extraordinaria para el cliente final. Así mismo, trabajamos en mejorar los procesos enfocados en el cliente, capacitamos a los colaboradores y proveedores e implementamos nuevos canales de atención, compartimos con nuestros consumidores financieros los diferentes programas de Educación Financiera certificados con el Sello de Calidad de la SFC gratuitos y certificables a través del programa Viva Seguro como apoyo en la sensibilización de los riesgos; en consecuencia, Aseguradora Solidara de Colombia fue reconocida por Fasecolda como la compañía N.º 1 con más participación en el programa de Educación Financiera del sector Asegurador durante el año 2022.

Programa de Cultura de Servicio

En enero de 2022 inició el programa de cultura de Servicio al Cliente interno, “SOY FAN SOLIDARIA”; el cual busca la Transformación de conductas y comportamientos a favor del cliente. A través de

diferentes actividades realizadas en el año, se generó fortalecimiento de los atributos tales como trato justo, debida atención, protección, respeto y servicio, permitiendo que en el año 2022 la estrategia del plan de cultura se enfoque en brindar experiencias extraordinarias a asesores y clientes finales.

Educación Financiera

Talleres virtuales: Durante el año 2022 se formaron a 664 consumidores financieros (clientes del sector solidario, clientes externos, intermediarios) apoyados con el programa “Viva Seguro” de Fasecolda con el fin de fomentar la protección de los Derechos de los Consumidores Financieros y con el ánimo que adopten decisiones informadas sobre el manejo de los riesgos y los seguros.

Capacitación en SAC

Durante el año 2022 se logró capacitar en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero a los colaboradores nuevos y antiguos dos veces al año, de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa 023 de 2021 de la SFC. Adicionalmente, se formaron a los intermediarios que se encontraban en proceso de idoneidad en el marco de la actualización de la Circular 050 de 2015.

Gestión de PQR

El proceso de atención de PQR, nos permite establecer acciones de mejoramiento en torno a la experiencia de nuestros clientes, lo cual nos ayuda a rediseñar el enfoque de nuestros procesos a través de la identificación, medición, control y monitoreo de los resultados, así mismo trabajar de forma transversal con las inconformidades de nuestros clientes en cada punto de contacto.

Durante el 2022, se implementaron: “Dashboard” de medición de satisfacción y análisis de causa raíz de la voz de cliente.



En este año se tuvo una disminución del 20% en la radicación de las PQR’S con respecto al año anterior, pasando de atender un total de 8.033 entre enero y diciembre de 2021 a 6.694 en el mismo periodo del 2022. El 100% de las PQR’S se atendió dentro de los plazos establecidos por la ley. Dado lo anterior, se implementó la metodología denominada “Análisis de Causa Raíz” la cual busca identificar aquellas tipologías más reiterativas de peticiones y quejas que ingresan por los distintos canales habilitados por la compañía, logrando identificar el motivo generador de la inconformidad o petición y ejecutando planes de acción que permitieran lograr una debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Del 80/20 de las tipologías más reiterativas se identificaron los motivos de (Revocación de la póliza, Aviso de Siniestros, Copia de Póliza, Certificación de pago de siniestros, Información general del siniestro, Inadecuada atención del siniestro, demoras en la atención del siniestro, No prestación del Servicio, Inconformidad con el servicio prestado por el proveedor, Demora en la prestación del servicio.

Total quejas gestionadas durante el año 2022	
1.986	
Quejas a favor de la entidad = 640	Quejas a favor del consumidor financiero = 1.346
Participación: 32.23%	Participación: 67.77%

Por otra parte, se atendió lo requerido en el Circular Externa 023 de 2021 y se implementó la herramienta de Smart Supervisión para la atención y transmisión en línea a la Superintendencia Financiera de las quejas recibidas en la organización, así mismo, se realizó la actualización del sistema de atención al consumidor financiero.

Medición de satisfacción respuesta de PQR

Durante el año 2022, se realizaron mediciones mensuales al 100% de los clientes que radicaron una petición, queja o reclamación, evaluando los criterios de Accesibilidad: Facilidad para radicar una PQR, Acompañamiento, Honestidad, Responsabilidad, Actitud de Servicio y Respeto. Iniciamos con un índice de 68.23 con esta metodología y para el mes de diciembre logramos un índice de 72.61.

Gestión de asistencias año 2022

En el año 2022, la compañía, en conjunto con su aliado estratégico Andiasistencia, implementó planes de acción para mejorar la experiencia en los servicios de asistencia prestados a los clientes, los cuales estuvieron enfocados en fortalecer la red de proveedores por medio de la fidelización, comisiones y contratación de nuevos técnicos asistenciales. Adicionalmente, se realizaron refuerzos en cuanto a la formación en coberturas, empatía del servicio a los gestores de la operación en el Contac Center y para realizar un seguimiento más eficiente a las asistencias se implementaron herramientas tecnológicas.

Durante el año 2022, se prestaron los siguientes servicios de asistencia para autos y generales:

Automóviles: 54.908 asistencias, donde la mayor participación de servicios estuvo concentrada en grúa, abogado in situ y conductor elegido.

Generales: 5.072 asistencias, donde la mayor participación de servicios estuvo concentrada en plomería, vidrios y electricista.

En cuanto a los canales de atención, la compañía implementó el WhatsApp Business - Cami, para atender a nuestros clientes por medio de canales no tradicionales, los cuales generan una mejor experiencia a los clientes porque los tiempos de respuesta son menores, hay mayor productividad por cada asesor y ayuda a la descongestión de los canales de voz.

7. GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO

7.1. GOBIERNO CORPORATIVO

Frente al Gobierno Corporativo se revisaron y actualizaron los órganos correspondientes para el análisis y tratamiento de los distintos reportes éticos, que deben estar documentados en el Código de Ética y Conducta, de manera que cada tipo de stakeholder (asociados, miembros de junta, terceros, colaboradores, etc.) tenga un análisis de su respectivo caso de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

La Línea Ética continúa siendo promovida para su uso como canal de denuncias anónimas o con registro del denunciante; los procedimientos para el Manejo de reportes éticos se encuentran debidamente documentados y la confidencialidad se mantiene para caso tratado. Las PQR o Derechos de Petición son direccionados a las áreas correspondientes al no ser considerados reportes éticos.

Frente a los esquemas de divulgación y transparencia, la información asociada a la gestión del Gobierno corporativo fue debidamente publicada y actualizada en la página web corporativa; dentro de dicha información se encuentra principalmente el Informe de Gestión de la Aseguradora para el año 2021, los reglamentos y estatutos de los principales órganos de gobierno, los estados financieros y demás información relevante, así como la gestión social.

Sobre la gestión de órganos de Gobierno, se realizó la autoevaluación de la Junta de Directores para la gestión del 2021 y se socializaron los resultados en la Asamblea General de Asociados desarrollada en el 2022; así mismo, se actualizaron las funciones de la Junta de Directores conforme la última normativa asociada al SIAR.

Dando cumplimiento a la Circular Externa 007 del 2021 sobre políticas de inversión, se incluyeron políticas y límites sobre inversiones en títulos verdes y se actualizó el Manual de Políticas de Inversión al respecto.

A nivel documental se revisó y actualizó el Código de Buen Gobierno Corporativo, depurando aquellas prácticas que no tenían aplicación actualmente, como por ejemplo los seguros con componente de ahorro, y unificando algunos numerales que tenían temas en común. El informe anual de Buen Gobierno se presentó sobre su cumplimiento en el 2021 y a la fecha ya se actualizó el informe sobre el 2022 que será presentado a la Asamblea de Asociados en su sesión respectiva.

