

**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 2023**



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

Tabla de contenido

1	COYUNTURA ECONÓMICA	3
1.1	SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA	3
1.2	RESUMEN ECONÓMICO	7
1.3	VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN	8
2	INFORME SECTORIAL	9
3	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	13
3.1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	13
3.2	RESULTADOS ECONÓMICOS	14
3.3	GESTIÓN COMERCIAL	16
3.3.1	SEGUROS AUTOMÓVILES	16
3.3.2	SEGUROS DE PERSONAS	16
3.3.3	SEGUROS PATRIMONIALES	16
3.3.4	SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT	17
3.3.5	SEGUROS GENERALES	18
3.3.6	LICITACIONES	18
3.3.7	GESTION COMERCIAL RED DE AGENCIAS	19
3.3.8	SECTOR SOLIDARIO	22
3.3.9	NEGOCIOS CORPORATIVOS	23
3.3.10	GERENCIA DE MERCADEO	25
3.3.11	INTERMEDIARIOS	28
3.4	RED OLIVOS	29
3.5	GESTIÓN REASEGUROS	29
3.6	GESTIÓN ACTUARÍA	30
3.7	GESTIÓN ACTUARÍA RESPONSABLE	31
3.8	GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES	33
3.8.1	INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES	33
3.8.2	INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS	34
3.8.3	INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES	35
3.8.4	INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES	36
3.8.5	INDEMNIZACIONES SOAT	37
3.9	GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES	39
3.9.1	GESTIÓN CONTABLE	39
3.9.2	GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA	40
3.9.3	GESTION DE INVERSIONES	41
3.9.4	GESTION DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN	41
3.10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL	42
3.10.1	GESTIÓN DE PROYECTOS	42
3.10.2	GESTIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	43
3.10.3	GESTIÓN DE PROCESOS Y EXCELENCIA OPERACIONAL	43
3.10.4	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	45
3.10.5	GESTIÓN JURÍDICA	47
3.10.6	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SOSTENIBILIDAD	48
4	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	50
5	GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO	53
5.2.1	INFORMACIÓN CUALITATIVA	54
5.2.2	SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	55
5.2.3	INFORMACIÓN CUANTITATIVA	62
5.2.4	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	65
6	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	66
7	DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	75
8	CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS	75
9	OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	75
10	ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	76
11	PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2024	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 E 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 2023.

### 1. COYUNTURA ECONÓMICA

#### 1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA

En el año 2023, la recuperación económica postpandemia, fue relativamente lenta, marcada además por tasas de inflación altas en muchas economías que obligan a tomar decisiones de política monetaria muy estrictas, la guerra de Ucrania en Europa que afecto los precios de la energía y los alimentos en la región, la evolución de China con problemas derivados del mercado inmobiliario y la pérdida de confianza en su economía, las tensiones geopolíticas en Corea, entre otros temas.

Según el Fondo Monetario Internacional (Informe de Perspectivas de la Economía Mundial), la expectativa de crecimiento mundial es del 3% para el 2023, y se espera que la inflación siga cediendo terreno en un año marcado por altas tasas de inflación e interés como medida de control de política monetaria; aunque para las economías emergentes se prevé un crecimiento más optimista del 4%. La inflación mundial se proyecta con un cierre del 5.9% impulsada por las tasas de interés aplicadas en las economías, y los precios de insumos internacionales a la baja.

Este último aspecto ha generado impactos significativos en los mercados inmobiliarios, en el consumo y en la actividad en general de algunas economías, lo cual es coherente con el endurecimiento de las políticas, la restricción de recursos vía mayores tasas de interés para frenar la inflación y controles para evitar la desaceleración de la actividad económica.

Según el informe en mención, los principales riesgos que se prevén corresponden a la evolución de la economía en China, los precios internacionales de materias primas derivados de la guerra en Europa y el cambio climático, la evolución de la inflación y su relación con las políticas económicas regionales y la situación fiscal de muchos países debido a las mayores tasas de endeudamiento.

## Asia

Tras la apertura postpandemia COVID-19, la economía de China ha venido desacelerándose de manera significativa, pasando de 8.9% en el primer trimestre del 2023, a 4% en el segundo trimestre.

La principal coyuntura de esta economía obedece al deterioro del sector inmobiliario debido a limitaciones en el financiamiento, lo que ha obstaculizado la posibilidad de finalizar proyectos inmobiliarios vendidos previamente, afectando la confianza del público en el sector, la caída de la inversión y de los precios de las viviendas.

Así mismo, detalla el informe del Banco Mundial, que el desempleo juvenil superó el 20% a junio de 2023, lo que afecta el consumo; lo anterior aunado a una baja producción industrial, inversión empresarial y las exportaciones, afectan el resultado esperado de esta economía.

Frente a la región, se espera un crecimiento moderado que estará igualmente influenciado por la evolución del consumo, de las condiciones de las economías y las tasas de interés, sin coyunturas particulares a resaltar.

## Estados Unidos

Podría decirse que, para Estados Unidos, el 2023 fue un año positivo, el cual cierra con un crecimiento de su PIB del 4.9%, explicado según un informe del BBVA (*BBVA Research, ¿Seguirá sorprendiendo la economía estadounidense? - 13 de noviembre de 2023*), porque las familias tenían un exceso de ahorro lo que permitió afrontar las altas tasas de interés sin afectar el consumo como se esperaba, permitiendo la compra de bienes duraderos tales como vehículos, entre otros.

La subida de tasas de interés no afectó a las empresas debido a los altos niveles de liquidez que mantenían, derivadas de las ayudas y beneficios obtenidos durante la pandemia, por lo cual no fue necesario que accedieran a endeudamientos costosos.

Por otro lado, el mercado laboral americano se mantuvo ocupado, y el hecho de que se mantengan los niveles salariales altos explica que el consumo se haya mantenido de igual forma, impidiendo que se diera una desaceleración pese a las altas tasas de interés que se venían aplicando en la economía.

De esta forma, Estados Unidos cierra el año 2023 con una inflación del 3.4%, lo cual es un avance significativo frente a la inflación del 2022 equivalente al 6.7% y del 7% en 2021. Lo anterior apalanca las decisiones de la FED de mantener las tasas de interés actuales y según la evolución, iniciar el descenso de los niveles gradualmente.

Estados Unidos estará marcado durante el año 2024, por las elecciones, se evidencia como candidato a Donald Trump, quien durante el 2023 enfrentó diversos

cargos por parte del Departamento de Justicia y es posible que se enfrente a Joe Biden, quien participaría por su reelección.

A nivel de política exterior se tuvieron tensiones importantes debido a la Guerra Ucrania-Rusia, y a la reciente incursión de Hamás a Israel; por su parte, las tensiones de Corea del Norte se proyectan como los principales factores de tensión en 2024.

## Europa

La Zona Euro, no reflejó el mejor comportamiento durante el año 2023, al punto que se habla de una recesión económica, a pesar de que los niveles de desempleo se han mantenido bajos, siendo del 6.4% a noviembre. Por su parte, la inflación si bien se viene controlando, cerró diciembre con un aumentó llegando al 2.9%, lo cual aún está por encima de la meta del 2% y muy por debajo de la reflejada a cierre de 2022 del 9.2%, principalmente por su cercanía a la Guerra de Ucrania y el impacto en el valor de la energía y otros bienes.

El PMI de la Zona Euro, cerró el año en 44.4 puntos, lo que lo ubica por debajo de los 50 puntos, lo que puede ser una señal que reafirme la posible recesión de la Zona. Según el Informe del FMI, se espera que la Zona Euro crezca un 0.7% en 2023, y es una estimación que ha sido actualizada a la baja con base en lo comentado anteriormente.

	T4 a T4 <sup>2</sup>						
	2022	Proyecciones		Diferencia con la Actualización del informe WEO de julio de 2023 <sup>1</sup>		Diferencia con el informe WEO de abril de 2023 <sup>1</sup>	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
<b>Producto mundial</b>	2,2	2,9	3,2	0,0	0,3	0,0	0,1
<b>Economías avanzadas</b>	1,2	1,5	1,5	0,1	0,1	0,4	-0,1
Estados Unidos	0,9	1,9	1,4	0,5	0,3	0,9	0,1
Zona del euro	1,7	0,7	1,4	-0,5	-0,1	0,0	-0,4
Alemania	0,8	-0,2	1,7	-0,7	0,2	-0,4	-0,1
Francia	0,7	1,0	1,5	0,1	-0,1	0,2	0,1
Italia <sup>2</sup>	1,5	0,3	1,2	-0,6	0,1	-0,1	0,1
España	3,8	1,6	2,0	-0,2	-0,2	0,3	-0,1
Japón	0,5	2,1	1,0	0,6	0,0	0,8	0,0
Reino Unido <sup>2</sup>	0,6	0,6	0,8	0,1	-0,5	1,0	-1,2
Canadá	2,1	1,9	2,1	0,4	0,2	0,2	0,2

Fuente: Perspectivas políticas y mundiales, Fondo Monetario Internacional 2023

## América Latina

Según el último informe de la CEPAL (Balance Preliminar de las Economías de A.L. y el Caribe 2023) sobre la situación económica de la región, se espera un crecimiento en la zona de 2.2% en 2023 y proyecta un decrecimiento en 2024 al 1.9%.

La región no ha sido ajena a los procesos inflacionarios que se han visto en otras economías, por lo cual se mantienen tasas de interés elevadas en algunos países para contrarrestar el consumo y el aumento de precios; el promedio de inflación esperado por la CEPAL asciende a 3.8% con expectativa de disminución durante el 2024.

Menciona el informe que, la zona correspondiente a Centroamérica y México creció al 3.5% mientras que Suramérica apenas en un 1.5%; los países de la región que mayor crecieron fueron Panamá con 6.1%, Costa Rica con 4.9%, Paraguay con 4.5% y México con 3.6%, mientras que Argentina cayó en 2.5%, Chile con 0.1%, Perú con 0.3% y Colombia con 0.9%.

Cuadro del anexo 1.1.3. Economías de las Américas: PIB real, precios al consumidor, saldo en cuenta corriente y desempleo (variación porcentual anual, salvo indicación en contrario)

	PIB real			Precios al consumidor <sup>1</sup>			Saldo en cuenta corriente <sup>2</sup>			Desempleo <sup>3</sup>		
	2022	Proyecciones		2022	Proyecciones		2022	Proyecciones		2022	Proyecciones	
		2023	2024		2023	2024		2023	2024		2023	2024
<b>América del Norte</b>	<b>2.3</b>	<b>2.1</b>	<b>1.5</b>	<b>7.9</b>	<b>4.2</b>	<b>2.8</b>	<b>-3.4</b>	<b>-2.7</b>	<b>-2.6</b>	...	...	...
Estados Unidos	2.1	2.1	1.5	8.0	4.1	2.8	-3.8	-3.0	-2.8	3.6	3.6	3.8
México	3.9	3.2	2.1	7.9	5.5	3.8	-1.2	-1.5	-1.4	3.3	2.9	3.1
Canadá	3.4	1.3	1.6	6.8	3.6	2.4	-0.3	-1.0	-1.0	5.3	5.5	6.3
Puerto Rico <sup>4</sup>	2.0	-0.7	-0.2	5.9	2.9	1.5	...	...	...	6.2	6.8	6.6
<b>América del Sur<sup>5</sup></b>	<b>3.8</b>	<b>1.6</b>	<b>2.0</b>	<b>17.4</b>	<b>18.7</b>	<b>14.7</b>	<b>-3.0</b>	<b>-1.9</b>	<b>-1.6</b>	...	...	...
Brasil	2.9	3.1	1.5	9.3	4.7	4.5	-2.8	-1.9	-1.8	9.3	8.3	8.2
Argentina	5.0	-2.5	2.8	72.4	121.7	93.7	-0.7	-0.6	1.2	6.8	7.4	7.2
Colombia	7.3	1.4	2.0	10.2	11.4	5.2	-6.2	-4.9	-4.3	11.2	10.8	10.4
Chile	2.4	-0.5	1.6	11.6	7.8	3.6	-9.0	-3.5	-3.6	7.9	8.8	9.0
Perú	2.7	1.1	2.7	7.9	6.5	2.9	-4.1	-1.9	-2.1	7.8	7.6	7.4
Ecuador	2.9	1.4	1.8	3.5	2.3	1.8	2.4	1.5	1.6	3.2	3.8	3.9
Venezuela	8.0	4.0	4.5	186.5	360.0	200.0	3.6	2.2	3.4	...	...	...
Bolivia	3.5	1.8	1.8	1.7	3.0	4.4	-0.4	-2.7	-3.3	4.7	4.9	5.0
Paraguay	0.1	4.5	3.8	9.8	4.7	4.1	-6.0	0.6	0.1	6.8	6.2	6.0
Uruguay	4.9	1.0	3.2	9.1	6.1	5.9	-3.5	-3.7	-3.3	7.9	8.1	8.0
<b>América Centra<sup>6</sup></b>	<b>5.4</b>	<b>3.8</b>	<b>3.9</b>	<b>7.2</b>	<b>4.2</b>	<b>3.6</b>	<b>-3.2</b>	<b>-2.2</b>	<b>-2.1</b>	...	...	...
<b>El Caribe<sup>7</sup></b>	<b>13.9</b>	<b>9.8</b>	<b>8.3</b>	<b>12.6</b>	<b>13.2</b>	<b>6.5</b>	<b>4.4</b>	<b>0.8</b>	<b>2.0</b>	...	...	...
<i>Partidas informativas</i>												
América Latina y el Caribe <sup>8</sup>	4.1	2.3	2.3	14.0	13.8	10.7	-2.4	-1.8	-1.5	...	...	...
Unión Monetaria del Caribe Oriental <sup>9</sup>	9.9	4.7	4.0	5.5	4.2	2.4	-13.4	-11.3	-10.2	...	...	...

Fuente: Perspectivas políticas y mundiales, Fondo Monetario Internacional 2023

## Colombia

El 2023, para Colombia marco una permanente desaceleración de su economía por una menor inversión, caída del consumo y el impacto en el sector de la construcción, generado por un menor volumen de viviendas vendidas, desocupación de establecimientos comerciales, entre otros; en el año 2021, el crecimiento fue de 10.6% y en 2022 del 7.3%, mientras que, al tercer trimestre del 2023, cerró en el -0.3%; de otra parte, la inflación ha venido disminuyendo hasta cerrar el 2023 en un 9.28%.

Las presiones inflacionarias han tenido diferentes fuentes, sin embargo, los precios de los alimentos, la energía y el combustible han sido muy importantes en el resultado; la gasolina ha venido teniendo incrementos mensuales para compensar déficits y subsidios que se tenían.

Lo anterior no ha permitido que el Banco de la República disminuya la tasa de intervención la cual cierra en 13% siendo una de las más altas de la región, para controlar el consumo y con ello frenar la inflación.

A nivel político cabe señalar que el 2023 estuvo marcado por la radicación de las reformas pensional, de la salud y laboral; si bien han tenido discusiones y problemáticas, su aprobación se ha venido dando de manera paulatina. Se esperaba poder tenerlas aprobadas durante el año, sin embargo, las discusiones y su viabilidad se vieron dilatadas; se espera que en 2024 sean aprobadas si no encuentran mayores obstáculos frente a algunos artículos.

El desempleo fue positivo, cerrando el año en un dígito al 9.4%; las expectativas que se tienen sobre este indicador para 2024 pueden no ser tan optimistas, debido al aumento del salario mínimo por encima de la inflación y de lo esperado por los gremios, lo que podría afectar la contratación, aumentar la informalidad y afectar los puestos de trabajo actuales.