7.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

7.2.1. INFORMACIÓN CUALITATIVA

Durante el año 2022 se mantuvieron las políticas de perfil de riesgo bajo-moderado para lo cual se analizan los riesgos asociados a todos los procesos de la Aseguradora y se realiza su valoración acorde a la metodología actual; por su parte, frente a los riesgos financieros, principalmente los asociados al portafolio de inversiones, se ha mantenido la política de tener contrapartes que se encuentren calificados por encima de A+ para que sean sujetos de recursos para inversión, especialmente aquellas que respaldan la reserva técnica.

Se resalta en este aparte que la operación de la Aseguradora no corresponde a la de un creador de mercado ni atiende necesidades de terceros en su gestión de inversiones; se basa exclusivamente en el respaldo de las reservas técnicas de la Aseguradora.

7.2.2.SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Marco de Apetito de Riesgo

Durante el año 2022 se revisaron las políticas de asunción de riesgos para los distintos sistemas, y se actualizaron o ratificaron:

- Riesgos Operacionales: se ajustaron conforme el Salario mínimo vigente para el 2022
- Riesgo de Contraparte: se ajustó la metodología de asignación de cupos.
- Riesgo de mercado: se revisa y mantiene el límite actual y se mantiene poco volumen de inversiones expuestas a mercado
- Riesgo de Liquidez: se revisaron y actualizaron los índices mínimos requeridos de liquidez.
- Riesgo de Crédito con Asociados y Socios estratégicos (SEAS): se revisó y actualizaron las políticas de asignación de cupos de crédito a SEAS.
- Riesgo de Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo: se actualizó conforme salario mínimo vigente 2022.

Así mismo, se han realizado pruebas de estrés periódicas sobre líneas de negocio y variables de impacto tales como la liquidez y el capital, para determinar la capacidad de la Aseguradora para afrontar situaciones particulares.

Programa de Gestores de Riesgo

En el 2022 se mantuvo la realización de encuentros periódicos en los cuales se socializan actualizaciones de los diferentes temas asociados a la Gestión de Riesgos de la Aseguradora, de manera transversal y que son de aplicación y fortalecimiento de la cultura de todos los colaboradores. Durante el año se trataron diversos temas, pero se hizo mucho énfasis en la gestión de ciberseguridad frente a los distintos eventos que se han materializado en varios sectores, de manera que se fortalezca la prevención a todo nivel

Capacitación y Divulgación de los Sistemas de Gestión de Riesgos

Los programas de capacitación y divulgación de la Aseguradora, en cuanto a la gestión de riesgos, se mantuvieron bajo los siguientes pilares:

- Capacitación personal nuevo.
- Capacitación personal antiguo.
- Soliflash (medio institucional mediante el cual se publican temas de interés para la Aseguradora)

Sistema de Administración de Riesgo Operacional

Durante el año 2022 se actualizaron los umbrales de riesgo operacional, quedando de la siguiente manera:

Salario Mínimo 2022 \$ 1,000,000

Impacto		80 SMMLV	620 SMMLV	1.640 SMMLV	> 1.640 SMMLV
		Menor	Moderado	Mayor	Gran Impacto
Probabilidad		\$ 80,000,000	\$ 620,000,000	\$ 1,640,000,000	> \$1.640.000.000
>40%	Casi Cierto	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
40%	Probable	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
15%	Posible	Bajo	Moderado	Moderado	Alto
5%	Raro	Bajo	Bajo	Moderado	Alto

EXPOSICIÓN				
RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO

Durante el 2022 se realizó la identificación y monitoreo de riesgos a un total de 66% procedimientos, identificando riesgos que incluyen los riesgos especiales en seguros (detallados en la Circular Externa 029 del 2014) identificados a nivel de suscripción de los diferentes ramos, indemnización, gestión de las reservas técnicas y gestión del riesgo de liquidez y crédito, entre otros, así como los riesgos operacionales, legales y aquellos derivados de la operación con proveedores, seguridad de la información y ciberseguridad y los asociados al manejo y protección de datos.

Las recomendaciones, así como los riesgos relevantes fueron socializados a la Junta de Directores, acorde a las políticas de riesgo de la Aseguradora, permitiendo así el pronunciamiento permanente de este órgano de gobierno sobre los resultados de la gestión de riesgos; la Gestión de riesgos operacionales continuó siendo un punto permanente del Comité de Auditoría reflejando así la importancia del sistema dentro del control interno.

Gestión de eventos de riesgo operativo y administración de la base de datos de eventos

La Aseguradora continúa promoviendo el registro de eventos de riesgo, los cuales son analizados uno a uno para determinar si los riesgos asociados se encuentran identificados o requieren actualización de matrices de riesgo; los análisis tienen el objeto de conocer a detalle la materialización, las causas y riesgos relevantes, los controles que operan y de ser necesario, la ampliación de los eventos o su cierre según cada caso.

Detalle de perfil de riesgo inherente y residual

Como resultado de lo anterior, a diciembre 31 de 2022 la compañía contaba en un perfil de riesgo residual compuesto por 354 riesgos distribuidos de la siguiente forma:

dic-22					
RIESGO INHERENTE					
	MENOR	MODERADO	MAYOR	GRAN IMPACTO	
CASI CIERTO			1		
PROBABLE	2	61	36	5	
POSIBLE	18	105	44	7	
RARO	31	30	13	1	
RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL
INHERENTE	51	223	44	8	354
%	23%	63%	12%	2%	100%

dic-22					
RIESGO RESIDUAL					
	MENOR	MODERADO	MAYOR	GRAN IMPACTO	
CASI CIERTO					
PROBABLE	2	29	2	2	
POSIBLE	11	84	49	3	
RARO	39	88	43	2	
RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL
RESIDUAL	149	205	7	2	354
%	40%	58%	2%	1%	100%

El perfil de riesgo es presentado periódicamente a la Junta de Directores y al Comité de Auditoría, y sobre los riesgos relevantes existe aprobación y pronunciamiento por parte de dichos órganos.

Sistema de Administración de Riesgos Técnicos

La gestión de riesgos técnicos se encuentra alineada a la metodología de gestión de riesgos operacionales, en la que opera la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos, pero asociados a los procesos de definición de tarifas, aplicación de descuentos sobre la prima, la concentración de negocios (vigente hasta junio de 2023 con la entrada en vigencia de la Normativa SIAR) y la diferencia en condiciones de reaseguro.

Adicionalmente, se viene trabajando en la identificación de eventos asociados a descalce de reservas o insuficiencia de reservas, lo cual pone en riesgo la estabilidad y capacidad de la Aseguradora de responder a sus compromisos para con sus asegurados.

En este sentido, la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo trabaja de la mano con las áreas de actuario y de función actuarial, para identificar potenciales eventos técnicos que afecten la sostenibilidad de los negocios y/o colocación de productos, a través del análisis de ramos y productos y su estimación en cuanto a tarifas, gastos, valor asegurado, etc., y la revisión de informes de función actuarial sobre productos o negocios ya colocados.

Esto permite identificar eventos potenciales u ocurridos, y actualizar de manera permanente las matrices de riesgos técnicos de la Aseguradora.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado

La gestión del riesgo de mercado durante el 2022 se basó en las metodologías dispuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el cálculo y estimación del valor en riesgo asociado al portafolio de inversiones que respalda la reserva técnica, así como de aquellos activos de libre disposición.

Se tienen establecidas políticas de aptitud de riesgo y máxima exposición, a través de la definición de límites a los tipos de operación, tipos de títulos valores, divisas, entre otros, que permitan mantener las operaciones dentro de los límites definidos y la máxima pérdida aceptada; de igual forma, se mantienen análisis permanentes de mercado y decisiones de inversión basados en la coyuntura, a través de la realización de Comités de Inversiones semanales.

La información sobre la estimación de la máxima pérdida esperada, calculada a través del VaR (Valor en Riesgo por sus siglas en inglés) es transmitida diariamente al representante legal y las áreas de tesorería, y de manera semanal a la Superintendencia Financiera, tal como lo indica la normativa vigente.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y Contraparte

En la Aseguradora, el riesgo de crédito es sumamente bajo en lo que respecta a los créditos que pueden ser aprobados a la fuerza comercial (SEAS) o a los Asociados; al cierre del año no se tenían exposiciones en estos componentes. Actualmente la Aseguradora no maneja la financiación de primas como parte de su programa de gestión de riesgo de crédito.

Por su parte, la gestión de riesgo de contraparte frente a los emisores de valores en los cuales se colocan inversiones, se gestiona asignando cupos máximos mediante metodología CAMEL, la cual asigna valores de acuerdo a los resultados financieros de cada emisor frente a sus pares, se actualizan los cupos y se llevan a aprobación de la Junta de Directores para su aplicación.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez

Para el sector de seguros, el sistema de riesgo de liquidez no es normativo, pero en la Aseguradora se gestiona el riesgo de liquidez a través de diferentes metodologías y herramientas que han venido siendo implementadas, las cuales se relacionan a continuación:

- Calce de flujos de vencimientos.
- Estimación de indicadores de liquidez mensuales (IRL)
- Calce de siniestros avisados vs. Activos líquidos
- Pruebas de estrés.

Gestión de Continuidad de Negocio

Durante el año 2022 se realizó el ciclo de continuidad que permite identificar nuevos vectores de riesgo (Risk Impact Analysis) que puedan afectar la operación de la Aseguradora, dentro de los cuales se sigue evidenciando la ciberseguridad como uno de ellos. Como producto del análisis de riesgos se estudió con cada proceso como podría verse afectada la operación y se determinaron tiempos de suspensión, personal crítico, proveedores críticos, entre otros.

Se capacitó a todo el personal de la Aseguradora en los temas del PCN, y a cada grupo de recuperación, coordinadores y jefes de área sobre el plan, riesgos, tiempos de recuperación y responsabilidades de cada rol.

Finalmente, se planificaron y ejecutaron pruebas de escritorio, de componentes y pruebas integrales cuyos resultados fueron analizados en el Comité de Continuidad, en donde se tomaron las acciones y decisiones respectivas.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La gestión de ciberseguridad durante el año 2022 estuvo fuertemente enfocada a robustecer las herramientas de detección de vulnerabilidades, tanto a través de herramientas internas como a través de proveedores especializados, lo que permite la mejora continua de los controles existentes.

Adicionalmente, se cuenta con un servicio de monitoreo 24/7 que vigila la plataforma tecnológica y alerta de manera inmediata cuando se presenta algún evento anómalo dentro de la misma,

permitiendo así que el equipo de seguridad reaccione y tome medidas correctivas o preventivas frente a cualquier señal que pueda poner en riesgo a la organización.

Como parte del programa de seguridad, se tiene también contemplada la realización de verificación de cumplimiento de políticas y de lineamientos regulatorios, que permiten mitigar los riesgos legales y aplicar las recomendaciones que desde el supervisor se han dado sobre el tema. Así mismo, se validan proveedores críticos y que tienen acceso a plataforma, evaluando sus prácticas de seguridad y generando planes de mejora frente a potenciales desviaciones que se identifiquen, frente a la postura de seguridad de la Aseguradora.

Finalmente, se actualizaron todas las herramientas de control de fuga de información y se depuraron las políticas respectivas para fortalecer el control sobre la documentación que se transmite entre las agencias y las áreas, así como con terceros.

Riesgos De LAFT, Fraude y Protección de Datos Personales

En lo que se refiere a la aplicación del SARLAFT, la Aseguradora acata lo regulado en el Capítulo IV del Título Cuarto de la Circular Externa 029 de 2014 y ha implementado su Sistema de Administración de Riesgos de acuerdo con sus objetivos estratégicos. Cuenta con políticas, procedimientos, mecanismos e instrumentos de control que se adaptan a la Compañía y hacen sinergia con el SARLAFT; especialmente en sus etapas y elementos ya que ayudan a la Organización a continuar manteniendo y fortaleciendo las políticas conservadoras en materia de prevención y control de LAFT.

Partiendo de la base de que el fraude es una fuente de riesgo operativo, la Aseguradora ha desarrollado mecanismos para el mantenimiento del Programa Antifraude. De igual forma, la Compañía desarrollo sus políticas y objetivos atendiendo los lineamientos definidos por la superintendencia Financiera de Colombia en su Parte I, Capítulo IV del Título Primero de la Circular Externa 029 de 2014. Igualmente es importante mencionar que con el desarrollo del Programa Antifraude se contribuye al logro de los objetivos de la Compañía y al fortalecimiento de la administración de los riesgos a los cuales se ve expuesta en el desarrollo de su actividad.

La Aseguradora no celebró acuerdo especial con la Internal Revenue Service (IRS) ya que no somos una Compañía de Seguros Especificada (Contratos de Renta Vitalicia o Seguros con componente de inversión). Adicionalmente somos una Institución Financiera con una base de clientes locales. Se entregó el formulario W8-BEN-E diligenciado a las contrapartes (inversiones y reaseguradores extranjeros) con la certificación de no aplicación de FATCA. No reportamos información a través de la DIAN por las razones expuestas anteriormente.

La Compañía ha trabajado a través de un equipo interdisciplinario la implementación de lo que se conoce como el principio de responsabilidad demostrada con el objetivo de dar cumplimiento con las exigencias normativas que ha emitido la Superintendencia de Industria y Comercio asociadas a la ley 1581 de 2012 y a todo lo relacionado con el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

7.2.3. INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Operaciones De Tesorería

El portafolio de inversiones de Aseguradora Solidaria de Colombia cerró el año 2022 con un valor total de \$572,216 millones, representados en títulos de deuda por valor de \$505,276 y participación por \$5,560 millones, y un disponible en caja por \$61,380 millones.

El 45% de las inversiones se encuentran colocadas en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el 16% de las inversiones se encuentran realizadas en títulos de deuda pública, dejando las demás inversiones representadas en títulos del exterior, cooperativas y empresas del sector real.

Dando cumplimiento al numeral 6.7.6.2 Información cuantitativa de la Circular externa 051 de 2007 capítulo XXI Reglas Relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, se presenta el comportamiento del valor del portafolio de inversiones durante el año 2022 incluyendo su valor máximo, mínimo y promedio (Cifras en Millones).

PORTAFOLIO + DISPONIBLE AÑO 2022	
Enero	\$ 524,266
Febrero	\$ 526,203
Marzo	\$ 532,641
Abril	\$ 548,871
Mayo	\$ 550,427
Junio	\$ 544,236
Julio	\$ 551,104
Agosto	\$ 569,037
Septiembre	\$ 563,148
Octubre	\$ 567,428
Noviembre	\$ 569,656
Diciembre	\$ 572,216
MAXIMO	\$ 572.22
MINIMO	\$ 524.27

Plazo, maduración y clasificación

El portafolio cierra el año con una maduración en años de 1.48 años, como consecuencia, las inversiones con un horizonte de vencimiento a tres años o menos participan con el 85.54% del total del portafolio.