En cuanto a las tasas de interés de los títulos de renta fija, el 2023 fue muy incipiente en emisiones del sector real debido a las altas tasas de apalancamiento, y en lo relativo al sector financiero se encuentra con una corrección que se presentó desde el segundo semestre del año. Aunque 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 calzar su exposición en créditos hipotecarios con captaciones a mayor plazo. Esto generó en su momento algunas oportunidades de mejores tasas para los inversionistas, que conllevaron a que las tasas de los TES se encuentren cerca de 200 pbs por debajo de la deuda corporativa, la emisión en tasa fija con vencimiento 2025 terminó el año con un rendimiento del 9.66% y los del 2032 al 9.72% lo que denota un aplanamiento de la curva.

Finalmente, el comportamiento de la tasa de cambio fue muy volátil durante el año, pero al cierre de 2023 se veía una tasa de cambio más estable que se concentraba hacia los \$4.000 por dólar; el peso colombiano fue una de las monedas con mayor apreciación frente al dólar, ya que empezando el año 2023 se encontraba en niveles cercanos a los \$5.000 por dólar y logró una disminución importante durante el año.

## **1.2. RESUMEN ECONÓMICO**

<b>COMPONENTE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tasa de Intervención	4.25%	1.75%	3.00%	12%	13%
IPC	3.80%	1.33%	5.62%	13.12%	9.28%
Tasa de Cambio	\$ 3.277	\$ 3.432	\$ 3.981	\$ 4.810	\$3.822
Devaluación	0.84%	5.16%	11.6%	20.8%	-20.5%
PIB	3.3%	-7.50%	10.6%	7% a 3T	-0.27% a 3T

## 1.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN

### Calificación de Riesgo País

La calificación de riesgo país de Colombia para el 2023 queda en BB+ con perspectiva estable, reafirmada por parte de Fitch y de S&P siendo la principal preocupación de las calificadoras la debilidad en el crecimiento económico y del PIB el cual se estima para el 2024 cierre alrededor al 1.1%. Así mismo advierten sobre la incertidumbre que se mantiene por variables macroeconómicas claves como la inflación, el crecimiento económico y una incertidumbre política persistente.

Para Moody's la calificación de riesgo se mantiene en Baa2 con perspectiva estable la cual es considerada grado de inversión siendo la única firma calificadora en mantener este grado.

### Comportamiento del dólar

En lo corrido del año 2023 el comportamiento del dólar mantuvo un nivel alto de volatilidad, alcanzando máximos en \$5.000 a principio de año y cerrando sobre los \$3.822. Entre las principales causas de los movimientos fuertes se destacan las correcciones del dólar a nivel internacional desde el contexto global y el debilitamiento de las reformas que transitan en el congreso y los resultados de elecciones regionales a nivel interno. El peso colombiano se destaca como una de las monedas de mayor valorización en el mundo al cierre del 2023 frente al dólar con un aumento en su valor del 23.02%

TRM	16/01/2024	TRM MAÑANA	17/01/2024	CASAS DE CAMBIO
\$ 3.901,38	-\$ 0,00 0,00 %	\$ 3.940,85	↑ -\$ 39,47 +1,01 %	COMPRA \$ 3.752 VENTA \$ 3.857

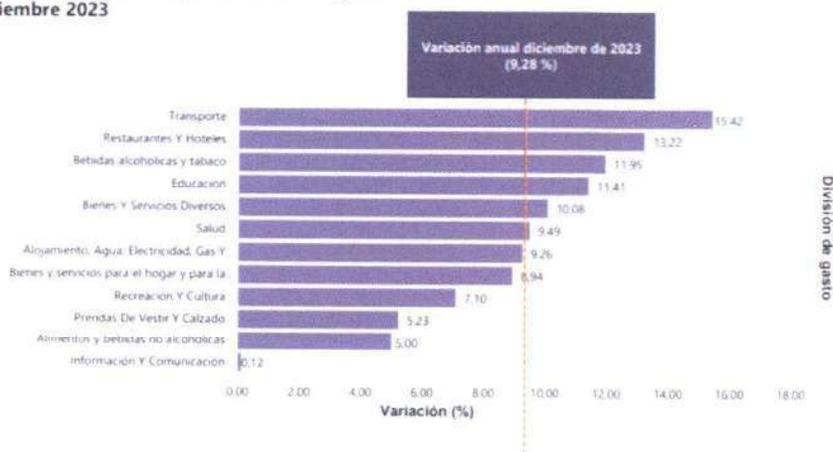


## Inflación

La inflación en Colombia cierra el año 2023 en el 9.28% presentando una disminución frente al cierre del año anterior desde el 13.12%. No obstante, continúa siendo un nivel elevado comparado con pares de la región como Perú (3.65%), Brasil (3.5%) y México (2.88%).

Siguen presionando al alza rubros como el transporte, restaurantes y hoteles, bebidas alcohólicas y educación, todas por encima de niveles de 10%. El impacto por aumento en el precio del combustible el cual rondó a los 40% ha repercutido en el lento descenso de la inflación sumado a los altos costos de energía.

Variación anual del IPC por divisiones de gasto  
Diciembre 2023



Nota: La diferencia en la suma de las variables, obedece al sistema de aproximación y redondeo.  
Fuente: DANE - ITC

## Petróleo

El comportamiento del petróleo durante el 2023 ha sido inestable, el entorno internacional empujó el crudo a niveles de alta volatilidad, la lucha de los bancos centrales por frenar la inflación, la crisis geopolítica en varias regiones del mundo y recortes en la producción por parte de la OPEP ha influenciado en el precio del barril, se espera un comportamiento igualmente errático durante el primer semestre de 2024 o hasta aclarar el entorno inflacionario y la incertidumbre de las guerras entre Israel - Hamás y Rusia - Ucrania.

## 2. INFORME SECTORIAL

(Cifras a octubre de 2023 tomadas del Informe de "Actualidad del Sistema Financiero Colombiano" publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia)

## **2.1 SISTEMA FINANCIERO 1**

Según el informe “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el sistema financiero en general registró un total de \$2.804 billones de pesos en activos, con un crecimiento real anual del -2% frente al mismo periodo del año anterior.

Las inversiones del sistema financiero representaron un valor total de \$1.131 billones de pesos con una disminución del -4.8%; los establecimientos de crédito poseen inversiones al corte por \$210 billones de pesos mientras que las Aseguradoras cerraron con \$103 billones de pesos; los Fondos de Pensiones y Cesantías registraron inversiones por \$416 billones siendo los mayores inversionistas del sector.

La cartera neta de los establecimientos de crédito ascendió a \$684 billones de pesos con una variación del -6.0%; menciona el informe la caída de las carteras de crédito, consumo y vivienda reflejada así mismo en menores desembolsos y el efecto de castigos de cartera que para el corte del informe ascendían a \$42 billones. La calidad de cartera cerró en 5.13% debido al aumento de la cartera vencida en consumo y menores crecimientos de la cartera bruta total.

La solvencia en el sector fue positiva frente al 9% requerido por la norma, siendo para los Bancos del 16%, del 50% para corporaciones financieras, 16% para compañías de financiamiento comercial y 35% para cooperativas según señala el Informe de la SFC.

El patrimonio total del sector ascendió a \$1.086 billones de pesos, con una variación del -4.1%; de estos \$199 billones corresponden a recursos propios, y \$887 billones a fondos administrados.

Finalmente, las utilidades del sector financiero a la fecha de corte fueron \$71 billones de pesos de los cuales, \$6.6 billones fueron generados por los establecimientos de crédito, \$30 billones por las fiduciarias, \$23 billones en Fondos de pensiones y cesantías y \$3.3 billones en entidades de seguros, entre otros.

## **2.2 SECTOR ASEGURADOR 2**

Por su parte, al mes de octubre de 2023 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:

---

<sup>1</sup> Información extraída del Informe de Actualidad del Sector Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

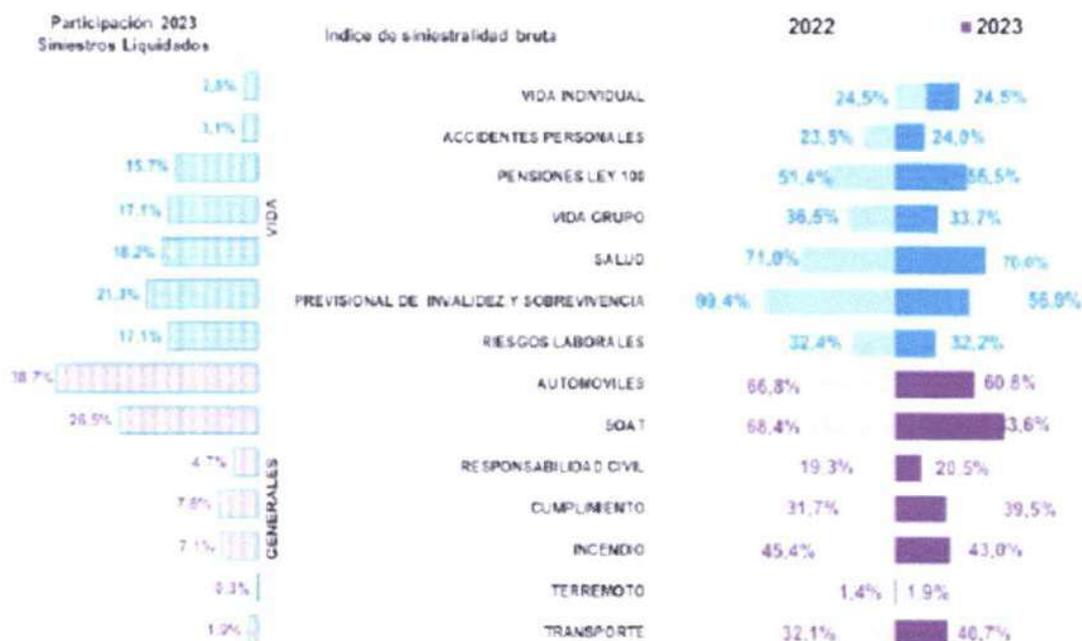
<sup>2</sup> Información extraída del Informe de Actualidad del Sector Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia

Los activos del sector asegurador ascendieron a \$137 billones de los cuales \$95 billones corresponden a las entidades de seguros de vida, \$39 billones a las entidades de seguros generales y las cooperativas de seguros participan con \$2.1 billones de pesos.

Las inversiones del sector representaron un valor sobre los activos del \$103 billones siendo las más representativas las inversiones de las entidades de seguros de vida con un valor de \$83 billones seguidas de las entidades de seguros generales con un valor de \$19 billones y las cooperativas de seguros que tuvieron inversiones por \$926 mil millones.

El sector en general emitió primas por un valor de \$41 billones de pesos de los cuales, \$21.7 billones fueron emitidos por las entidades de seguros de vida, \$19.4 billones por las entidades de seguros generales; la mayor colocación de seguros se dio en ramos de pensiones, laborales, previsional y autos.

### Índice de Siniestralidad



*Informe de "Actualidad del Sistema Financiero Colombiano" publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia*

El índice de siniestralidad para el sector de seguros de vida ascendió a 45.4% mientras que seguros generales tuvo un resultado del 44.1%, y las cooperativas de seguros del 5.02%; los siniestros liquidados ascendieron a \$19 billones y el resultado técnico de -\$6.1 billones de pesos al corte del informe.

Frente a las utilidades del sector asegurador, ascendieron a \$3.3 billones de los cuales, las cooperativas de seguros participaron con \$67 mil millones de pesos al

corte, las entidades de seguros de vida reflejaron utilidades por valor de \$2.3 billones y las entidades de seguros generales por \$953 mil millones de pesos.

### **2.3 SECTOR SOLIDARIO<sup>3</sup>**

A octubre de 2023, según las cifras reportadas por 364 entidades a la Superintendencia de la Economía Solidaria, se observó el siguiente desempeño del sector:

#### **Activos**

Los activos del sector cooperativo sumaron \$44.6 billones de pesos dentro de los cuales se encuentran las inversiones de \$6.7 billones de pesos y la cartera de créditos que cerró en \$26.1 billones de pesos, siendo los dos activos más importantes del balance de estas entidades.

#### **Pasivos**

El total de pasivos del cooperativismo financiero a octubre de 2023 fue de \$28.5 billones de pesos de los cuales, los depósitos corresponden a \$17.8 billones de pesos mientras que los demás pasivos están representados en impuestos y obligaciones con terceros de menor representatividad dentro de la cuenta. Las provisiones reportadas ascienden a \$219 mil millones de pesos.

#### **Patrimonio**

El patrimonio de las entidades del sector solidario ascendió a \$16.1 billones de pesos, de los cuales el capital social representa \$9.3 billones de pesos al corte de octubre, mientras que las reservas del sector cerraron en \$2.9 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 \$357 mil millones de pesos.

#### **Ingresos, gastos y resultados**

Los ingresos del sector ascendieron a \$15.63 billones de pesos de los cuales por bienes y servicios corresponden \$14.4 billones; los gastos totales ascendieron a \$4.7 billones, dejando así un resultado neto de \$357 mil millones de pesos al cierre del informe.

---

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

### **3. ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA**

Durante el año 2023, Aseguradora Solidaria continuó con la revisión y redefinición de su direccionamiento estratégico, enfocado en potencializar sus capacidades de atención al cliente interno y externo, aumentar la digitalización de productos, renovar su enfoque comercial y estructura de negocio e implementar proyectos de analítica de datos y optimización de procesos.

Dichos esfuerzos se vieron reflejados en los resultados al cierre del año, los cuales fueron muy positivos:

Las primas emitidas netas cerraron en el 2023 en \$ 675.273 millones, con un crecimiento del 8,8% frente al año 2022, crecimiento importante a pesar de todas las cancelaciones y depuraciones realizadas a varias cuentas especialmente en el ramo de personas después de la pandemia Covid-19. Las estrategias implementadas nos han permitido tener una mayor diversificación de los ramos y riesgos asegurados, mitigando posibles impactos de riesgos sistémicos.

La siniestralidad total cuenta compañía totalizo en \$ 171.248 millones, cerrando en el 36,7% (2.2pb) menos que el año 2022; lo cual demuestra una política robusta de suscripción y mecanismos de seguimiento y control adecuados de los siniestros; dicha siniestralidad es una de las menores del sector asegurador y por debajo de la media del mercado.

Al cierre del año 2023, la Compañía registra una utilidad de \$ 77.089 millones con un crecimiento del 181,1% frente al año 2022, que cerro en \$ 27.420 millones, el excedente neto es el resultado de la oportunidad y efectividad en la ejecución de acciones respecto a la depuración de negocios (en función de su rentabilidad), la revisión de las notas técnicas, la estrategia de inversión del portafolio y la búsqueda de eficiencia en el gasto.

Durante el año 2023, la fortaleza patrimonial y solvencia, continuo su senda creciente, cerrando con un patrimonio de \$ 266.700 millones presentando un crecimiento del 41,34% gracias al comportamiento de los resultados del ejercicio y con un nivel de solvencia de 3.08

#### **3.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Durante el año 2023, se avanzó significativamente en la etapa de socialización, despliegue e implementación de la Planeación Estratégica mediante la metodología de Alineación Total (AT). Este proceso incluyó la construcción de tableros de gestión a nivel organizacional, junto con un enfoque integral en el entrenamiento sobre la cultura de gestión. Además, se realizó la constitución y se iniciaron proyectos

asociados a iniciativas estratégicas prioritarias, destinadas a fortalecer el desarrollo organizacional y que serán implementadas en los próximos meses.

A la vez se realizaron talleres y capacitaciones que proporcionaron un espacio propicio para el intercambio de conocimientos y la consolidación de habilidades entre los colaboradores. Se realizó implementación piloto con dieciséis líderes, abordando reuniones horizontales y verticales, para evaluar la eficacia de las estrategias a nivel individual y de equipo.