Clasificación de las inversiones

Respecto a la clasificación de las inversiones al cierre del año 2022, se observa la siguiente distribución:

Clasificación	dic-20*	dic-21*	Variación
Inversiones a Costo Amortizado	\$ 40,489	\$ 505,275	25.23%
Inversiones con Cambios en ORI	\$ 453	\$ 471	3.97%
Inversiones a Valor Razonable	\$ 14,978	\$ 5,089	-66%
TOTAL GENERAL	\$ 468,921	\$ 510,835	21.94%

*Cifras en Millones

Calificación de las inversiones

Al cierre del 2022 se tenían inversiones en emisores calificados como AAA por un valor de \$392,408 lo que representa el 77.7% del total del portafolio de inversiones; las inversiones realizadas en emisores calificados con AA+ cerraron en \$48,842 y los calificados en AA en \$20,232 millones lo que representa el 9.7% y 4.0% del portafolio respectivamente.

Por política general, las inversiones de la Aseguradora solo pueden ser realizadas en emisores cuya calificación de riesgo sea igual o superior a A+.

Control de las inversiones admisibles

Dando cumplimiento al régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, al cierre del año 2022 la compañía cumplió con las reservas técnicas adecuadas para responder por sus obligaciones con los consumidores.

Diariamente, el Middle Office realiza seguimiento del control de límites de las inversiones admisibles, garantizando que en ningún momento se superen dichos límites y se garantice la adecuada diversificación del portafolio de inversiones de la Compañía; este reporte es enviado al representante legal entre otra información relevante sobre el portafolio de inversión.

Riesgo de Mercado

La metodología implementada por Aseguradora Solidaria de Colombia para la gestión del riesgo de mercado obedece a la contemplada en los Anexos 2 y 310 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995, para el portafolio de inversiones que respalda las reservas técnicas, como para aquellos activos de libre disposición.

Con base en dicha metodología, de manera diaria se calculan los valores en riesgo para las inversiones que respaldan las reservas técnicas, los cuales no podrán superar el 3.5% del valor total del portafolio de inversiones.

Valor en Riesgo (VaR) de las inversiones que respaldan las reservas técnicas

A diciembre de 2022 la compañía cerró con un valor en riesgo total de los activos de la Aseguradora por valor de \$13.9 millones los cuales corresponden al valor en riesgo de aquellos activos de libre disposición.

Riesgo de Contraparte

En cumplimiento con lo estipulado en el Capítulo XXI de la Circular externa 100 de 1995, y las políticas internas de la compañía respecto al establecimiento de límites para la realización de inversiones con cada emisor, la Gerencia de Riesgos realizó el cálculo de cupos de contraparte de manera trimestral para su presentación y aprobación por parte de la Junta de Directores.

Según las políticas internas, ningún emisor podrá concentrar más del 15% del total del portafolio a la fecha de cálculo, ni el 5% para títulos emitidos por organismos multilaterales de crédito y carteras colectivas utilizadas para mantener liquidez.

Para grupos financieros, la política vigente impide tener posiciones en un grupo por más del 20% del portafolio de inversiones.

Riesgo de Solvencia

El 6 de agosto de 2010 el Ministerio de Hacienda y Crédito público promulgó el Decreto 2954 por medio del cual modificó el Decreto 2555 de 2010 y estableció el nuevo régimen de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras.

Esta normatividad establece que además de calcular el riesgo de suscripción como el importe de las primas o de la carga media de siniestralidad, optando por el que resulte más elevado, utilizando para ello la metodología establecida; debe calcularse el Activo Ponderado por Nivel de Riesgo (APNR por sus siglas) y el riesgo de Mercado calculado a través de la metodología de VaR que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual a partir del mes de octubre de 2012 se modificó mediante la Circular externa 018 de 2012, creando un VaR informativo cuya metodología de cálculo se encuentra en el Anexo 2 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995, y un VaR regulatorio que se encuentra contemplado en el Anexo 3 de la misma circular, para las inversiones que respaldan las reservas técnicas.

Patrimonio Adecuado 31 de Diciembre de 2022

El patrimonio adecuado al cierre del año ascendió a \$77.545,6 millones y el patrimonio técnico a \$ 182.674,1 millones presentando un exceso de \$ 105.128,4 millones y un nivel de Solvencia de 2.36, lo que evidencia que la Aseguradora cuenta con una muy fuerte fortaleza patrimonial.

Riesgo de Liquidez

Actualmente, el riesgo de liquidez se monitorea a través de las siguientes actividades:

- Mediante la proyección y realización de flujos de caja periódicos, que determinan los plazos a los cuales se pueden realizar las inversiones, acorde con las necesidades de recursos que se tengan proyectados.
- Mediante la disponibilidad permanente de recursos líquidos a través de cuentas bancarias y fondos colectivos de inversión cuya tasa de interés es beneficiosa para la Compañía disminuyendo así los recursos ociosos.
- Las estimaciones de reservas requeridas por plazo, contra el vencimiento esperado de las inversiones para garantizar un adecuado calce de las mismas y la disponibilidad de recursos en los tiempos necesarios.

- El cálculo de las necesidades de liquidez frente a los requerimientos y exigibilidades de corto plazo y los activos denominados como líquidos, para atender dichas necesidades.

7.2.4.EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento con lo estipulado en la Circular Externa 029 del 2014 publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Aseguradora Solidaria para el año 2022, se apoyó para su evaluación a los componentes del Sistema de Control Interno mediante la evaluación independiente realizada por la Contraloría Interna.

La metodología consistió en una serie de preguntas y/o pruebas de auditoría, diseñadas para cada componente, para las cuales se obtuvo evidencia suficiente, relevante y útil, a fin de constatar el cumplimiento normativo para:

- Ambiente de Control
- Gestión de Riesgos
- Actividades de Control
- Controles Generales de Tecnología
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Los resultados obtenidos se interpretaron de la siguiente manera:

Control Interno	Nivel de debilidad observado - Hasta:	Efectividad del Sistema de Control Interno
Fuerte	5%	95%
Mejorable	15%	85%
Insuficiente	40%	60%
Deficiente	100%	0%

De acuerdo con la Circular Externa 029 de 2014 de la SFC, es responsabilidad del Representante Legal informar a la Asamblea General sobre el desempeño del Sistema de Control interno en cada uno de sus componentes. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Componente Evaluado	Resultados – Nivel de debilidad observado
Ambiente de Control	1%
Valoración de Riesgos	0%
Actividades de Control	0%
Controles Generales de Tecnología	7%
Información y Comunicación	0%
Monitoreo	0%
Promedio Simple de Debilidad	1%
Nivel de Efectividad	99%

En conclusión, se evidencia:

- Que el Sistema de Control Interno de la Aseguradora, de manera general es adecuado, dentro de la categoría de Control Interno con un nivel de efectividad "Fuerte" del 99%, aun así, se

evidencian oportunidades de mejora relacionadas con los Controles Generales de Tecnología, las cuales serán trabajadas por la Compañía durante el 2023.

8. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

8.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Hace 19 años Aseguradora solidaria de Colombia continúa sumando y aportando al desarrollo económico con sentido social y que apoyan el crecimiento sostenible de la economía, en aras de contribuir a que el país dé un salto cuántico en términos de desarrollo. Para lograrlo nos preguntamos ¿cómo poder seguir maximizando su capacidad de producir bienestar, generar oportunidades, y contribuir en el cierre de brechas?

La compañía incorporo dentro de sus proyectos el diseño de prácticas y condiciones que impactan de manera positiva a sus colaboradores y a la comunidad, como estrategia clave en la retribución a la sociedad sobre los efectos de sus actividades cotidianas. Para Aseguradora Solidaria de Colombia la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un compromiso permanente, que va más allá de lo normativo y que asume comportarse éticamente para contribuir al desarrollo económico, y, que, al mismo tiempo, busca las maneras de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sus familias, la comunidad, la sociedad y el medio ambiente.