La selección estratégica de una herramienta para la administración de la Planeación, alineada con la metodología de Alineación Total, tiene como finalidad optimizar procesos internos, mejorar la eficiencia operativa y asegurar una alineación efectiva.

En comunicación interna, se inició con éxito la fase de expectativa para la campaña de apropiación y comunicación del Direccionamiento, culminando con el lanzamiento oficial programado para el mes de mayo con el evento denominado "Te le Mides". Simultáneamente, se concluyó con éxito la generación de información crucial para la perfilación del cliente, destacando la identificación de tomadores de decisiones, el cálculo del Customer Life Time Value (CLV) y la aplicación del principio de Pareto 80/20 en las unidades de negocios y mercados.

Como complemento, se desarrolló una plantilla, identificando variables y campos esenciales para la correcta construcción de la base de datos, facilitando inicialmente la perfilación del cliente, para el diseño de estrategias específicas.

### **3.2 RESULTADOS ECONÓMICOS**

La economía nacional para el año 2023, presentó una reducción de la inflación al pasar del 13.12% en el año 2022 a ubicarse en el 9.28% en el año 2023. Así mismo el PIB presentó un decrecimiento del 0.27% en el tercer trimestre del año. El país continuó con la incertidumbre por las reformas presentadas por el gobierno nacional en la salud, laboral y pensional; las cuales continúan en trámite en el congreso nacional.

Aseguradora Solidaria de Colombia alcanzó \$1.05 billones de pesos en el total de sus activos al cierre del año 2023 con un crecimiento del 14.4% frente al año anterior. El rubro de mayor importancia dentro del total de activos corresponde a las inversiones más el disponible con un valor de \$665.087 millones con una participación dentro del total de activos del 63.4%. Dentro del portafolio la clase de títulos de mayor participación son los CDT's en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera con un 49.0%, seguidos de los Bonos en el sector real con un 26%.

La cartera total de primas por recaudar ascendió a \$68.387 millones, presentando un crecimiento de \$4.452 millones, equivalente al 7.0% frente al año inmediatamente anterior. El 78.8% 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 \$1.513 millones, equivalente al 2.2% del total de primas por recaudar.

Los pasivos se ubicaron en \$782.814 millones de pesos, presentando un incremento del 7.4%, siendo su principal cuenta las Reservas Técnicas, las cuales alcanzaron un nivel de \$625.025 millones de pesos con un crecimiento del 4.6% frente al año 2022 y una participación en el total del pasivo del 79.8%.

El patrimonio de la Compañía, cerró el año 2023 con un valor de \$266.700 millones de pesos, teniendo un incremento del 41.3% frente al patrimonio del año 2022, crecimiento dado por los excedentes obtenidos durante el año que ascendieron a \$77.089 millones de pesos.

Los excedentes obtenidos por la compañía en el año 2023, están dados por diferentes factores como el crecimiento de las primas emitidas en la red de agencias y negocios corporativos del 17.0%, la baja siniestralidad que se ubica en el 36.7% y los rendimientos financieros de \$68.408 millones de pesos. Cabe destacar que el resultado técnico presentado durante el año fue positivo con un valor de \$4.140 millones de pesos.

Las primas emitidas tuvieron un crecimiento del 8.8% en relación con las primas del año 2022, con un valor de \$675.278 millones; este crecimiento se debe a la decisión de la compañía de penetrar aún más dos sectores de la economía como son el sector solidario y el sector estatal, con unos crecimientos del 17.9% y del 21.0% respectivamente.

Por otra parte, se destaca el buen resultado de la operación financiera que comprende los ingresos derivados del portafolio de inversiones y la diferencia en cambio, la cual alcanzó los \$68.408 millones de pesos en el 2023, \$25.525 millones pesos por encima de lo obtenido en el año 2022, cerrando con una rentabilidad del 11.4%.

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

Durante el año 2023, Aseguradora Solidaria de Colombia obtuvo una calificación de riesgo por parte de la firma calificadora Value & Risk de AA+ con perspectiva estable, superando la calificación obtenida el año anterior de AA.

### **3.3 GESTIÓN COMERCIAL**

#### **3.3.1 SEGUROS AUTOMÓVILES**

El ramo generó primas por valor de \$148.345 millones, con un cumplimiento del 98.5% del presupuesto y un crecimiento del 10.8%, frente al año 2022, apalancados en una estrategia principalmente en primas y no en expuestos.

El ramo presentó al final del ejercicio un excedente de \$24.501 millones, presentando un cumplimiento del 132.4% del presupuesto, el impacto en el resultado se generó por temas especiales de crecimiento en primas y control del nivel de siniestralidad.

#### **3.3.2 SEGUROS DE PERSONAS**

Durante el año 2023 se generaron primas por valor de \$153.083 millones de pesos, alcanzando un 105.3%, de ejecución presupuestal, no obstante, el ramo presenta un crecimiento de primas del -7.5% frente al año inmediatamente anterior.

El indicador de siniestralidad cuenta Compañía cerro en el 29.1%, mejorando respecto en 6.6 pb frente al año 2022. El macro ramo al final del año 2023 generó una utilidad de \$20.714 millones, con un cumplimiento del 113.6% frente al presupuesto.

#### **3.3.3 SEGUROS PATRIMONIALES**

En el año 2023 las líneas de cumplimiento y la línea de RC derivada, aportan positivamente a los resultados corporativos. Dentro de los principales logros obtenidos podemos mencionar un crecimiento en los ingresos del 30%. Se alcanzaron primas de \$96.078 millones frente a \$73.901 millones del año 2022; este crecimiento estuvo apalancado en el desarrollo de una estrategia de penetración y optimización de productos en los distintos mercados de negocio, lo cual facilitó mantener el posicionamiento de la compañía en el ranking de producción a nivel de mercado.

La meta de siniestralidad se cumplió y se mantuvo el control de exposiciones, apalancados en la adecuada selección de riesgos, la asesoría y acompañamiento de los clientes y el seguimiento técnico de ingeniería sobre la ejecución de los principales contratos.

El enfoque de la cartera se mantuvo en riesgos atomizados y de baja exposición por su objeto, cuantía, ubicación y sus condiciones. De igual forma se avanzó en la selección de clientes, ahora con un enfoque de mercado, aspecto que contribuyó a

mantener la meta de siniestralidad y el posicionamiento como una de las aseguradoras con mejores siniestralidades históricas a nivel de mercado.

Estos factores favorecieron el cumplimiento de las metas de utilidad, aportando \$8.973 millones.

### **3.3.4 SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT**

#### **Mercado**

En el mes de diciembre el mercado presenta un decrecimiento en primas emitidas netas descuentos de ley y de cámara de compensación, del 9.3% pasando de \$3.160.384 millones en diciembre de 2022 a \$2.867.232 millones en diciembre de 2023. Sin embargo, en pólizas expedidas el sector crece en el 5.5%.

La siniestralidad cuenta compañía del mercado presenta un índice del 80.3% (Con primas al 87.5%) registrando un aumento de 15.3 puntos porcentuales, frente a la registrada en 2022 que fue de 65.0%.

El resultado técnico del sector presenta un incremento pasando de una pérdida de \$-370.534 millones en diciembre de 2022 a \$ -406.365 millones a noviembre de 2023.

#### **Principales logros 2023:**

- Continuamos con el enfoque del ramo en el segmento del Sector Solidario, logrando obtener unas primas de \$15.956 millones con una participación de 23.5% en el total de las primas del ramo.
- Se logró punto de equilibrio en el ramo, cerrando el año con una utilidad de \$424 Millones.
- Las primas netas crecieron en el 8,5% frente al cierre del año 2022, con un incremento de \$ 5.347 millones.
- Nuestro parque automotor a diciembre de 2023 cerró con 239.515 vehículos vigentes.
- Realizamos seguimiento permanente con todas las Agencias del cumplimiento normativo y la evolución de las ventas en los puntos de venta directo.

- Se trabajaron diferentes campañas de prevención de riesgo y educación financiera
- Se atendieron con éxito los diferentes requerimientos de los entes de control.
- Realizamos estrategia de venta cruzada con la Gerencia de Automóviles logrando tener una penetración del 11.6%, cerca de cuatro puntos porcentuales más que los obtenidos en años anteriores.

### **3.3.5 SEGUROS GENERALES**

Durante el año 2023 la gestión de la Gerencia de Producto de Seguros Generales presentó resultados positivos, cerrando el año con \$ 209.735 millones en producción, con un cumplimiento del 102.4% del presupuesto y un crecimiento del 13,7% respecto al año anterior, este resultado técnico positivo obedece al trabajo disciplinado que se realizó desde la suscripción, buscando ajustar aquellas condiciones que afectan la siniestralidad, y seleccionando los negocios que representan un buen resultado.

La utilidad del macro ramo fue de \$ 22.477 al cierre del año, presentando un crecimiento del 171,7% frente al año 2022.

Parte del trabajo ejecutado fue un estudio de mercado muy completo para analizar las condiciones presentadas por otras compañías, para estudiarlas, adaptar y mejorar nuestros productos a lo ofrecido por el mercado.

#### **Georreferenciación**

Durante el año, se realizaron auditorías permanentes a las agencias, para garantizar la calidad total y fiabilidad de los datos. Al cierre de la anualidad 2023, el área cuenta con la información actualizada y cumplimiento de entrega de cifras y modelaciones ante la Superintendencia Financiera.

### **3.3.6 LICITACIONES**

Durante el año 2023, la Compañía a través de su canal de Licitaciones, obtuvo resultados sobresalientes en materia de producción, siniestralidad, utilidad y efectividad, como resultado de un esfuerzo mancomunado entre diferentes áreas.

Superando los retos avizorados, particularmente por el cambio de Gobierno en Colombia, logramos mantener la curva de crecimiento respecto a la participación en el Sistema de Compra Pública en Colombia en materia de seguros, actuaciones que

continúan enalteciendo nuestra imagen en el sector Estatal como actores competitivos, serios y responsables.

Los indicadores de gestión más importantes los describimos a continuación:

## Producción

PRODUCCIÓN 2023						
Resultados Procesos Presentados	Resultado Procesos Adjudicados	Efectividad	Resultado Primas Emitidas			
Ejecutado	Ejecutado	Ejecutado	Metas de Primas (Presupuesto al 100%)	Ejecutado	% de Ejecución	Diferencia
3558	3493	98.17%	\$ 199.207.118	\$ 201.612.820	101.21%	\$2.405.702

## Siniestralidad

RESULTADO DE SINIESTRALIDAD ACUMULADO		
Siniestralidad 2023	% Stros	% Meta
\$ 64.645.975	32.06%	38%

## Utilidad

UTILIDAD CANAL ESTATAL (Cifras en Millones de Pesos)			
UTILIDAD	META	\$ VAR.	% CUMPL.
29.955	16.409	13.546	182,6%

### 3.3.7 GESTION COMERCIAL RED DE AGENCIAS

#### Red de Oficinas

#### Vicepresidencia Comercial

La gestión de la vicepresidencia comercial en el año 2023, se enfocó en cumplir los indicadores de crecimiento, cumplimiento de producción y rentabilidad en los diferentes ramos y los resultados de utilidad de la compañía, los cuales fueron

logrados por una serie de estrategias planteadas en pro del cumplimiento de los objetivos y de apoyar a la implementación de la estrategia de transformación que viene realizando la compañía.

### **Modelo comercial**

La vicepresidencia comercial apoyó como sponsor, el modelo comercial cuyo objetivo es la transformación de la compañía a un enfoque al cliente, generando un mayor crecimiento y ser más competitivos en la industria, focalizándonos en los negocios, mercados y segmentos de mayor crecimiento para desarrollar nuestra capacidad central, siendo más sostenibles y rentables.

### **Proyecto Omnicanalidad 360**

En marzo de 2023 comenzó la puesta en marcha de una de las 15 iniciativas alineadas con el Direccionamiento Estratégico Corporativo; este reto hace parte del proceso de transformación digital de la compañía, con la firme convicción de situar al cliente en el centro de nuestra organización como estrategia de negocio, al tiempo que se integran y alinean todos los canales de atención y se fortalece la arquitectura tecnológica con herramientas de última generación, para brindar una experiencia homogénea de relacionamiento única e independiente del canal por el cual se esté interactuando.

En cuanto al módulo de Servicio al Cliente, superamos la fase de levantamiento y diagnóstico de alto nivel, contemplados en la planeación inicial del proyecto cumpliendo con los tiempos estimados.

La implementación de un CRM, más allá de implicar la ejecución de una herramienta tecnológica que soporte adecuadamente los procesos, es en sí, un proyecto de gestión y movilización del cambio, dado que su objetivo es producir una transformación de la gestión y la operación de la organización, lo cual permitirá en un futuro ser más competitivos en el mercado.

### **Alineación estratégica**

Se realizaron talleres de sensibilización y capacitación a todo el equipo Comercial, para dar a conocer el objetivo retador, propósito central y valores centrales de la compañía, adicionalmente se recolectó información de los procesos actuales para trazar objetivos que permitan mejorar los procesos.

### **Gestión comercial Agencias**

- La Red alcanzo al cierre del año 2023 una producción con Soat de \$623.589 millones de primas emitidas, con un cumplimiento del 100.8% y creciendo a

un 17,0% frente al año 2022; sin Soat cerro con un cumplimiento del 97,5% y un crecimiento del 17,6% frente al año anterior.

- Mediante el acompañamiento y análisis de negocios realizado en el año, se tomaron decisiones para lograr cerrar con una siniestralidad cuenta compañía del 37.9%, mejorando frente al año 2022, que cerro en el 41,1%
- Al cierre del año 2023, la red de agencias obtuvo una utilidad de \$62.500 millones de pesos. Este resultado se debe al esfuerzo conjunto de todas las zonas del país, lo cual muestra el compromiso y la capacidad de la organización para generar negocios rentables.
- Durante el año se realizó el foro comercial con directores comerciales, gerentes de producto y gerentes zonales para socializar aspectos importantes como lo es, lanzar el modelo de actuación comercial, con el objetivo de fortalecer el ADN de los equipos y poder cerrar con mayor efectividad los negocios.
- Gerencias Zonales y Gerencias de Producto: Se intensificó el seguimiento a las oficinas, con el objetivo de acompañar el cierre de negocios y el cumplimiento del Plan Nacional de Ventas de manera constante.
- Modelo de Negocio P.A.R.S: Con relación a la fuerza de ventas anualmente se sigue fortaleciendo y consolidando el proyecto P.A.R.S. (Puntos de Ampliación de Red Satélites), actualmente contamos con presencia en 8 municipios que representan una producción a Diciembre de \$ 2,802,837, con una siniestralidad acumulada de 27.9%.
- Durante el año se abrieron seis convenios a nivel nacional, para fortalecer y ampliar las relaciones comerciales. Estos convenios permitieron traer negocios importantes y de foco para la compañía, con una producción sin SOAT de \$2,095 Millones a diciembre de 2023.
- Se abrieron dos agencias Seas en Medellín y Bogotá, que permiten ampliar la cobertura de la compañía a través de socios estratégicos.
- Se realizó la convención de ventas para asesores y directivos 2022 y el lanzamiento y socialización de convención 2023.

La gestión realizada por la Vicepresidencia Comercial en el año 2023 fue exitosa, logrando cumplir con los objetivos trazados. Estos resultados fueron posibles gracias a la implementación de las acciones anteriormente mencionadas, así como al compromiso y esfuerzo de todos los equipos de trabajo involucrados.

### 3.3.8 SECTOR SOLIDARIO

En el Sector Solidario para el año 2023 se destaca con el cierre de la renovación del 98% de las cuentas, generando excedentes de \$ 23.475 millones y un margen neto del 18,9%, gracias al buen comportamiento y resultados de cada cliente, así mismo, logramos la vinculación de 253 entidades nuevas para cerrar el año con un total de 1.609 entidades, ratificando el compromiso que nos caracteriza y así seguir creciendo conjuntamente.

#### Producción

La producción al cierre del mes de diciembre para el Sector Solidario en el 2023 se comportó de la siguiente forma:

RAMOS	PRIMAS 2023	% Part.
SEGUROS DE PERSONAS	\$68.688	55,4%
SEGUROS GENERALES	\$22.322	18,0%
SOAT	\$15.956	12,9%
AUTOMOVILES	\$13.374	10,8%
SEGUROS PATRIMONIALES	\$3.754	3,0%
<b>TOTAL SECTOR SOLIDARIO</b>	<b>\$124.094</b>	<b>100,0%</b>

\*Cifras en millones de pesos

#### Entidades Del Sector Cooperativo

Cerramos con 1.609 entidades vinculadas, distribuidas así:

EMPRESAS	CANTIDAD
COOPERATIVA	933
FONDO DE EMPLEADOS	449
SINDICATO	76
CTA	83
ASOCIACION MUTUAL	34
CAJA DE COMPENSACION	34
<b>Total general</b>	<b>1609</b>

### **Siniestralidad**

La siniestralidad cuenta compañía durante el 2023 alcanzó un total de \$39.231 incluyendo el SOAT con el 36.2%.

### **Excedentes**

En el año 2023 se cerró con excedentes en el canal de \$23.475 millones, alcanzando una cifra histórica, con una ejecución del 117.3%.

### **Participación Gremial y Eventos Cooperativos**

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

## **3.3.9 NEGOCIOS CORPORATIVOS**

En el transcurso del año 2023, la Dirección de Negocios Corporativos basados en el inicio del Direccionamiento Estratégico de la Compañía, proporcionó respaldo y acompañamiento de manera integral tanto operativo como comercial a las diferentes Entidades Financieras, Cajas de Compensación y demás negocios administrados por el área, brindando servicio, soporte y atención, lo que nos llevó a tener grandes resultados. Así mismo brindamos soporte a más de 15 agencias en los productos masivos en la implementación y procesos operativos que permiten facilitar el control y manejo de estos negocios.

Como resultado a la gestión realizada presentamos los siguientes indicadores:

### **Producción total primas**

Siguiendo las líneas de negocio B2B2C Y B2C logramos alcanzar una producción total de \$27.348 millones, se destaca la producción del macro ramo de personas que sumó \$22.811 millones, es decir, un 83.4% de la producción total del área, cerrando con un total de 280.758 asegurados y con una utilidad total de \$6.204 Millones.

Al cierre del 2023, el área reporta una siniestralidad del 15.9%, por valor de \$4.180 millones.

## **Gestión de cartera**

Se realizaron 420.000 movimientos automáticos y semiautomáticos para realizar el recaudo de primas de las diferentes Entidades Financieras. Así mismo se realizaron 64.892 movimientos para lograr el recaudo de 13 Convenios de sector Solidario con un total de primas recaudadas de \$5.445 millones por medio de campañas de Contac center y redes

## **Estrategia comercial**

- Se logra la renovación de las cuentas más grandes de la Compañía.
- Liquidación y pago de participación de utilidades en los diferentes negocios pactados, fortaleciendo la relación comercial.
- Ejecución convención en santa marta
- Realización de eventos comerciales con cajas de compensación aliadas
- Realización de dos eventos comerciales de lanzamiento del producto Mascotas
  
- **Estrategias de Aumento en producción línea de negocio B2B2C**
  - Se realizaron más de 50 comités de seguimiento operativo y comercial
  - Revisión de productos existentes
  - Incremento en renovaciones automáticas
  - Capacitación de producto para la fuerza comercial
  - Pago de incentivos a la fuerza comercial
  
- Apoyo y soporte comercial de implementación de negocios Digitales Like Solidaria, productos Seguros Integral ya, Hogar digital y Salud Digital

## **Gestión Operativa – Redes y Contact Center**

- Se prestó asistencia técnica y operativa para las plataformas de emisión web, específicamente Masivos 2.0 y Masivos 3.0, que abarcan 22 convenios.
- Soporte e implementación de negocios Digitales Like Solidaria, productos Seguros Integral ya, Hogar digital y Salud Digital
- Se brindó respaldo a los procesos operativos destinados a la venta de pólizas mediante el contact center, abarcando un promedio de 12 entidades.

## **Implementaciones**

En el transcurso del año 2023, se llevó a cabo la implementación exitosa de los siguientes negocios y productos.

- **Negocios Corporativos – Redes y Contact Center**

Área	Ramo	Negocios Implementados
Negocios Corporativos	Vida Grupo Deudor	1
	Mascotas	1
Redes y Contact Center	Desempleo	5
	SoliHogar	4
Like Solidaria	Salud Digital	1
	Hogar Digital	1
	Seguro Integral Ya	1

### Mejoras y desarrollos tecnológicos

- En el mes de julio, se lideró una mejora tecnológica que agiliza la emisión de pólizas de Desempleo, logrando así una optimización efectiva de recursos.
- En colaboración con la Gerencia de Tecnología, se ha dado paso a producción de la plataforma de emisión web "Soli Generales Intermediarios". Esta plataforma está actualmente en un proceso continuo de mejora y desarrollo.
- Se prosigue con la estabilización de la plataforma Masivos Web 3.0, como parte del proceso de migración desde su versión anterior. Hasta la fecha, se han implementado 10 convenios.

### 3.3.10 GERENCIA DE MERCADEO

El año 2023, para la Compañía y para la Gerencia de Mercadeo fue un año de grandes cambios, se construyó una estrategia para el área totalmente enfocada en el alineamiento estratégico, con los siguientes parámetros:

#### Iniciativas Estratégicas De Negocio Trabajadas:

Identificación de los segmentos de mayor crecimiento y rentabilidad por negocio. Se hizo una caracterización para dimensionamiento de mercado para las unidades de negocio B2G, B2B2C y B2B, con mercados estatal, solidario, privado y personas y

familias, fomentando el conocimiento del ritual de compra de los tomadores del portafolio de seguros. Enfoque TOP DOWN (Global, Latinoamérica, país), participación del PIB por sectores económicos, así como el desarrollo de arquetipos o buyer persona, enfocados a tomadores de decisión según unidades de negocio.

## **INTERMEDIARIOS:**

### **Modelo de Fidelización y Rentabilización:**

Se ejecutó el Modelo de Fidelización y se realizaron investigaciones cualitativas y cuantitativas desde el modelo de Voz del Cliente y Voz de Intermediario, para generar resultados que sirvieron de base en la orientación del Plan de Fidelización de Intermediarios, inicialmente, y de tomadores y asistencias, en una segunda etapa.

Se hizo optimización de recursos, con el presupuesto actual de mercadeo, para poder apoyar la ejecución desde premios e incentivos para Asesores Comerciales, que sirvan de apoyo para el cierre de ventas.

Se continuaron elaborando documentos como Observatorio de Tendencias, estudios de mercado de competencia para Solihogar, Pymes y Copropiedades, así como un estudio para evaluar tiempos de respuesta en siniestros en el mercado asegurador. También se retomó el desarrollo del documento "Peso Pesado", con la analítica del sector de seguros.

### **Captura de Leads para consecución nuevos intermediarios:**

Se contrató un software de envío masivo de correos para gestionar desarrollo de landing pages con formulario de contacto para captura de leads, donde se hizo pauta digital en Meta y Google Ads a segmentos específicos potenciales, interesados en ser asesores de Aseguradora Solidaria. En conjunto con la Coordinación de Intermediarios y el área comercial se trabajaron los leads que se obtuvieron, para vinculación como Asesores.

### **Optimización del proceso de diseño y desarrollo de productos centrado en el cliente:**

Se institucionalizó en el área, a través de la Coordinación de Inteligencia de Mercados y su equipo de apoyo, el análisis diario de la competencia y las tendencias globales, locales y nacionales y se disponibilizó en un share point para consulta de las áreas comerciales, técnicas y cualquier otra que le pueda interesar.

## **Indicadores Corporativos:**

### **Posicionamiento reputacional de ASC dentro del sector:**

#### **Campañas**

Durante el año 2023, la compañía fortaleció su presencia de marca a través de sus diferentes canales digitales como lo son sus redes sociales y pagina web, por medio de publicaciones y contenido orgánico como también pauta digital, fortaleciendo y acercando más a la marca a sus diversas comunidades. Es así, como se desarrollaron múltiples campañas corporativas basadas en la sostenibilidad con los 3 pilares: Ambiental, Gobierno Corporativo y Balance Social.

Adicional a lo anterior, cada vez nos convertimos en un aliado estratégico para Fasecolda dentro del gremio asegurador en calidad de difusores de información relevante en materia de productos y prevención, algunas de ellas fueron: Campaña Great Place To Work Mujeres2023, Great Place To Work Colombia 2023; Campaña afianzamiento Whatsapp Business Cami; Campaña de Prevención Fraude; Campaña Prevención Autos, Campaña 40 años.

#### **Generación de contenido:**

Para el desarrollo de campañas de Inbound Marketing o mercadeo de atracción, se generaron contenidos que se convertirían en materiales ricos, a través de utilización de herramientas de Inteligencia Artificial como ChatGPT, sin incurrir en costos adicionales en la contratación de redactores de contenido.

#### **Lanzamiento Chatbot respuesta automática 7/24-CAMI:**

En el marco del Proyecto de Omnicanalidad y 360°, se diseñó y lanzó un chatbot con un flujo de automatización de respuesta en el messenger de META (Facebook e Instagram) que responde las 24 horas al día, los 7 días de la semana, y direcciona preguntas, solicitudes y comentarios de las personas que escriben por estos canales.

#### **Gestión de Solicitudes**

La Gerencia de Mercadeo dio respuesta durante el año 2023 a un total de 1.114 solicitudes realizadas tales como Diseño de piezas publicitarias, Diseño y ejecución de campañas y Actualizaciones de página web.

#### **Estrategia Digital**

En el 2023 se enfocó el trabajo en el fortalecimiento de los canales digitales y las redes sociales como un canal directo de comunicación y atención a clientes,

logrando así seguir posicionando a la Aseguradora en el mercado a través de estrategias de marketing digital, contando al día de hoy con 16.000 seguidores en Facebook, 5.942 en Instagram, 41.213 seguidores en LinkedIn y también se fortaleció el canal de youtube contando al día de hoy con 420 suscriptores. De esta manera, se ha trabajado constantemente por hacer crecer las 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.

### **Blog Intermediarios**

Durante el 2023, se continuó fortaleciendo la estrategia de contenidos a través del Blog "*Soli al Día*", espacio de enfoque 100% digital, creado para generar valor a los intermediarios, lo que ha permitido tener una mayor cercanía y ser un canal directo de comunicación para ellos.

### **Comunicación, divulgación y gestión de eventos.**

A nivel de comunicados de prensa, se dieron a conocer a los diferentes públicos los acontecimientos con los que la Compañía hace historia, tales como GPTW Mujeres, GPTW Colombia y el aniversario de los 40 años de ASC, los cuales fueron acompañados con la realización de eventos con Gerentes, Intermediarios, Clientes, entre otros.

## **3.3.11 INTERMEDIARIOS**

La Coordinación de desarrollo de intermediarios de la Compañía mantiene las políticas, procesos y procedimientos diseñados para dar estricto cumplimiento de las normas vigentes, en especial en lo relativo a la idoneidad de los intermediarios y la información puesta a disposición de los Consumidores Financieros; así mismo, ha fortalecido su relación con los Corredores de Seguros llegando a acuerdos de servicio que satisfacen a las partes.

### **Gestión administrativa y comercial**

- Información intermediarios: La Compañía cuenta con 22 Corredores, 1.193 Agencias y 1.110 Agentes, que cumplen con los requisitos normativos y cuentan con la capacidad comercial y técnica para comercializar nuestros productos.
- Información al Consumidor Financiero: La Compañía continúa ofreciendo 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.

- Durante el año 828 intermediarios de Seguros y personas naturales vinculadas, fueron inscritos en los ciclos de los programas de idoneidad de Aspectos Básicos, Productos y Actualización Circular 050.
- Durante el año 2023, se realizaron cinco (5) eventos de la campaña de SOLIMAGAZINE, que permitieron brindar información de interés a los intermediarios de seguros.
- Durante el año la Compañía logró reclutar 217 claves entre nuevas y reactivaciones, bajo una estrategia de Leeds.
- Se fortaleció el Portal de intermediarios, lo cual subió el indicador de usabilidad de 72.5% en el 2022 a un 83.4% a corte del 31 de diciembre del 2023.
- Se estructuró *"El plan maestro intermediarios"* que busca apoyar y acompañar el cambio generacional que están viviendo los asesores de seguros con el objetivo de renovar la fuerza de ventas.

### **3.4 RED LOS OLIVOS**

Al cierre del año 2023, la producción total cerró oficialmente en \$6.881 millones con un menor valor en producción del -3.7% que representan -\$2.096 millones; no obstante, es importante resaltar los crecimientos de Olivos Bucaramanga y Barranquilla.

La siniestralidad de la Red Los Olivos durante el año fue positiva alcanzando un 31%, en cuanto a familias protegidas con seguros se alcanzaron 574.437 familias y una penetración de 38.8%.

Se continúa 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 Red en la administración de la previsión exequal.

### **3.5 GESTIÓN DE REASEGUROS**

La gestión de Reaseguros se enfocó en continuar gestionando nuevas modalidades de coberturas.

Se diseñó un dashboard el cual permite monitorear el movimiento de los cúmulos por zona mes a mes arrojando indicadores de seguimiento, control y alertas de acuerdo a los límites establecidos en los contratos Automáticos; se implementó un panel de control que permite visualizar de manera sencilla, mes a mes, las primas cedidas y el cumplimiento acordado de los EPIs con los Reaseguradores.

Implementación y mejora de la herramienta de Gestión Facultativa, la cual se encuentra en la nube permitiendo el fácil acceso a las Gerencias de producto para visualizar el seguimiento a los negocios en curso, facilitando la descarga de reportes, seguimiento, control y estadísticas, así como la entrega de información requerida por entes de control internos y externos.

Las condiciones de los contratos proporcionales permitieron a la compañía una ventaja estratégica, asegurando términos comerciales que maximizaron la eficiencia operativa y optimizaron los recursos financieros.

La adquisición de capacidad en el contrato catastrófico se lleva a cabo con un enfoque conservador. Este proceso se caracteriza por una gestión cautelosa, asegurando que la compra de capacidad esté alineada de manera óptima con las necesidades y riesgos previstos. Esta estrategia conservadora no solo fortalece la posición de la compañía frente a eventos catastróficos, sino que también garantiza una gestión prudente de los recursos, contribuyendo así a la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Se realizaron capacitaciones, con la intervención académica de funcionarios de Reaseguradores expertos en diversas materias, se abordaron diversos tópicos del Reaseguro a nivel mundial. Se han diseñado videos que explican los conceptos de reaseguros y cómo operan en nuestra compañía, de acuerdo con los contratos vigentes.

### **3.6 GESTIÓN DE ACTUARIA**

La gestión de Actuaría durante el 2023 se resume en los siguientes frentes estratégicos:

#### **Notas Técnicas:**

Se depositaron las Notas Técnicas de actualización de productos de Seguros Generales, Personas, productos de uso de red de oficinas y la modificación de productos digitales derivados de la necesidad de hacerlos dinámicos para mejorar rápidamente las condiciones al cliente.

La Gerencia de Actuaría también efectúa un doble chequeo en el pricing y análisis de condiciones de los negocios de Personas, Automóviles y Generales como buena práctica para el cumplimiento de la suficiencia de las tasas ofrecidas por la Aseguradora.