Durante el 2022 la conciencia en las necesidades de los demás, del planeta y el fortalecimiento del voluntariado se convirtieron en maravillosas experiencias de gestión social, las cuales son la mejor retribución e incentivo para el alma, es la energía que ha fortalecido el sentir solidario e impulsa los esfuerzos individuales a continuar por este sendero; son parte de nuestra esencia, la solidaridad, y el sentimiento de orgullo de sus colaboradores al pertenecer a una Compañía social y ambientalmente responsable, que trabaja por el crecimiento y desarrollo del país.

BALANCE SOCIAL

Aseguradora Solidaria de Colombia en el 2022 culminó su décimo noveno (19) año de práctica de Responsabilidad Social Empresarial, fue un año de generación de impulso al voluntario, es decir, cómo desde la sencillez de cada persona se puede aportar en la construcción del país generando cambios.

Durante el 2022 sumamos diez y nueve (19) año de práctica de Responsabilidad Social Empresarial, con acciones que contribuyen al país en un enfoque sostenible, de los 17 ODS que integrados buscan equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social. La compañía aporó con acciones para cumplir los siguientes Objetivos de desarrollo sostenible. (1.fin de la pobreza, 4. Educación de Calidad, 5. Igualdad de Género 8. trabajo decente crecimiento económico, 15. Vida de ecosistemas terrestres) .

El servicio es un don del ser humano, es el espejo que refleja diferentes contextos con la capacidad de cambiarlo. Hoy, nos enorgullece ser parte de este proceso, siendo generadores de oportunidades a poblaciones vulnerables y nuevas generaciones, reafirmando el compromiso con el desarrollo de

Colombia. Sabemos que contamos con un sello diferenciador que impulsa a posicionarse como un empleador digno de ser un gran lugar para trabajar.

Contribución Fondos Educación y Solidaridad

Durante el 2022 se recibieron aportes para alimentar el Fondo de Educación de las Funerarias SERFUNORTE – Cúcuta \$ 22.709.818 SERFUNCOOP – Ibagué 46900.000 millones y COOPSERFUN – Bogotá \$99.762.708 y para el Fondo de Solidaridad Funeraria EMCOOFUN \$1.000.000

Programa Educativo “Solidaria es tu Futuro”

Durante el 2022 la compañía dio continuidad al plan de asignación de Auxilios Educativos se entregaron 35 auxilios educativos equivalentes a una suma de \$70.942.861, los cuales fueron distribuidos por nivel de escolarización de la siguiente manera: 2 colaboradores a nivel tecnólogo; 26 a nivel profesional; 5 a nivel de especialización y 2 a nivel de maestría.

Programa Apoyo Social

Durante el 2022, la generación de conciencia social, la solidaridad y la ayuda al necesitado fueron nuestra guía en la realización de acción social como un mecanismo de gratitud a todas las ventajas y beneficios que recibimos. Lo anterior, se materializó a través del voluntariado, un ejercicio que hace parte de la cultura de la organización desde años atrás.

Diferentes poblaciones vulnerables se vieron beneficiados de las iniciativas emprendidas que llevaron consigo el fortalecimiento del trabajo voluntario.

Programas Responsabilidad Social	# Personas Beneficiadas	Trabajo Voluntario	Valor de la Inversión Compañía*
Auxilios Educativos Otorgados	35	N/A	\$ 70,942
Soluciones de Vivienda (6 2022 Casas) Total Casas 206	29	116	\$ 59,51
Programa Mujeres	570	950	\$ 6,60
Programa Red de Corazones	200	250	\$ 4,96
Programa Mascotas	N/A	114	\$12,79
TOTAL 2022	834	1430	\$154.81

*Cifras en Millones de Pesos

Se destacan los siguientes logros:

- En el 2022 la Compañía presenta un balance de \$ 154.814.610, destinados a inversión social y 834 personas beneficiadas y 1430 actividad de voluntariado.
- Sensibilizamos al voluntariado e hicimos visible las vulnerabilidad y necesidades de las mujeres con una campaña para donar prendas de ropa interior que además de ser un identificador de la mujer son indispensables, en total se donaron 950 prendas de ropa interior femenina para 570 mujeres y niñas de la fundación Vida Nueva en Bogotá; 200 más de la Fundación Mujer y Hogar en Bucaramanga; 80 de la Fundación Cheruje en Cali; y 100 de la fundación Ángeles de Amor en Medellín.

- Se realizó un aporte a la Fundación SENOSAMA por \$6.600.000, trabaja en el acompañamiento de mujeres que sufren cáncer de seno, matriz y útero y desarrollan talleres productivos para el apoyo económico y emocional de las mujeres, en el marco del día de la Mujer la compañía adquirió regalos para las colaboradoras impregnados de sentido social.
- Se asignaron recursos para la construcción de 6 casas, hoy podemos compartir con orgullo que nuestra acción social sigue creciendo, en esta ocasión se realizaron dos jornadas de construcción, la primera en la ciudad de Bogotá y segunda en Medellín, con ello podemos decir que, al cierre de 2022 llevamos 206 soluciones de vivienda para colombianos necesitados, cambiando tugurios de madera, lata y cartón por viviendas dignas, apoyando al mismo número de familias en la consecución de uno de sus grandes sueños: "tener su casa propia". Para la construcción de una de las seis casas los colaboradores donaron de manera libre y voluntaria recursos para la construcción, la compañía contribuyó con el aporte para 5 casas y el desarrollo logístico de las jornadas.
- Aquellos que no tienen voz, perros y gatos que solo ofrecen amor a las personas, pero en muchas ocasiones son maltratados y abandonados, en trabajo voluntario se gestaron campañas para donar artículos de mascotas en las que beneficiamos las fundaciones Alma Perruna en la ciudad de Bogotá, Huellitas Perrunas en la ciudad de Bucaramanga y Corporación Dejando Huella en la ciudad de Medellín recibieron manutención y medicamentos para su cuidado. También el proyecto Mascotín iniciativa que buscaba sensibilizar la importancia de las esterilizaciones como mecanismo eficaz de control frente al abandono, maltrato y desprotección del animal de calle, con esta iniciativa los colaboradores donaron el valor de \$3.795.000 para las campañas de esterilización que desarrolla a la fundación Alma Perruna, la compañía por su parte aportó recursos por \$9.000.000 a la fundación para sus programas podemos decir que este año aportamos recursos para 213 esterilizaciones.
- Finalizamos el mes de diciembre con el programa "Red de Corazones" 150 niños que hacen parte de la Fundación Vida nueva en Bogotá, 30 que hacen parte de la Fundación la Posada de Moisés en Medellín y 20 de la fundación Semillas de Esperanza de Cali recibieron en la navidad de 2022 una muda completa de ropa y un juguete. Para cumplir esta meta se sumaron al voluntariado 250 colaboradores que apadrinaron esta iniciativa.

Son Diez y nueve (19) años de gestión social seria, responsable y con resultados reales que enorgullecen, con un voluntariado fortalecido que todos los años se suma a las iniciativas propuestas, la Responsabilidad Social es parte de nuestro ADN, este año nos sentimos orgullosos de contar que fueron 1430 participaciones de trabajo voluntario, somos ejemplo y todos podemos decir que somos actores en la generación de un cambio ante la sociedad.