#### **Reservas:**

En cuanto a reservas técnicas se realizaron actividades tales como: estimación de la RSONA mensualmente por cada ramo técnico, soporte estadístico para la apertura de siniestros avisados de aquellos que no poseen información según

históricos, validación de la RPND calculada automáticamente por SISE, validación del cálculo de la Reserva de Insuficiencia de Primas.

Adicionalmente se da cumplimiento a la normatividad aplicable con el cálculo del deterioro del activo de las contingencias a cargo del Reasegurador, modelación de PML y análisis de su cobertura en reaseguros, calculo 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, desarrollo de la implementación del Decreto 1531 del 2022

### **Estudios Actuariales**

Durante el año 2023 se continuó con: Modelación del PML para la totalidad de las carteras y su gestión de riesgo a cargo de la compañía y la cesión de los mismos a partir de las carteras y contratos reportados por la Gerencia de Seguros Generales y Reaseguro en cumplimiento con la Circular 019 de 2018, modelación de las carteras de Terremoto que se proponga asegurar la compañía, análisis descriptivos de las carteras de Terremoto y su retención, seguimiento en el comportamiento del ramo de Automóviles, validación de las acumulaciones para el ramo de Cumplimiento, validación e Implementación del modelo de compensación SOAT, comparativo del desarrollo de siniestros sector y compañía para el ramo de SOAT, seguimiento de las exposiciones parte bruta como parte compañía, seguimiento a las siniestralidades por Ramo Técnico y Tomador para ramos técnicos que muestran algún cambio en sus estimaciones iniciales, pruebas de estrés y evaluaciones internas preliminares de las adecuaciones a NIIF 17

### **3.7 GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE**

Se desarrolló el plan de trabajo de acuerdo con el cronograma de actividades de la Función Actuarial (FA) para el año 2023, que incluye la socialización del plan de trabajo, recolección de información. Análisis, documentación de hallazgos y elaboración del informe de la FA con destino a la Alta gerencia y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Las principales actividades que se evaluaron se enfocaron en provisiones técnicas, reaseguros, riesgos y calidad del dato, para todos los macro ramos de la Compañía; en la responsabilidad de Suscripción se trabajaron las siguientes líneas de negocio: Seguros de Personas, Seguros Generales, SOAT, Sector Solidario – Cooperativas.

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 FA se ha tenido en cuenta el siguiente marco normativo: *“Circular Básica Jurídica de la Superintendencia*

*Financiera parte II \_ Titulo IV \_ Capitulo II: Disposiciones especiales aplicables a las entidades aseguradoras y reaseguradoras, Decreto 2555 de 2010 y Marco Integral de Supervisión de Seguros (MIS) de la (SFC).*

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 y el buen Gobierno de suscripción, suficiencia de tarifas y Calidad del Dato (técnico y administrativo).
- **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 las exposiciones.
- **Riesgos:** Identificación y reporte de Riesgos técnicos: suscripción, tarifación, descuento de primas, diferencia de condiciones, calidad del dato, reaseguros, reservas y riesgo de conducta.
- **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, hacer seguimiento a los planes de acción para la corrección y prevención de hallazgos sobre calidad del dato.

#### **Reportes e informes:**

- **Informe anual de la FA:** Reportar los resultados de la evaluación de las responsabilidades de FA a los líderes de los procesos, Comité Directivo, Junta Directiva y SFC.
- **Certificación de Suficiencia de Reservas Técnicas:** De forma mensual se elabora el documento de certificación de suficiencia de las reservas técnicas de la Compañía para envío a la SFC.

## **3.8 GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES**

### **3.8.1 INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES**

Durante el año 2023, la gerencia de indemnizaciones de automóviles ejecutó con éxito estrategias orientadas al control del resultado del ramo, gestión operativa y mejora de la experiencia del cliente. Estas estrategias abarcaron diversas áreas de acción, destacándose los siguientes aspectos:

- **Servicio Especializado de Atención de Siniestros (SEA)**

A lo largo del 2023, el Servicio Especializado de Atención de Siniestros (SEA), demostró un desempeño excepcional registrando 38.243 llamadas. Los niveles de servicio superaron la meta de no abandono establecida y garantizaron agilidad en la respuesta. Este proceso de atención permitió proporcionar soluciones rápidas y efectivas a los reclamantes en el momento del siniestro o para cualquier consulta relacionada.

- **Normativa Legal**

Con la puesta en marcha de la Ley 2251 del año 2022, el proceso de atención de siniestros del ramo de automóviles fue optimizado a través del uso de la herramienta de WhatsApp incorporada en las opciones de CAMI, permitiendo un vínculo que permite interactuar directamente con el asegurado en la atención de sitio, permitiendo, para los casos de daños, una autogestión del asegurado, capturando en tiempo real las evidencias de ocurrencia, y bajo la orientación del SEA, lograr una atención inicial más interactiva y colaborativa.

- **Procesos de reparación**

La gestión de proveedores de repuestos y talleres, junto con el monitoreo del equipo de indemnizaciones, se llevó a cabo enfrentando los desafíos del sector, incluyendo logística de suministro y costos de las autopartes, asociados directamente a la variación de la TRM, costo medio y disponibilidad de repuestos.

- **Ingresos adicionales**

La gestión eficiente de subrogaciones, alcanzó la cifra de \$2.607 millones y las ventas por salvamentos fueron de \$4.317 millones; estos ingresos desempeñaron un papel clave en la reducción de la siniestralidad incurrida en el ramo de automóviles, representando una disminución de 4.6%.

- **Unidades de Atención de Daños:**

Se continuó implementando modelos de indemnizaciones ágiles para asegurados y terceros, ofreciendo soluciones atractivas de resolución de siniestros, con cada una de las Unidades de Daños creadas, especializando por las ciudades principales e intermedias, garantizando la cobertura nacional.

- **Monitoreo y Gestión de Reservas:**

Estrategias de monitoreo, control y gestión de reservas en tiempo real desde el aviso hasta el ciclo completo del siniestro, contribuyeron a la optimización del comportamiento de la siniestralidad.

- **Resultados Financieros:**

La siniestralidad del ramo de automóviles se mantuvo por debajo de la siniestralidad del mercado, se logró un manejo exitoso de cuentas especiales, contribuyendo al resultado de la siniestralidad incurrida total, que se situó en el 43.2%.

Las cifras generales son las siguientes:

	VALOR	CANTIDAD
SINIESTROS AVISADOS	\$ 69,472	8609
PAGOS EFECTUADOS	\$ 99,072	23738
INGRESOS POR RECOBROS Y SALVAMENTOS	\$ 6,930	944

\*Cifras en millones de pesos

### 3.8.2 INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS

En el 2023 se afianzó el modelo centralizado de indemnizaciones de personas, aunado a la implementación de mejoras en nuestro sistema de gestión AURAPORTAL, dentro de las que se destacan facilidades en la accesibilidad y usabilidad de los portales en nuestra página Web para el aviso de siniestros, permitiendo a nuestros clientes una mejor interacción con la compañía al momento de radicar sus reclamaciones, y de cara a la Compañía, estos cambios permitieron optimizar tanto recursos como tiempos de atención.

Para los ramos de Seguros de Personas se evidenció una disminución general de los siniestros tanto en número como valores para todas las variables (avisos, pagos,

reserva y objeciones), lo que se explica por la depuración de cuentas y ajuste de condiciones técnicas, especialmente para el ramo de Vida Grupo Deudores que disminuyó un 40% en el número de eventos reportados equivalentes a 896 casos y un 48% en su valor que ascendieron a \$13.032 millones.

No obstante, la disminución en el consolidado general antes mencionado, se destaca que el ramo de Accidentes Personales presentó un incremento del 264% en número de avisos (4908 casos) y 25% en su valor (\$3.212 millones).

Los demás ramos presentaron un comportamiento estable respecto del año anterior.

	Q 2022	Q 2023	%Variación Q	Valor 2022	Valor 2023	% Variación Valor
AVISADOS	33.693	31.935	-5.22%	\$ 78.261	\$ 67.400	-13.88%
PAGADOS	81.759	65.939	-19.35%	\$ 95.631	\$ 59.648	-37.63%
RESERVA	12.436	14.550	17.00%	\$ 27.032	\$ 21.301	-21.20%
OBJETADOS	1.988	1.734	-12.78%	\$ 23.424	\$ 13.972	-40.35%

### 3.8.3 INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES

Para el 2023, el macroramo Generales, presentó una disminución en la cantidad y valor de siniestros avisados, así como una muy ligera caída en el valor de los siniestros pagados. Las demás variables (valor de siniestros pagados, cantidad y valor de reservas y objeciones), aumentaron con relación al cierre del año 2022.

El ramo comercial de mayor impacto es Todo Riesgo Daño Material Estatal, tanto en cantidad y valor de siniestros avisados y pagados, con un 25% y 30%, respectivamente sobre el total general; sin embargo, en lo que respecta a la reserva, es Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales con un 22.53%, el de mayor peso sobre el total, resaltando que el 81% corresponde a reservas con ocasión de la vinculación de la compañía a procesos jurídicos.

Responsabilidad Civil Servidores Públicos, se presenta como el segundo ramo de mayor afectación; y si bien *Gastos de Defensa* advierte mayores movimientos en avisos y pagos, las reservas y vinculación de la compañía a procesos de responsabilidad fiscal que promueven las Contralorías del país es creciente y representativa.

La siniestralidad acumulada del año 2023, presenta una disminución de -1.8%, con relación al año 2022 (26.8%), cerrando en 25.0%, resaltando aquí la labor de revisión general de reservas que se adelantó durante todo el año.

ACUMULADO 2023						
	Q - 2023	Q - 2022	%Variación Q	VALOR - 2023	VALOR - 2022	%Variación Valor
<b>AVISADOS</b>	5.223	6.995	-25.33%	\$ 39.690	\$ 41.112	-3.46%
<b>PAGADOS</b>	5.326	4.829	10.29%	\$ 42.398	\$ 42.502	-0.24%
<b>RESERVA</b>	7.784	7.572	2.80%	\$ 80.584	\$ 70.363	14.53%
<b>OBJETADOS</b>	508	426	19.25%	\$ 3.006	\$ 2.180	37.87%

### 3.8.4 INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES

El macroramo de Seguros Patrimoniales logró por octavo año consecutivo resultados positivos en sus indicadores, con estrategias y objetivos claros, dirigidos a evitar exposición patrimonial futura de la aseguradora.

ACUMULADO 2023						
	Q - 2023	Q - 2022	% Variación Q	VALOR - 2023	VALOR - 2022	% Variación Valor
<b>AVISADOS</b>	1,250	1,145	9.17%	\$ 8,161	\$ 5,424	50.49%
<b>PAGADOS</b>	757	835	-9.34%	\$ 7,777	\$ 5,505	41.27%
<b>RESERVA</b>	3,133	2,666	17.52%	\$ 34,949	\$ 28,270	23.63%

#### Principales resultados

**Siniestros avisados:** Se registró un aumento del 9.1% en el número de avisos de siniestros nuevos, alcanzando un total de 1.250. El ramo de cumplimiento estatal mantuvo la mayor participación en el valor avisado con el 50,8%.

**Siniestros pagados:** Se accedió al pago de 757 eventos a favor de los asegurados/beneficiarios, en cuantía de \$7.777 millones de pesos. Se observó una disminución del -9.3% de eventos pagados, no obstante, existió un aumento del 41% respecto del valor total pagado en el año 2022.

**Reservas:** La línea de Patrimoniales cerró el 2023 con \$34.949 millones de pesos, \$18.196 millones corresponden a procesos jurídicos, \$6.986 millones a procesos de responsabilidad fiscal y \$9.783 millones al resto de la operación.

El ramo de cumplimiento estatal continúa siendo el que mayor participación tiene en la reserva del macroramo, con el 72%.

Liberación de reservas: Se liberaron reservas de 864 casos por valor de \$6.788 millones de pesos, lo que representó un aporte significativo para reducir la siniestralidad del macroramo y cuenta compañía.

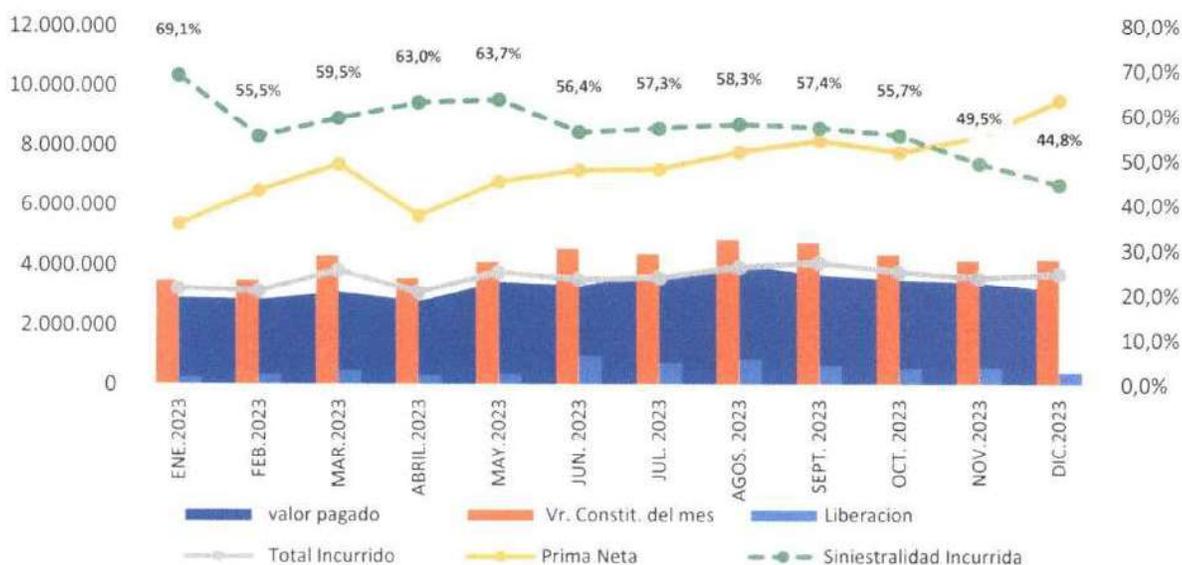
Recobros: En ejercicio del derecho de subrogación o recobro, se logró por vía directa y/o judicial, la recuperación de \$592 millones de pesos, de los ramos de arrendamiento, cumplimiento estatal y judicial.

### 3.8.5 INDEMNIZACIONES SOAT

Durante el año 2023 se atendieron 78.339 reclamaciones, se registraron 13.960 avisos de siniestros nuevos, el valor pagado en siniestros fue de \$40,173 millones, la siniestralidad incurrida fue del 44,8%.

A noviembre de 2023, Aseguradora Solidaria para el Ramo de SOAT se posicionó como la segunda compañía con un menor índice de siniestralidad en el mercado, presentando una siniestralidad cuenta compañía del 86,4%.

Gráfica Cifras Contables año 2023 (producción y siniestros)



Actualmente el amparo de gastos médicos participa en un 89% del total pagado en el 2023, en total por este amparo fue de \$35.737 millones; indemnizaciones por muerte y gastos funerarios corresponde al 5% de los valores pagados, gastos de transporte y movilización de víctimas 5%, mientras que incapacidad permanente al 1%.

La siguiente gráfica muestra que las frecuencias actuales se encuentran en el 6.5%, ubicándolas por debajo de la media del mercado, establecida en un 9.16%.



### Automatización, mejora de procesos y logros:

En cumplimiento normativo se realizó un desarrollo tecnológico para el manejo y aplicación del cambio de las coberturas a la unidad de medida UVT e implementación de un control de tope de cobertura para el rango diferencial de las 14 categorías mencionadas en el decreto.

Se dispuso un canal para solicitar certificados de topes de cobertura para los proveedores de servicios de salud, relacionados con la atención de víctimas de accidentes de tránsito permitiendo identificar el total y detalle de los servicios pagados por póliza y por víctima, para establecer el tope máximo de cobertura hasta 263.13 UVT, según la norma vigente, Resolución 326 de 2023 y Decreto Único Reglamentario del sector salud, Decreto 780 de 2016.

Bajo el proceso de conciliación se logró la depuración de cartera, logrando conciliar 13.136 facturas (un aumento del 65% frente al año anterior), y citas de conciliación con 768 prestadores de servicios de salud (un incremento del 41% comparado con el año anterior), logrando un porcentaje de aceptación por parte de las IPS del 22%.

Se sigue informando mensualmente a los prestadores de servicio de salud por correo certificado y con apoyo de un BOT, los estados de cartera de cada uno.

Mediante la implementación de la API de facturación electrónica dispuesta por la compañía, se han gestionado aproximadamente 88.513 facturas electrónicas, este proceso ha posibilitado la asociación exitosa de las facturas a los soportes recibidos mediante los canales habilitados por la operación

### **3.9 GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES**

#### **3.9.1 GESTIÓN CONTABLE**

Al cierre del año 2023 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.

La Aseguradora cumplió las normas que aplican al Régimen Tributario Especial, al Decreto Reglamentario 2150 de 2017, a la Ley 2277 de 2022 y el Decreto Reglamentario 0219 del 15 de febrero de 2023.

Durante el año 2023, las principales actividades desarrolladas por el Área Contable fueron: participación en las mesas de trabajo de definición para la convergencia de la NIIF 17- Contratos De Seguros en la Aseguradora, actualización del Manual de Políticas Contables de la Aseguradora, incorporando la actualización de la NIIF16 arrendamientos.

En materia tributaria, se realizó la solicitud y devolución de los saldos a favor por concepto de anticipo del impuesto a la renta de los saldos de los años 2021 y 2022 por valor de \$2.627 millones de pesos los cuales fueron devueltos a través de Títulos de Devolución de Impuestos- TIDIS emitidos por el Ministerio de Hacienda los cuales fueron usados para el pago de la retención en la fuente del mes de diciembre de 2023.

En lo que respecta a la obligación de publicación que trata el Art. 364-5 del Estatuto Tributario, la Aseguradora realizó el registro en la página Web de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, así mismo realizó la publicación de la información en la página web de la Aseguradora.

La Aseguradora cumplió con las obligaciones de presentación y pago de los impuestos nacionales, distritales y municipales, de acuerdo a los calendarios tributarios; así mismo quedaron en firme las declaraciones de renta del año 2019. A la fecha no se tiene conocimiento de procesos litigiosos en materia tributaria que afecten a la Aseguradora.

### 3.9.2 GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA

Las primas por recaudar antes de IVA cerraron al mes de diciembre del 2023 con un saldo de \$57.380 millones, con un aumento frente al año anterior de \$4.314 millones. El comportamiento por edades en la cartera fue el siguiente:

Días	Dic - 2022	Part. %	Dic - 2023	Part. %	Var.
0-45	43.828	82.6	45.200	78.8	1.372
46-75	6.298	11.9	8.308	14.5	2.010
76-90	857	1.6	912	1.6	55
91-180	1.371	2.6	2.444	4.2	1.073
181-270	317	0.6	342	0.6	25
más de 270	395	0.7	174	0.3	-221
<b>Total</b>	<b>53,066</b>	<b>100.0</b>	<b>57,380</b>	<b>100.0</b>	<b>4,314</b>
IVA por Recaudar	7.207		7.891		684
Deterioro Total	995		1.513		518
Rotación	30.41		29.72		-0.69

Valores en millones de pesos

La rotación de cartera termina el año en 29.72 días, un indicador muy positivo y menor al del año 2022, el deterioro de la cartera cerro en \$1.513 millones.

Durante el año 2023 se recibieron recaudos aplicados a la cartera así:

PRIMA	GASTOS	IVA	FOSYGA	RUNT	TOTAL
691,799	3,034	79,717	40,839	465	832,319

Valores en millones de pesos

El 94.21% de las operaciones de recaudo durante el 2023, se realizaron automáticamente con los medios de recaudo establecidos en la aseguradora, y el 5.79% se realizaron mediante aplicación manual (transferencias).

### 3.9.3 GESTION DE INVERSIONES

#### Rentabilidad del Portafolio

Pese a las grandes volatilidades que mantuvo el mercado durante el 2023 y a las grandes pérdidas que esto mismo ocasionó en gran parte de los activos de renta variable e inmobiliarios, Aseguradora Solidaria de Colombia 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 12.05% EA; Lo anterior permite

considerar que la rentabilidad obtenida para el 2023 es acorde con el comportamiento del mercado (para el mes de diciembre cerró con una tasa del 13.85% E.A) y así mismo presenta resultados sobresalientes frente a los portafolios comparables por su composición tales como los FIC, los fondos de pensiones y fondos de cesantías entre otros, que se encuentran en promedio rentando en tasas efectivas anuales que están entre el 10.36% y el 13% EA.

Los rendimientos del portafolio fueron los más altos en la historia de la Aseguradora, sumando 68.414 millones sobre un portafolio promedio de \$622.069 millones, un incremento del 113% en el monto del portafolio sobre el promedio del año 2022 y del 160 % frente a la rentabilidad.

Los rendimientos se generan sobre el portafolio mensual que se gestiona, con un riesgo conservador donde se busca, ante todo, la preservación del capital y la obtención de un rendimiento de mercado.

La mayor participación del portafolio es en títulos de renta fija equivalente al 85.25% conformado por emisores del Sector Financiero 60% (incluyendo el disponible), Sector Real 15.9%, Nación 14.5%, Sector Cooperativo 0.3% entidades del Extranjero 7%, y CFC 2.4%.

#### **3.9.4 GESTIÓN DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN**

Para el año 2023 la Dirección de Tesorería, se centró en dos frentes que tienen un alto impacto para la compañía los cuales son:

##### **Costos financieros**

Se negoció con los bancos con los que se tienen convenios comerciales, los costos para las diferentes transacciones, obteniendo resultados satisfactorios ya que se lograron mantener los precios de las transacciones que se realizan, adicionalmente se continúa incentivando el recaudo a través de los medios electrónicos.

##### **Capacitaciones**

Durante este año, se realizaron diversas capacitaciones virtuales a nivel nacional, como la consulta en línea con respecto a recaudos y pagos a terceros en los diferentes portales y el descargue del respectivo soporte de pago, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de optimización de los procesos y minimización de errores operativos, llegando de esta forma a mejorar el servicio a los clientes.

## **3.10 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL**

### **3.10.1 GESTIÓN DE PROYECTOS**

Comprometidos con el apalancamiento de la estrategia durante este período, la PMO (Project Management Office) se centró en la gestión efectiva de proyectos, asegurando su alineación con la estrategia organizacional e implementando nuevas prácticas para mejorar la atención a las iniciativas estratégicas de la organización:

Se lideró la gestión integral de proyectos garantizando la alineación con el Direccionamiento Estratégico definido en la compañía, la implementación combinada de metodologías ágiles y mejores prácticas permitió una mayor flexibilidad y adaptabilidad a los cambios en el entorno empresarial; así mismo se llevó a cabo una reestructuración significativa en los equipos de trabajo, esto incluyó la identificación de habilidades clave, la redistribución de recursos entre las operaciones y los proyectos y la creación de equipos multidisciplinarios. Esta reorganización tuvo como objetivo mejorar la eficiencia, promover la colaboración y maximizar la productividad en todas las fases del ciclo de vida de los proyectos.

La PMO trabajó estrechamente con los líderes del Comité Directivo y otros stakeholders para garantizar que los proyectos prioritarios se llevaran a cabo de manera eficiente y en línea con la visión a largo plazo de la empresa, así como en la identificación de la dependencia entre proyectos y/u operaciones que se deben atender para el correcto funcionamiento al momento de la implementación de los proyectos.

Como resultado de la dinámica de trabajo y los cambios implementados durante el 2023, al cierre de año Aseguradora Solidaria cuenta con un total de 25 iniciativas y 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 94.4%.

### **3.10.2 GESTIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

Dado que el Direccionamiento Estratégico de Aseguradora Solidaria se enfoca principalmente en el conocimiento y la experiencia del cliente, en el cual los datos y la analítica juegan un papel determinante, en el año 2022 se realizó 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.

Durante el 2023 se trabajó en el desarrollo de las iniciativas definidas en el Roadmap de implementación de la Estrategia de Data & Analytics: Gestión del dato, Cultura Organizacional, Arquitectura de Datos y Modelos de datos, buscando el apalancamiento de las siguientes iniciativas estratégicas: Arquitectura Empresarial, Gobierno y repositorio único de datos.

### **3.10.3 GESTIÓN DE PROCESOS Y EXCELENCIA OPERACIONAL**

Durante el año 2023, la gestión de procesos en Aseguradora Solidaria de Colombia ha experimentado una transformación significativa, evolucionando hacia la Gestión de Procesos y Excelencia Operacional. Este cambio estratégico demuestra el compromiso con la mejora continua, la eficiencia, el uso de tecnologías emergentes y la orientación hacia unos procesos ágiles, digitales y centrados en el cliente.

Esta orientación de procesos y excelencia operacional está basada en cuatro frentes de trabajo: Transformación de los modelos de operación, Automatización de procesos, Analítica de Procesos y Arquitectura Organizacional y el frente de Aseguramiento de Procesos.

En 2023, la Gerencia de Procesos y Excelencia Operacional manejó 169 solicitudes de servicio, finalizando 139, teniendo 28 en curso y 21 sin iniciar.

Dentro de las actividades y resultados por cada frente de Procesos y Excelencia Operacional se destacan:

#### **Frente De Transformación De Modelos De Operación:**

Este frente se enfoca en la transformación integral de los modelos de operación actual centrados en integrar las expectativas del cliente, en la eliminación de actividades innecesarias, en fomentar una cultura ágil y en la apropiación de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial.

Los logros de este frente contemplan 28 iniciativas trabajadas, donde se destacan hitos importantes como: El diseño del CRM para los procesos comerciales, mercadeo y servicio, implementación de 11 iniciativas de procesos ligeros y ágiles basados en la metodología LEAN - Yellow Belt, orientadas a contribuir a la adopción de prácticas ágiles y procesos más eficientes en toda la compañía; con la adopción exitosa de la metodología Service Blueprint - SBP, se logró integrar en una vista de procesos, las interacciones y experiencia del cliente, empleados y sistemas de información.

## **Frente De Automatización De Procesos**

Este frente, apalancado en tecnologías como "Robotic Process Automation - RPA", herramientas de Microsoft Power Automate e inteligencia artificial, busca simplificar la ejecución de procesos, eliminar tareas repetitivas, reducir errores y facilitar la toma de decisiones de manera eficiente. Actualmente se cuentan con 13 asistentes robóticos RPA o automatizaciones basadas en ofimática, con resultados como: Eficiencias en 7821 horas hombre en los procesos impactados, 49% de eficiencia en horas hombre, ahorros en costos en los procesos impactados de \$224 Millones y un 87% de ahorros en costos en los procesos impactados.

Se llevó a cabo un piloto para digitalizar el proceso de gastos de viaje mediante PowerApps, simplificando la captura y control de información. También se ejecutó un piloto de lectura y análisis de contratos con Inteligencia Artificial, optimizando el proceso de suscripción de seguros patrimoniales.

## **Frente De Analítica De Procesos Y Arquitectura Organizacional**

Este frente emplea herramientas tecnológicas y de inteligencia de negocios para facilitar la medición de los procesos y sus capacidades, proporcionando insumos para lograr una optimización efectiva. Con esto se tendrá una base para mejorar la eficiencia y el rendimiento organizacional, incluyendo un control efectivo de las estructuras organizacionales.

Dentro de las actividades desarrolladas en este frente, se destacan: La estructuración de la arquitectura base de analítica de procesos para medirlos con precisión, determinar capacidades, se implementaron visualizadores de información de analítica de procesos en "Business Intelligence (BI)" para medición y priorización eficiente de PQRs, manejo de asistencias programadas y visibilidad de la gestión documental frente a las expediciones.

## **Frente De Aseguramiento De Procesos**

Se enfoca en asegurar el cumplimiento de disposiciones normativas e internas a través de un Sistema de Gestión de Procesos avanzado, promoviendo el empoderamiento y el fortalecimiento de las capacidades de los responsables de procesos para contribuir activamente a la mejora y excelencia operacional.

Entre las labores realizadas en este frente sobresalen la estructuración del nuevo mapa de procesos, el cual está alineado con el direccionamiento estratégico, optimización y estandarización en los diferentes tipos documentales, migración del sistema de gestión de procesos a la nube y evaluación del sistema de gestión según normativas ISO.

### 3.10.4 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

En el año 2023, la gestión tecnológica ha sido un reflejo del compromiso inquebrantable de la dirección hacia la excelencia en la entrega de servicios y el alineamiento estratégico con los objetivos corporativos. En un contexto de evolución digital acelerada, se ha abrazado la innovación como nuestro estandarte, enfocando nuestros esfuerzos en fortalecer la infraestructura y capacidades tecnológicas. Esta dedicación no solo ha optimizado las operaciones diarias, sino que también ha establecido una base sólida para la transformación digital. El enfoque ha sido integral, combinando mejoras en seguridad, eficiencia operativa y experiencia del cliente, con la visión de mantener a la Compañía a la vanguardia del sector.

Se ha completado con éxito el ejercicio de Arquitectura Empresarial de TI, abarcando áreas críticas como datos, infraestructura, aplicaciones, seguridad y el aspecto empresarial. Este análisis exhaustivo condujo a la creación de un Roadmap de Iniciativas, esta hoja de ruta es esencial para definir, priorizar y planificar iniciativas clave.

La ejecución del proyecto de omnicanalidad y Cliente 360 ha sido un hito significativo, estableciendo la 'landing zone' en la nube, procesando información de manera eficiente con planes de arquitectura tecnológica bien definidos para cada dominio.

Se gestionó el proyecto para la historización del Core de negocio, con el objetivo de mejorar el rendimiento, lo anterior implica almacenar información histórica en un repositorio dedicado, manteniéndolo accesible lo que resulta en optimizaciones significativas para los procesos transaccionales.

Se han asegurado niveles de disponibilidad que responden tanto a las necesidades de la Compañía como a las expectativas de los clientes, mantenido una disponibilidad de los canales de comunicación en un 99.80%, en las bases de datos del 99.92% y en la plataforma tecnológica del 99.99%.

#### **Mejoras en la Administración de Base de Datos**

Se han logrado avances significativos identificando y optimizando objetos clave para mejorar los tiempos de respuesta, lo que ha impactado positivamente en procesos críticos tales como: Integración de SOAT en la sección de impuestos, reparto Automático de primas de Reaseguros, procesos de pre-renovación y facturación masiva, envío de Factura Electrónica y cierres de Reaseguros y de Sumas Aseguradas.

Se llevó a cabo una prueba exitosa del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), restaurando la Base de Datos de SISE desde cintas y registros de transacciones, demostrando la resiliencia y la capacidad de recuperación de los sistemas. Además,

se logró unificar 13.725 registros duplicados, mejorando la integridad y la calidad de la base de datos.

### **Gestión de Infraestructura**

Se realizó la modernización y expansión de infraestructura con la mejora integral del datacenter principal, la actualización de Sistemas Operativos y la expansión en la Nube y la mejora de Aplicaciones Legacy (software antiguo)

Frente a continuidad del negocio y estrategia de seguridad, se trabajó en conjunto con la gerencia de Riesgos y Gobierno Corporativo en la realización de pruebas al DRP (Plan de Recuperación de Desastres), fortalecimiento en la detección de amenazas y ampliación de capacidades en el SOC, mejora en la protección de endpoints contra software malicioso, Gobierno de endpoints (CASB-control de archivos en Nube y DLP –Control de archivos en PCs), mejoras en navegación segura, refuerzo en la gestión de backups y diseño de escenarios de ciberataque y pruebas en Ciberseguridad.