Actividades de Divulgación

Aseguradora Solidaria de Colombia todos los años realiza actividades de divulgación de la Gestión Social, con el objetivo de fortalecer el conocimiento, compromiso, y sentido de pertenencia de los Colaboradores, clientes actuales y potenciales, Cooperativas, Intermediarios, y demás (stakeholders), entre estos mecanismos cabe mencionar los siguientes:

- Emisión del Boletín Anual de Gestión Social consolidada de la Compañía.
- Actualización del espacio "Nuestra Gestión Social" en la página WEB de la Compañía.

Presencia en Medios

Continuamos en un proceso de transformación digital, reconociendo la importancia de mantenernos presentes en las diferentes plataformas digitales. La compañía a través de sus diferentes canales ha publicado su Balance Económico del año y su Balance Social que demuestra su compromiso con el País, publicación que desde el 2006 venimos realizando pero que a partir del año 2009 da cumplimiento al Decreto No 3341.⁴

En el año 2022 se trabajó en fortalecer las capacidades de los canales digitales a través de los cuales la compañía ha establecido un medio de comunicación con sus clientes, aliados y asegurados; esto apalancado en la estrategia constante de posicionamiento de marca que trabajamos a través de las distintas redes sociales que hoy posee la compañía como lo son Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn.

Así mismo, se llevó a cabo campañas que resaltaran las fortalezas y capacidades de la compañía como la calificación AA (Doble A) otorgada por Value & Risk Rating a su Fortaleza Financiera y Capacidad de Pago para el Cumplimiento de las Pólizas y Otras Obligaciones Contractuales, así mismo, divulgamos Las calificaciones otorgadas por el Instituto Great Place To Work donde actualmente ocupamos el noveno (9) lugar para trabajar en Colombia y América latina y el tercer (3) lugar para las mujeres.

El 2022 fue un año donde se entendió que la apertura al cambio y la flexibilidad eran los dos ingredientes básicos para enfrentar los desafíos de un mundo cambiante, por esta razón desde la alta dirección se motivó a todos los líderes a repensar el rumbo de la Compañía.

La Alegría, Responsabilidad y Confianza se forjaron como los tres pilares que orientaron el quehacer diario en la construcción de un negocio sostenible, que comprendió al cliente y buscó generar experiencias memorables.

Este año continuo el reto de trabajar con equipos híbridos entre virtualidad y presencialidad, el trabajo se Gestión Humana se enmarco en el cuidado de las personas y como podíamos trascender acompañándolos en la adaptación de los procesos, la transformación digital, incentivamos para gestionar el autocuidado y generar espacios de confianza.

Aseguradora Solidaria es una empresa en la que la inclusión se da de manera natural, aunque contamos con una declaratoria de inclusión podemos decir con orgullo que los colaboradores se vinculan a la compañía por sus competencias, sus conocimientos y habilidades, no por su género, condición social, etnia, religión o preferencia particular. Seguimos trabajando todos los días para que evidencie la diversidad y la inclusión real, por eso con orgullo podemos contar que somos la tercera mejor empresa para trabajar para las Mujeres en Colombia y esto es una realidad para nuestras colaboradoras.

⁴ Decreto No 3341 de 4 de septiembre de 2009, por el cual se reglamenta el artículo 96 de la Ley 1328 de 2009, el cual dispone: "Con el propósito de promover la adopción y el desarrollo voluntario de actividades de responsabilidad social por parte del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores, créase el programa de balance social como una herramienta de gestión empresarial que sirva para divulgar el impacto que dichas actividades tienen en la población colombiana.

La calidad de vida del colaborador se basa en el acompañamiento en su cuidado, bien-estar y aporte en su construcción de felicidad organizacional con ambientes de trabajo saludables, el desarrollo y crecimiento profesional.

Durante el 2022 continuamos con el trabajo consciente basado en el servicio y con la intención de crear momentos memorables al colaborador que contribuyan a la calidad de vida en términos de satisfacción de necesidades en las esferas física, emocional, social, material e intelectual.

Bienestar físico, que integra salud y seguridad física, a través de los programas de SST, la medicina prepagada, el programa médico empresa, las actividades de promoción de autocuidado, instalaciones de trabajo seguras y agradables. Bienestar material, que integra ingresos pagos justos equitativos, competitivos y a tiempo, con ambientes de trabajo sanos. Bienestar social, que integra relaciones personales, amistades, comunidad y familia; beneficios en tiempo como el día de cumpleaños y día de la familia, implementación del esquema de teletrabajo, generación de espacios para integración y afianzar lazos de amistad y compañerismo. Programas de apoyo social (Responsabilidad Social Corporativa) que nos permiten acercarnos a la comunidad desde otro frente. Bienestar emocional, que integra la autoestima, valores, espiritualidad, creamos la semana de la Salud Mental, el programa "Yo te escucho" de acompañamiento psicológico y desde la EFIS se gestaron charlas y conferencias para desarrollo personal.

Bienestar intelectual, que integra productividad y educación, se implementó el auxilio educativo y un programa robusto de formación y desarrollo a través de la EFIS escuela de Formación Solidaria que dentro de sus propósitos tiene fortalecer las competencias y potencializar nuestros talentos, actualizamos el modelo de competencias e implementamos el modelo de desempeño. Los resultados de la Evaluación por Competencias para este año muestran un indicador cumplimiento del 100.7% sobre la meta Compañía con un 100% de participación. A través de la EFIS se realizó el diseño y acompañamiento para garantizar la actualización normativa y la formación en los diferentes procesos de la organización, se desarrollaron programas comerciales, técnicos, liderazgo y de desarrollo personal en los que se destinaron más de 256 horas de formación, adicional se realizaron 28 charlas, asociadas a sensibilizar la importancia del desarrollo y aprovechamiento de las herramientas digitales; la actualización de la línea de seguros y desarrollo personal. Todos los colaboradores tuvieron la posibilidad de participar en las actividades formativas y acceder a través de nuestra APP móvil EFIS que se puso en marcha este año.

La EFIS también atendió las necesidades de formación de nuestros intermediarios logrando impactar a 406 personas a través del programa de certificación de idoneidad y por medio de la Actualización de la Circular 050 capacitar 209 intermediarios, lo que garantizó que la prestación de nuestros servicios cumpla con la debida atención, respeto, trato justo y protección que se requiere brindar a todos los clientes.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de vida implicaría la percepción que una persona tiene de su situación de vida en relación con su contexto (cultura, sistema de valores), sus objetivos, aspiraciones y preocupaciones.

Solidaria es una Empresa comprometida con las personas que reconoce el valor y el aporte de cada uno de los colaboradores y se preocupa genuinamente por la calidad de vida por eso crea espacios, actividades y proyectos que aporten a la conciliación entre trabajo y familia.

Teletrabajo

La implementación formal del esquema de teletrabajo inicia en el 2020, en julio de 2021 la compañía firma el pacto por el teletrabajo suscrito ante el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio del trabajo, es en el 2022, se consolida la dinámica de la organización y se fortalece la contribución a la transformación transformación digital.

Al cierre de diciembre de 2022 la compañía cuenta con 406 Teletrabajadores que corresponden al 52% de la planta total de personal.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Aseguradora Solidaria de Colombia, mantiene su compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, garantizando la gestión de los peligros identificados y los riesgos valorados, basado en la mejora continua del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el año 2022, la compañía ejecuto actividades encaminadas a la prevención de la salud de los colaboradores dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015. Se realizó la medición de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, medición que arrojó un resultado del 100% de cumplimiento. Se creo la semana de la Salud Mental y se dio continuidad a la semana de la salud y el programa de estilos de vida saludables entre otros.