El equipo de Help Desk apoyó para mantener y mejorar la eficiencia operativa y tecnológica, logrando una reducción significativa en la recepción de incidencias.

### **Arquitectura y Desarrollo de TI**

Se ha implementado un plan de actualización para los aplicativos y servicios web internos, con el fin de abordar las vulnerabilidades críticas, este plan incluye la adopción de nuevas tecnologías y la aplicación de parches actualizados en ciertos aplicativos y servicios web.

Se realizaron nuevas funcionalidades en WhatsApp Business para mejorar la experiencia del cliente e incorporar a los intermediarios en esta plataforma, facilitando su autogestión. Adicionalmente, en el Portal Intermediarios, se implementó mejoras para la autogestión de pagos en línea y la cotización y expedición de pólizas del ramo Hogar.

Se apoyó con los ajustes del sistema de información para la emisión masiva de nuevos negocios, alineándonos con las normativas actuales, como SARLAFT 4.0. una nueva versión de Fucc Digital, promoviendo la autogestión digital en lugar del uso de papel. Dentro del "Plan de sostenibilidad" se han implementado 83 mejoras en diferentes sistemas de información, estas mejoras han optimizado el rendimiento en procesos Core. Adicionalmente se implementaron aplicaciones para la comercialización de productos digitales.

Finalmente, el Centro de Excelencia para la Colaboración y la Productividad llevó a cabo 60 actividades formativas, beneficiando a más de 500 colaboradores. Las capacitaciones abarcaron una amplia gama de temas, desde el uso eficiente de

Microsoft Contactos, Teams y Planner, hasta la exploración de la inteligencia artificial y la seguridad en Microsoft.

### 3.10.5 GESTIÓN JURÍDICA

Frente a las responsabilidades como Secretaría General, se brindó el acompañamiento y la asesoría permanente, lo cual permitió la toma de decisiones de los distintos órganos, ajustadas al ordenamiento jurídico y estratégico; se prepararon todas las reuniones ordinarias y extraordinarias de Asamblea de Asociados, Junta de Directores y Comités de Auditoría y Riesgos y se ejecutaron todas las actividades que de ellas se derivan.

En cuanto a las responsabilidades jurídicas, se centró el trabajo en acciones preventivas enfocadas al asesoramiento, elaboración, revisión, control y definición de los contratos, procesos y procedimientos, para los negocios vigentes y nuevos, estableciendo actividades de control y directrices permanentes que permitieron una disminución del riesgo jurídico.

Se ejerció un estricto seguimiento y vigilancia al portafolio de marcas de la compañía, gestionando todas las marcas, signos y lemas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

En este mismo sentido, se veló por la observancia irrestricta de las disposiciones legales de los entes de inspección, vigilancia y control del Estado, al igual que de las diferentes autoridades del orden Nacional, Departamental y Municipal. Es por ello que durante el año se socializó toda la normatividad atinente al sector Asegurador y aplicable a la Compañía; se implementaron las normas que correspondían, se hizo y se continúa haciendo seguimiento directo y a través del Comité Colegiado Normativo, órgano que está estructurado en la Aseguradora y el cual es liderado por la Gerencia Jurídica.

A la fecha se están implementando las Circulares Externas 008 de 2023 y 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y las recomendaciones de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que implicarán posiblemente ajustes estatutarios, reglamentarios, de políticas y de procedimientos, los cuales se están liderando desde la Gerencia Jurídica, con el apoyo de las diferentes áreas que tienen relación directa, como lo es la Contraloría Interna y la Gerencia de Riesgos y Gobierno Corporativo.

En alineación con la planeación estratégica la Gerencia Jurídica participó en la estructuración, definición y creación del nuevo canal de corresponsalía de seguros, el cual, ya fue informado al ente de control conforme lo define la normatividad.

El área jurídica continúa con la administración de los procesos judiciales donde es parte la Aseguradora (bien sea por demanda directa, llamamiento en garantía o

cualquier otro tipo de vinculación), desde la notificación de la demanda, hasta su culminación, sea esta por terminación anticipada, como lo es la conciliación, transacción, etc., o con decisión judicial. Todo lo anterior, con el apoyo para su control de una herramienta tecnológica vía web.

Se realizaron trimestralmente los comités, con la participación de las áreas de indemnizaciones, con ello se da cumplimiento a la Circular Externa 025 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y al Manual de Reservas de Procesos Judiciales.

Se administraron las audiencias prejudiciales que son requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción ordinaria, las denuncias penales, las acciones judiciales de casos de cartera, la atención directa de las acciones de tutela, requerimientos y solicitudes de los entes de control.

Durante el año se revisaron y se emitieron todos los conceptos relativos a los clausulados generales de los productos que se comercializan, creación de productos, canales, negocios, temas corporativos, entre otros, bien sea de manera directa o con consultores externos.

Se sigue participando en diversos Comités de la Compañía, como el Comité Colegiado Normativo, el Comité de Gobierno Corporativo, el Comité de Personal, el Comité de Convivencia, el Comité de Ética y Antifraude, el Comité de Cartera y a los demás que sea citada la Gerencia.

Activamente se participa en el Comité Jurídico de Fasecolda, en el que se analizan las normas que impactan al sector asegurador y se definen temas que impactan al gremio; ello teniendo en cuenta las estrategias individuales de cada Aseguradora.

### **3.10.6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SOSTENIBILIDAD**

Dentro de la Gestión Administrativa y de Sostenibilidad realizada durante el 2023 se resalta lo siguiente:

#### **Gestión de Requerimientos de Servicio**

Se atendieron 2.453 servicios a nivel nacional con una efectividad en la respuesta del 97%, correspondientes al portafolio de Servicios de Infraestructura Física y Seguridad y el de Compras y Servicios.

#### **Gestión de Compras y Servicios**

Se realizaron negociaciones para los servicios de telefonía móvil y outsourcing de impresión. Adicionalmente se avanzó con la optimización por cambio de telefonía fija a telefonía en la nube, completando a la fecha 13 agencias.

## **Mejoramiento de la Infraestructura Física**

A nivel de infraestructura física se realizó el cambio de algunas sedes de la Aseguradora aplicando un esquema de optimización de espacios y nuevos diseños de oficinas, así mismo, se realizó renovación de mobiliario, mejoras locativas, de fachadas y de avisos exteriores; adicionalmente se realizó renovación de Equipos de Aire Acondicionado, cuartos y equipos de UPS, cambio a iluminación LED y se optimizó el Circuito Cerrado de Televisión – CCTV en algunas agencias y sedes a nivel nacional; finalmente se realizó la ampliación del Contact Center en Bogotá.

## **KPI Mantenimientos Preventivos Nacional**

Se ejecutaron 15 tipologías representadas en 325 mantenimientos preventivos, con un cumplimiento del 98%, generando ahorros por efecto en la disminución de los mantenimientos correctivos.

## **Gestión de Activos Fijos**

Como resultado de la gestión realizada por venta Activos Fijos como venta individual, se logró un beneficio total de \$48.7 millones de pesos.

## **Gestión de Correspondencia**

Se obtuvo un nivel de efectividad del servicio de 99,97% en la entrega y trámites de documentos solicitados al Centro de Administración de Correspondencia (CAC), garantizando trazabilidad y ubicación en tiempo real. Se radicaron a nivel nacional 9.016 documentos de entrada garantizando el 100% de digitalización y disponibilización. Se gestionaron 11.207 diligencias externas por motorizados, optimizando el esquema de servicio y expandiendo la cobertura. Dado lo anterior, el porcentaje de efectividad total del CAC fue del 99.99%.

## **Proyecto Estratégico y Fortalecimiento del Proceso de Gestión Documental**

El año 2023 ha permitido consolidar los procesos de gestión documental al interior de la Compañía, mejorando la eficiencia y la eficacia de los trámites actuales, garantizando la seguridad y conservación de los documentos. Se resalta el proceso de centralización y disponibilización de los archivos de gestión realizado para las Agencias Propias y SEAS, la centralización de contragarantías de las Agencias de Bogotá, las mejoras adicionales implementadas en el sistema para facilitar la consulta de documentos y la optimización del servicio de custodia de archivo central, la implementación del plan piloto de cargue automático de expedientes para aumentar el nivel de usabilidad y el fortalecimiento de la asesoría especializada a las sedes a nivel nacional.

## **4. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

### **Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

La Gerencia de Servicio al Cliente adoptó una perspectiva integral mediante herramientas como el "Análisis de causa raíz de PQR" y la "Voz del Cliente", estas iniciativas permitieron identificar percepciones de servicio, movilizar áreas y aliados estratégicos, y diseñar una experiencia extraordinaria para el cliente. Se mejoraron procesos de capacitación a colaboradores y proveedores, se implementaron nuevos canales de atención y se compartieron programas de Educación Financiera certificados con el Sello de Calidad de la SFC; como resultado de lo anterior, Aseguradora Solidaria de Colombia fue reconocida por Fasecolda como la compañía N°1 en participación en el programa de Educación Financiera del sector Asegurador en 2023.

### **Programa de Cultura de Servicio**

Se unificó el Programa de Cultura de Servicio al Cliente, donde se fortalezca la debida atención, un trato justo, protección, respeto y servicio hacia los consumidores financieros, así como la transformación de conductas y comportamientos a favor del cliente. A lo largo del año, mediante diversas actividades, se ha logrado fortalecer los atributos mencionados, centrados en ofrecer experiencias extraordinarias tanto a los asesores como a los clientes finales.

### **Educación Financiera**

Talleres virtuales: Se brindó formación a 458 consumidores financieros, que incluyeron funcionarios, clientes, intermediarios y no clientes. Este proceso contó con el respaldo del programa "Viva Seguro" de Fasecolda, con el propósito de promover la protección de los derechos de los consumidores financieros y fomentar la toma de decisiones informadas en relación con la gestión de riesgos y seguros.

### **Capacitación en SAC**

Se llevó a cabo la capacitación semestral en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero tanto para los colaboradores recién incorporados como a los antiguos, en cumplimiento de lo estipulado en la Circular Externa 023 de 2021 emitida por la SFC. Además, se formó a los intermediarios que estaban en proceso de idoneidad, en concordancia con las actualizaciones establecidas en la Circular Externa 050 de 2015.

### **Gestión de PQR**

El proceso de atención de PQR permite establecer acciones de mejoramiento en torno a la experiencia de los clientes, lo cual ayuda a rediseñar el enfoque de los

procesos a través de la identificación, medición, control y monitoreo de los resultados, así mismo trabajar de forma transversal con las inconformidades de los clientes en cada punto de contacto.



En este año se tuvo una disminución del 25% en la radicación de las PQR's con respecto al año anterior, pasando de atender un total de 6.694 en el año 2022 a 5.015 en el 2023. 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 permitan lograr una debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Total quejas gestionadas durante el año 2023: 5.015		
Quejas a favor de la entidad = 647	Quejas a favor del consumidor financiero = 1.281	Quejas Parcialmente favorables = 12
Participación: 33%	Participación: 66%	Participación: 1%

Atendiendo lo requerido en el Circular Externa 023 de 2021, se transmitieron en línea 2027 quejas a través de la herramienta de Smart Supervisión y recibidas de manera exitosa por la Superintendencia Financiera de Colombia,

### Medición de satisfacción respuesta de PQR

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. Se inició con un índice de 78.31 con esta metodología y para el mes de diciembre se logró un índice de 70.22

## **Medición de NPS (Net Promotor Score)**

Se llevó a cabo tres mediciones trimestrales para evaluar el índice de recomendación y lealtad de los clientes hacia la marca, se comenzó con un índice de 66.75 y para diciembre alcanzamos un destacado índice de 86.

## **Gestión de asistencias año 2023**

La compañía implementó planes de acción para mejorar la experiencia en los servicios de asistencia prestados a los clientes, los cuales estuvieron enfocados en incrementar la idoneidad de los técnicos que prestan los servicios para disminuir los daños ocasionados a los bienes asegurados, recalcar la importancia de los soportes que acreditan la prestación del servicio y fidelización de los proveedores.

Adicionalmente, se realizaron refuerzos en cuanto a la formación en coberturas, los guiones y protocolos para dejar salvedades a los clientes sobre la prestación del servicio e implementación y desarrollo de herramientas tecnológicas para la solicitud del servicio y seguimiento.

Se prestaron los siguientes servicios de asistencia para autos y generales:

Automóviles: 46.375 asistencias, la mayor participación estuvo concentrada en grúa, abogado in situ y conductor elegido.

Generales: 6.076 asistencias, la mayor participación estuvo concentrada en plomería, gestión informativa y vidrios.

Respecto a los canales de atención, se llevó a cabo una migración de las interacciones del canal de voz al canal digital, este cambio tuvo un impacto significativo en la reducción de los costos asociados con los operadores telefónicos.

Adicionalmente se implementó el WhatsApp para Intermediarios, en el cual la fuerza de ventas puede solicitar información de manera rápida y oportuna con relación a su estado de cartera, curso de idoneidad, portal de intermediarios, PQR's y temas generales de la administración de la clave.

## **5. GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO**

### **5.1 GOBIERNO CORPORATIVO**

Aseguradora Solidaria realizó durante el 2023 la autoevaluación a la Junta de Directores sobre su gestión realizada en el 2022, resultados que fueron socializados y presentados a la Asamblea de Asociados acorde a las buenas prácticas en Gobierno Corporativo; los resultados obtenidos siguen demostrando una Junta de

Directores fuerte, organizada y enfocada en su gestión, y se mantuvieron los enfoques en capacitación permanente para reforzar todos los temas asociados a su rol.

Se revisó y actualizó el Código de Buen Gobierno, y los aspectos relacionados con el Riesgo de Conducta que viene implementando la Superintendencia Financiera de Colombia en su Marco Integral de Supervisión, de manera que la Aseguradora se alinee a los temas enfocados a proteger a sus partes interesadas. Se actualizó toda la información relacionada a Gobierno Corporativo tal como información financiera, social, informes de gestión, entre otros, en la página web corporativa, para conocimiento de las partes interesadas.

Se actualizó el Código Ética y Conducta, alineándolo con el nuevo enfoque y objetivos de la Planeación Estratégica de la Aseguradora, promoviendo así las mejores conductas de parte de colaboradores, Alta Gerencia y terceros frente a las expectativas organizacionales.

Se realizó seguimiento permanente a la Línea Ética, analizando los casos reportados, asegurando su tratamiento y cierre adecuado, filtrando aquellos reportes realizados que corresponden a Quejas o Reclamos, que no hacen parte de la gestión ética y que son redireccionados para su adecuado tratamiento dentro del Sistema de Atención al Cliente; a nivel documental se actualizó el Procedimiento de Gestión de Reportes a través de la Línea Ética para asegurar la atención de denuncias a nivel interno y su adecuado tratamiento.

Se dictaron cursos internos a personal antiguo y nuevo, así como a terceros, sobre el manejo de los reportes éticos y los lineamientos de Gobierno Corporativo, acorde a lo contemplado dentro de los procesos.

## **5.2 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

### **5.2.1 INFORMACIÓN CUALITATIVA**

Frente a las políticas de gestión de riesgos se mantuvo el perfil conservador, propendiendo porque los perfiles de riesgo, tanto financieros como no financieros, se mantengan dentro de una zona de riesgo baja y moderada, y que para aquellos riesgos que se contemplen como relevantes se apliquen planes de acción y mejora para lograr su mitigación y adecuado control.