Aunque a nivel nacional ya se normalizaron los efectos de la emergencia sanitaria, se continuó compartiendo distintas campañas con las medidas de Bioseguridad incluyendo seguimientos diarios a los estados de salud de los colaboradores, acompañamiento en los procesos de salud identificados y capacitación y seguimiento del protocolo.

Reconocimiento GREAT PLACE TO WORK 2022

Medición de Ambiente Laboral

Para Aseguradora Solidaria de Colombia es importante escuchar la apreciación de sus colaboradores con respecto a las diferentes relaciones interconectadas que emergen y se mantienen dentro de la Compañía y que son de insumo para a generación de prácticas y políticas de Gestión Humana.

En su doceavo (12) año acudió nuevamente al acompañamiento realizado por **GREAT PLACE TO WORK®**, **instituto especializado en medición, valoración e intervención sobre el clima y la cultura organizacional**, campo en el que es reconocido como una autoridad mundial.

La compañía continua en un estado de valoración excelente, para el 2022 obtuvo un Índice de Ambiente Laboral IAL 94.7.

Índice del Ambiente Laboral

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Excelente	Excelente	Estable
Respeto	Excelente	Excelente	Estable
Ecuanimidad (Imparcialidad)	Excelente	Excelente	Estable
Compañerismo (Camaradería)	Excelente	Muy alta	Desfavorable
Orgullo	Excelente	Muy alta	Desfavorable
Apreciación general	Muy alta	Alta	Desfavorable
Índice del Ambiente Laboral	98.0	94.7	Estable
Estado de Valoración	Excelente	Excelente	

¿Qué tanto la organización responde a las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación con el Ambiente Laboral?

■ Atención prioritaria
 ■ Demanda gran atención
 ■ Demanda atención
 ■ Satisfactorio
 ■ Muy satisfactorio
 ■ Sobresaliente
 ■ Muy sobresaliente
 ■ Excelente

Índice del Ambiente Laboral



El estilo de los líderes apalanca los resultados de ambiente laboral, por lo que es importante revisar los resultados obtenidos en el indicador de **Estilo de Mi Líder y Estilo de Los Líderes**. Para el 2022 continúa la valoración de liderazgo en Excelente.

Índice del Estilo de Liderazgo de los líderes

Competencias de los líderes	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Apoyo	Excelente	Excelente	Estable
Competencia	Excelente	Excelente	Estable
Comunicación	Excelente	Excelente	Estable
Empoderamiento	Excelente	Muy alta	Desfavorable
Liderar con el ejemplo	Excelente	Excelente	Estable
Colaboración (Participación)	Excelente	Excelente	Estable
Transparencia	Excelente	Excelente	Estable
Visión	Excelente	Muy alta	Desfavorable
Índice del Estilo de Liderazgo	100.0	98.1	Estable
Estado de Valoración	Excelente	Excelente	

■ Atención prioritaria
 ■ Demanda gran atención
 ■ Demanda atención
 ■ Satisfactorio
 ■ Muy satisfactorio
 ■ Sobresaliente
 ■ Muy sobresaliente
 ■ Excelente

Un Excelente ambiente laboral hace parte de la cultura y está inmerso en el ADN de todos, por tanto, los líderes encaminan sus esfuerzos individuales y grupales hacia el logro de los objetivos organizacionales. El trabajo constante en Ambiente Laboral ha permitido a la compañía obtener un estándar de calificación de **Excelencia**.

El Ambiente Laboral es hoy una ventaja competitiva, elemento distintivo de la cultura y parte esencial del proceso de creación de valor.

Aseguradora Solidaria de Colombia es una Compañía responsable, consiente en los cambios sociales, las necesidades y el valor de la felicidad, realiza buenas prácticas sociales y laborales, percibiendo las acciones como oportunidades, que afianzan en cada ser humano el deseo de servir y compartir.

8.2. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La Sostenibilidad en Aseguradora Solidaria hace parte del Plan Estratégico de la Compañía a través de la Perspectiva de Sostenibilidad, orientada igualmente al cumplimiento de los requisitos legales ambientales y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Continuamos evolucionando de manera significativa en este campo, ampliando el alcance con enfoque ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo), Gestión del Cambio Climático y Humano gracias al Proyecto Estratégico Implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad SGS.



Dada la gestión en este campo contamos con:

- SELLO VERDE DE VERDAD Categoría Semilla: Recibido en septiembre de 2021, el cual nos reconoce como una compañía que demuestra con sus acciones el verdadero compromiso con el medio ambiente y la mitigación del cambio climático.



- **INSIGNIA DE SOSTENIBILIDAD:** Otorgada en septiembre de 2019 por la Universidad Javeriana y Fasecolda, nos acredita como una organización que implementa los conceptos básicos de sostenibilidad para ser un agente de cambio en el país, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Reconocimientos y Certificaciones en Sostenibilidad

En el año 2022 se obtuvieron los siguientes reconocimientos:

- Participamos en el Curso Riesgo de Transición Climática y gracias a nuestro desempeño y nuestros avances en Sostenibilidad, fuimos seleccionados como uno de los 3 panelistas entre las 25 Aseguradoras certificadas, junto con Allianz y Seguros Bolívar en el evento de clausura "Aliados por una transición climática incluyente en Colombia" realizado en marzo de 2022.
- En mayo de 2022 se realizó el evento presencial en el que recibimos el reconocimiento en físico del SELLO VERDE DE VERDAD, gracias a nuestra gestión y la compensación de la totalidad de la Huella de Carbono Corporativa de Operación HCCO anual desde el año 2018.
- En julio de 2022 obtuvimos la Certificación Corporativa por el Curso Gestión Integral de Riesgos ASG para Aseguradoras de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda con el acompañamiento de Metrix Finanzas y Ambire Global. Adicionalmente durante este curso fuimos resaltados en dos oportunidades por ser un ejemplo en el sector dada nuestra gestión en los Asuntos Ambientales, Sociales y Gobernanza (ASG).
- En agosto de 2022 se recibieron los certificados de la Compensación Total de la Huella de Carbono Corporativa de Operación del año 2021 a través de Certificados de Carbono avalados por el Icontec aportando a dos proyectos forestales.

Proyecto Estratégico Implementación Sistema de Gestión De Sostenibilidad – SGS

En el año 2022 se obtuvieron los siguientes logros:

- **Políticas y Gobierno del SGS:** Se realizó la publicación del Procedimiento de Sostenibilidad, del Marco Legal Sostenible y se creó el Comité de Sostenibilidad.
- **Cumplimiento Normativo:** Se obtuvo un avance del 94% en el plan general de requisitos legales ambientales.
- **Plan de Formación y Sensibilización:** Se finalizó el Curso Gestión Integral de Riesgos ASG como parte de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda y se diseñó y ejecutó el primer Curso de Sostenibilidad dirigido a toda la compañía con una participación 674 colaboradores.
- **Plan de Comunicaciones:** Se definió la estrategia de Comunicaciones de Sostenibilidad con el apoyo de la Gerencia de Mercadeo. Se publicó el Sello Verde de Verdad en Página Web y piezas para socialización en redes sociales. Se incorporó el Sello Verde de Verdad en las plantillas corporativas. Se publicó un artículo en Soli Al Día dirigido a los intermediarios y se creó la sección de Sostenibilidad en Like Solidaria <https://likesolidaria.com.co/> con publicación de tres artículos sobre conceptos básicos.
- **Análisis de Materialidad:** Se inició la ejecución del primer Análisis de Materialidad incluyendo grupos de interés internos y externos a finalizar en 2023.
- **Gestión de Cambio Climático:** Se definió y aprobó la Política ASG del Portafolio de Inversión. Se avanzó en la clasificación para Atlas de Seguros Verdes por parte de GRS y

Fasecolda, en articulación con Taxonomía Verde por parte de Ambire - Metrix y Fasecolda, lo cual fue socializado al interior de la organización.

Plan de Sostenibilidad Anual

En el Año 2022 se ejecutó la totalidad de las actividades definidas en el Plan de Sostenibilidad Anual y se obtuvieron los siguientes resultados en cada uno de los factores definidos:

Transversal

- Se fortaleció el portafolio de servicios de la Sostenibilidad a cargo de la Gerencia para los factores Transversal, Ambiental y Social, Económico y Humano.
- Dada la evolución y logros obtenidos en este campo, se cambió el nombre de la Gerencia de Servicios Administrativos por Gerencia de Gestión Administrativa y Sostenibilidad en junio de 2022.

Factor Ambiental y Social

- Se realizó el Cálculo Total de la Huella de Carbono Corporativa de Operación 2021 y se amplió el alcance a tres (3) emisiones para residuos sólidos en Agencias, reportada a Fasecolda para la Encuesta de Sostenibilidad Anual.
- Se compensó la Huella de Carbono Corporativa de Operación 2021 a través de Certificados de Carbono avalados por el Icontec en agosto 2022.
- Se realizó el cambio de papel póliga blanco a papel ecológico para reducción de emisiones de CO₂, con la Gerencia de Mercadeo y para el papel blanco se utiliza igualmente fibra de origen sostenible.
- Se realizó reciclaje de 810 kg de papel, más 24.190 kg por eliminación de documentos de archivo central, para un total de 25.000 kg, generando un ingreso de \$10 millones de pesos.
- Se realizó el reciclaje de 585 kg de chatarra y 54kg de aluminio, para un total de 639 kg.

Factor Económico – Rentabilidad Sostenible

- Se realizó la premiación a través de Regalos con sentido con "Recupera Tu Silla", compuestos por 19 pupitres, 19 kits escolares y 5 bicicletas para niños de escasos recursos para los ganadores del Concurso de Gastos Ambientales.
- Se realizó cambio de iluminación LED en dos agencias y reposición de aires acondicionados para reducción de energía y emisiones de CO₂.

Factor Humano

- Se finalizó el Curso Entendiendo y Manejando la Transición Climática RTC Fase 1 con la Universidad de los Andes / Centro Regional de Finanzas Sostenibles y UK PACT Colombia, entre agosto y noviembre de 2021.
- Se ejecutó la Fase 2 del proyecto "Preparando al sector público y financiero al riesgo de transición climática" liderado por el Centro de Finanzas Sostenibles (CFS) de la Universidad de los Andes con el apoyo de 2 Degrees Investing Initiative y WTW, bajo el auspicio del programa de cooperación del Reino Unido, UK PACT Colombia, otorgado por los buenos resultados obtenidos en la primera fase. Septiembre 2022.

- Se realizaron dos (2) charlas a nivel nacional sobre Huella de Carbono Corporativa 2021 y Biodiversidad.
- Se realizó sensibilización de Huella de Carbono Personal a través de tips básicos con 12 publicaciones en 2022 y se conmemoraron fechas ambientales con 11 publicaciones.
- Se publicaron los 4 Boletines programados para el año y se cambió el nombre de SoliAmbiental a SoliSostenible.

9. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La Ley 603 del 2000 enmarca la normatividad sobre los derechos de autor y propiedad intelectual en Colombia. Teniendo presente el numeral 4 del artículo 1, referente a la manifestación de la sociedad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, se genera el siguiente informe:

Dentro de las actividades para el logro de sus objetivos, Aseguradora Solidaria de Colombia cumple con esta normatividad. Igualmente, se da cumplimiento a las instrucciones relacionadas con la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI), y se han adoptado los controles y herramientas para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software.

La Organización ha llevado a cabo la verificación detallada de las licencias de software instaladas en los equipos propiedad de la compañía para constatar su legalidad. Esta afirmación es apoyada por el concepto emitido por el partner Visión Software, quien llevó a cabo un análisis del estado de las licencias instaladas en los equipos de cómputo. Por otra parte, la Gerencia de Tecnología han realizado las labores y activado los controles necesarios para garantizar su cumplimiento.

Esta administración seguirá trabajando el tema con el rigor jurídico que ello implica, asegurando el cumplimiento normativo vigente.

10. CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

De acuerdo con lo establecido en los Parágrafos 1º y 2º del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, TÍTULO IX. - SOBRE LA ACTIVIDAD DEL FACTORING, la Junta de Directores, manifiesta que ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ha garantizado la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores de bienes o proveedores de servicios.

11. OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Durante el año 2022, se realizaron operaciones pasivas como activas, con partes relacionadas que poseen más del 10% de los Aportes Sociales, igualmente se causaron ingresos y gastos en desarrollo del objeto social de Aseguradora Solidaria. Es así como se emitieron primas a los asociados por valor de \$5.430 millones y pagos por siniestros por valor de \$1.940 millones. Los aportes que posee Aseguradora Solidaria de Colombia en las cooperativas de sus asociados ascienden a \$3.160 millones al cierre de 2022.

12. ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

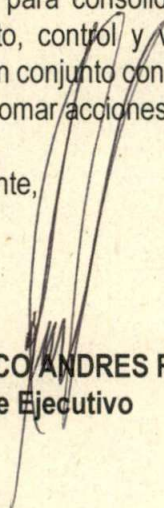
- Se fija el salario mínimo en \$1.160.000 pesos para el 2022 con un incremento del 16%.
- La inflación del 2022 cerró en 13.12% siendo una de las más altas del siglo, y afectando las perspectivas de tasas de interés frente a la imposibilidad de frenar el aumento en el costo de vida
- Los diálogos con el ELN han sufrido problemas en su desarrollo y actualmente se encuentran en crisis, según asegura el diario el País en su edición del 10 de enero.
- Las lluvias en el país no ceden, generando emergencias en varias regiones del país, lo que puede afectar la siniestralidad en ramos de daños.
- El dólar toca de nuevo la barrera de los \$5.000 debido a noticias de la FED y la incertidumbre frente al crecimiento de China y Estados Unidos.
- Diferencias políticas en Brasil por la subida al poder de Lula Da Silva; pro Bolsonaroistas realizaron protestas y disturbios.
- El Banco Mundial alerta sobre posibles recesiones en las economías desarrolladas y otras regiones.
- Petróleo presenta fuertes fluctuaciones debido a la expectativa sobre las tasas de interés de la FED y la potencial caída del consumo chino; el West Texas Intermediate (WTI) se encuentra en el rango de los \$75 dólares por barril a inicios de enero de 2023.

13. PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2023

13.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Durante 2022 se trabajó en la revisión de la Planeación Estratégica vigente, así como en el análisis de los resultados obtenidos en los últimos años y bajo el entendimiento de la transformación que se viene dando en el mercado, empezamos a trabajar en la definición de la nueva Planeación Estratégica para los años venideros; partiendo de lo anterior, durante el 2023 nos enfocaremos en la socialización, despliegue e implementación de la Planeación Estratégica, poniendo en marcha los proyectos asociados para consolidar nuestra visión empresarial de largo plazo y realizando el respectivo seguimiento, control y valoración permanente del cumplimiento del Plan Estratégico que se ha definido, en conjunto con el análisis de objetivos, indicadores y metas establecidos, de tal manera que podamos tomar acciones rápidas para dar respuesta a un mercado cada vez más volátil.

Cordialmente,


FRANCISCO ANDRES ROJAS AGUIRRE
Presidente Ejecutivo