En cuanto a los riesgos no financieros, se establecen evaluaciones periódicas a los procesos y actividades claves, tanto a nivel de monitoreo como en los procesos nuevos, evaluando la existencia de riesgos operacionales, de fraude, estratégicos, técnicos, de conducta, de seguridad de la información, de datos personales y de

proveedores, logrando así identificar los factores de riesgo, su impacto en la Aseguradora y los mecanismos de control que se tienen.

A nivel de riesgos financieros, se mantuvieron las políticas de inversión limitadas a emisores de valores con calificación crediticia superior a A+, la evaluación trimestral del perfil financiero para la asignación de cupos de inversión y los seguimientos a contrapartes para identificar factores de riesgos financieros asociados a la operación del portafolio de inversiones.

Se realizaron evaluaciones financieras y cualitativas a contrapartes tales como reaseguradores, entidades aseguradoras con las cuales se realizan operaciones de coaseguro, y en general entidades con las cuales se puedan tener posiciones activas en la operación financiera de la Aseguradora.

Finalmente, se gestionaron las amenazas y vulnerabilidades asociadas a seguridad de la información y ciberseguridad, desde el control y monitoreo de la plataforma tecnológica a través de un correlacionador de eventos 24/7 que es filtrado y analizado por un servicio de operación de monitoreo SOC el cual alerta cualquier comportamiento anómalo; se monitorea el flujo de información a través de herramientas instaladas en los equipos de cómputo (DLP) y herramientas de monitoreo en nube (CASB) para la suite de Microsoft 365, entre otras tareas de control.

## **5.2.2 SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

### **Marco de Apetito de Riesgo**

Se realizaron definiciones de riesgo frente a reaseguradores y entidades de seguros con las cuales se realizan operaciones de coaseguro, definiendo perfiles y métricas de riesgo basadas en evaluaciones financieras usando la metodología CAMEL, para realizar seguimiento a la exposición con dichas contrapartes de manera que el riesgo se mantenga dentro de límites conservadores.

Se establecieron las métricas de negocio para el monitoreo y alineación de los sistemas de riesgos a la operación de seguros, evaluando aspectos financieros y operativos que permitan realizar seguimiento y monitoreo del negocio, y hacer una evaluación integral alineándolos a los sistemas de riesgos operacionales, financieros, estratégicos, entre otros. Por su parte, se revisaron y ajustaron las zonas del mapa de calor asociadas a Riesgo Operacional para hacerlo más consistente con el negocio, actualizando así las matrices de riesgo en términos de salarios mínimos y probabilidades de ocurrencia más precisas.

Se realizó el análisis de las métricas para la medición del riesgo técnico en seguros, de manera que se pueda alinear al monitoreo de líneas de negocio, y así definir

límites más acertados para la operación de seguros y los riesgos de suscripción y reservas técnicas.

Se actualizó la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) de la Aseguradora y se publicó en la plataforma documental para su acceso y conocimiento de parte de todos los colaboradores de la Aseguradora; se incluyeron socializaciones y divulgación a través de las herramientas corporativas, el programa de Gestores de Riesgo, entre otros.

Finalmente, a nivel de capacitación se incluyó tanto en la inducción organizacional como en la capacitación a personal antiguo, el Marco de Apetito de Riesgo como pilar fundamental de los sistemas de riesgos y control interno de la Aseguradora; de igual manera se incluyeron en los encuentros de gestores y en los programas de divulgación de la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo.

A nivel de pruebas de estrés, se realizó de manera trimestral la proyección de escenarios en condiciones adversas evaluando variables críticas asociadas a diversas líneas de negocio y ramos, determinando impactos a nivel de producción, siniestralidad, capital, liquidez, entre otros. Los resultados de las pruebas fueron socializados a la Alta Gerencia y a la Junta de Directores acorde a lo establecido por la norma.

### **Programa de Gestores de Riesgo**

Se mantuvo el Programa de Gestores, de modo que todas las áreas y agencias de la Aseguradora cuentan con un gestor que promueve, socializa y apoya la gestión de riesgos; la Gerencia de Riesgos acompañó a los gestores para asegurar la estabilidad del programa.

Se realizaron reuniones periódicas para divulgar diferentes temas asociados a riesgos y ciberseguridad, tales como el Marco de Apetito de Riesgo, políticas contra el Phishing, gestión de eventos de riesgo, riesgos estratégicos y de negocio, etc.

### **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, antiguo y terceros, Soliflash (medio institucional mediante el cual se publican temas de interés para la Aseguradora), Programa de Gestores de Riesgos.

### **Plataforma Tecnológica**

Se actualizó y mejoró el aplicativo de gestión de riesgos, el cual ahora se tiene en nube permitiendo disponibilidad e integridad de la información, y un acceso

permanente por parte de colaboradores para el registro de eventos de riesgo y gestión de riesgos.

### **Riesgos Corporativos**

Se revisaron, identificaron y actualizaron las matrices de riesgos estratégicos y emergentes, que, además, se alinearon a la nueva Planeación Estratégica para que los controles y planes de acción se encuentren actualizados frente a las actividades requeridas para mitigarlos. El mapa de riesgos estratégicos y emergentes fue presentado a la Alta Gerencia y a la Junta de Directores, acorde a las políticas internas de la entidad.

### **Sistema de Administración de Riesgo Operacional**

Durante el año 2023, la gestión de riesgo operacional se llevó a cabo mediante el desarrollo del sistema de administración de riesgo operacional (SARO), dando cumplimiento a los lineamientos de la circular externa 025 de 2020 de la Superintendencia Financiero de Colombia SFC.

A continuación, se presenta el apetito de riesgo operacional el cual está definido bajo los siguientes umbrales y límites

Impacto hasta 185 SMMLV se considera menor, entre 186 y hasta 494 SMMLV moderado, entre 495 y 740 SMMLV mayor y entre 741 y 1234 SMMLV está determinado como gran impacto.

Los riesgos que se encuentran en la zona menor son considerados “Zona de aceptación”, aquellos calificados como moderados y mayores, se ubican en la “Zona Gestionable” por último los que se ubiquen en gran impacto su tratamiento se considera ubicado en “Zona de Rechazo”.

Zona de rechazo: generan intervención inmediata, dado que no podrán ser aceptados sin que se hayan agotado los planes de tratamiento posible (Calificación Residual Extrema).

Zona gestionable: indica que son riesgos que deben ser revisados y sólo pueden ser aceptados una vez se hayan aplicado tratamientos para su mitigación, con visto bueno del Comité de Auditoría, Gerente de Riesgo y Dueño de Proceso (Calificación Residual Alta)

Zona de aceptación: se admiten con visto bueno de la Administración si están en exposición residual Moderada, y si están en Bajo la aceptación es automática y debe ser reportado dentro de la etapa de identificación de riesgos.

Adicionalmente relacionamos los niveles de exposición:

Bajo > a 15%: nivel aceptable en el cual el proceso puede generar los resultados esperados.

Moderado > 15% y < 40%: Nivel poco aceptable en el cual el proceso no logra los resultados esperados.

Alto: >41% y < 60%: Nivel no aceptable en el cual el proceso genera resultados inversos.

Extremo >60%: Requiere evaluación de redireccionamiento de objetivos, mejora o reingeniería del proceso.

Las observaciones y riesgos relevantes continuaron siendo presentadas de manera mensual al Comité de Auditoría, así como a la Junta de Directores; los informes de gestión permiten hacer seguimiento al perfil de riesgos general de la Aseguradora.

Finalmente, se incluyó el riesgo de conducta como una parte de los riesgos operacionales de la Aseguradora, permitiendo así alinear el sistema a los esquemas de evaluación del MIS de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Gestión de eventos de riesgo operativo**

La Aseguradora continúa promoviendo el registro de eventos de riesgo por parte de sus colaboradores y terceros, para ser analizados y así determinar exposiciones y la identificación de nuevos riesgos; periódicamente se genera un Informe para las áreas y agencias de manera que puedan conocer sus eventos de riesgo y determinar planes de mejora frente a los mismos.

Los eventos de riesgo son debidamente conciliados a nivel operativo y contable, para definir el tipo de pérdida, la pérdida asociada si la hubiera y lograr su gestión y cierre con las áreas involucradas.

### **Sistema de Administración de Riesgos Técnicos**

Se identificaron y monitorearon los riesgos asociados a la suscripción de negocios de seguro, incluido el diseño de productos, definición de primas, diferencias en reaseguro, entre otros factores técnicos asociados, logrando así una identificación de mitigantes más precisos y alineados al negocio.

De igual forma se actualizaron las matrices de riesgos de reservas técnicas, evaluando los riesgos potenciales que puedan generar insuficiencias de reservas, entre otros.

## **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado**

Se mantuvo el monitoreo y control de los riesgos asociados al portafolio de inversiones, especialmente en las variaciones a mercado que pudieran tener los activos clasificados como negociables y disponibles para la venta, sea que respalden la reserva técnica o se encuentren en libre disposición.

Para ello, diariamente se realiza un monitoreo del portafolio de inversiones evaluando las posiciones que se tengan y generando el control de límites, cupos y demás políticas y normas aplicables, informando así a las áreas de tesorería, contables y de control el perfil de riesgo del portafolio; de igual forma de manera semanal se informó al Representante Legal sobre las operaciones realizadas, el valor en riesgo y las observaciones relevantes si las hubiera.

Las transmisiones del valor en riesgo del portafolio que respalda la reserva técnica y de activos de libre disposición se realizaron en los plazos y formatos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y Contraparte**

En la Aseguradora, el riesgo de crédito es bajo en lo que respecta a los créditos que pueden ser aprobados a la fuerza comercial (SEAS) o a los Asociados. 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.

Se validan las calificaciones de riesgo de los emisores con los que se tienen posiciones y se analiza la evolución financiera para determinar si existen factores de riesgo, lo cual puede derivar en recomendaciones de suspensión de inversión o la suspensión del cupo de inversión.

Adicionalmente se han establecido perfiles de riesgo financieros aplicando la metodología CAMEL, para aquellos reaseguradores y aseguradoras con las que se realizan operaciones de coaseguro, permitiendo así monitorear la evolución financiera de estas contrapartes y generar señales de alerta si las hubiera, frente a las operaciones realizadas en el curso del negocio.

Lo anterior se complementa con el seguimiento de las matrices de incumplimiento de reaseguradores que emiten las calificadoras de riesgo, lo cual además apalanca el cálculo de requerimientos de capital asociados a la exposición de contingencias

en las operaciones con dichos reaseguradores con los cuales se tengan saldos por cobrar.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez**

La Aseguradora continúa gestionando su riesgo de liquidez a través del calce de flujos estimando los recaudos, ingresos y vencimientos del portafolio contra los requerimientos de efectivo, pagos y reservas estimadas, determinando de esta forma un indicador que permita mantener los niveles de liquidez dentro de rangos prudenciales suficientes para atender sus obligaciones de corto plazo.

Así mismo, se evalúa periódicamente la cobertura entre la liquidez de la Aseguradora y los siniestros avisados, garantizando así que estén debidamente cubiertos para su atención.

Finalmente, los indicadores de liquidez se incluyen en las pruebas de estrés realizadas frente a variables de negocio, para determinar si frente a eventos adversos en la operación, se tiene la capacidad de cubrir los pagos derivados de dicha situación.

De todo lo anterior se generan reportes e informes a Alta Gerencia y a Junta de Directores, para su conocimiento y pronunciamiento.

### **Gestión de Continuidad de Negocio**

Se alineó el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio al estándar ISO22300 permitiendo estructurar mejor los elementos del Plan de Continuidad de la Aseguradora.

Se realizó el análisis de riesgos (RIA) según la metodología establecida y se identificaron factores asociados al recurso humano y a la infraestructura, los cuales se vienen trabajando a nivel de planteamiento de escenarios o de contingencia según corresponde, de acuerdo al *Tiempo de Recuperación Objetivo* (RTO) previsto, a la afectación sobre los procesos y el impacto en la atención del cliente.

Se actualizó el análisis de impactos (BIA) de acuerdo a los escenarios planteados, y se trabajó durante el año en la determinación de planes de acción y actividades de recuperación frente al escenario de ataque cibernético, documentando los recursos necesarios, personal, elementos y plataforma tecnológica requerida para la recuperación del negocio en caso de materialización; así mismo, se actualizó el *Plan de Recuperación de Desastres* (DRP) de la Aseguradora contemplando las actividades sobre la plataforma, que deben realizarse para la recuperación de los sistemas y aplicaciones.

Con base en lo anterior, se determinaron los roles y responsabilidades frente a la recuperación, tanto a nivel táctico como operativo, y se ajustaron los árboles de llamadas y mecanismos de comunicación necesarios para atender una situación crítica; estos ajustes derivaron en la actualización del Plan de Comunicación de Crisis.

Se hicieron todas las pruebas planificadas frente al Plan de Continuidad de Negocio (PCN), para restaurar el Centro de Cómputo Principal en caso de suspensión, y un posible Ataque Cibernético; se probaron diversos componentes del PCN en infraestructura tecnológica como preparación del recurso humano, incluidas pruebas de comunicaciones para determinar la respuesta de los equipos ante un eventual proceso de recuperación. Las pruebas realizadas, aún con oportunidades de mejora, fueron exitosas en general y reflejaron una buena preparación para atender situaciones críticas mencionadas.

Se llevaron a cabo los procesos de capacitación necesarios para todo el personal involucrado en el PCN incluidos los terceros críticos.

Finalmente, se realizaron evaluaciones sobre el PCN de los proveedores críticos en la prestación de servicios Core de la Aseguradora, para verificar su capacidad de respuesta frente al servicio prestado.

### **Seguridad de la Información y Ciberseguridad**

Se fortaleció el reporte de eventos tipo phishing, malware y otros, permitiendo el análisis de los casos, bloqueo de IP's, remitentes y dominios dependiendo el caso.

Se continuó con el monitoreo 24/7 de la plataforma tecnológica a través de un SOC dedicado, el cual posee un correlacionador de eventos que permite filtrar e identificar comportamientos anómalos y alertar de manera inmediata a un equipo de respuesta interno orientado a tomar decisiones y actuar en caso de un evento o incidente de magnitud.

Se mejoró la herramienta de análisis de vulnerabilidades generando monitoreo diario sobre plataforma tecnológica, para identificar vulnerabilidades críticas, y se incorporó el monitoreo a URL y dominios de la Aseguradora, permitiendo ampliar la superficie de identificación de amenazas, la respuesta y corrección frente a las mismas; se mantuvo la evaluación semestral de vulnerabilidades, cumpliendo así los requerimientos normativos sobre el tema.

A nivel de control de fuga de información, se actualizó la herramienta de control de información (DLP) en estaciones de trabajo, ajustando políticas de control frente a extracción de información a través de medios removibles, repositorios en web y otros mecanismos; así mismo, se revisaron y ajustaron políticas para el control de información en repositorio corporativo en nube (CASB) generando además

controles adicionales tales como monitoreo de conexión fuera de Colombia, bloqueo por geolocalización, políticas antimalware, entre otros.

Frente a pruebas de penetración, se realizó un ejercicio de ataque simulado (RED TEAM) a inicio de año que permitió evaluar la capacidad de respuesta interna frente a eventos anómalos y ataques dirigidos; a fin de año se ejecutó un ejercicio de ataque simulado en coordinación con el equipo de TI (Blue Team) evaluando la plataforma y al equipo en cuanto a la detección de estos ataques.

Se realizaron dos pruebas de Phishing que permitieron medir el nivel de reacción que tienen los colaboradores de la Aseguradora para identificar correos sospechosos; el ejercicio además permitió generar sensibilizaciones, y capacitaciones en la identificación de Phishing y Malware en los correos electrónicos.

Se llevaron a cabo las evaluaciones a proveedores críticos en seguridad, permitiendo así generar perfiles de riesgo de los proveedores que manejan información de la Aseguradora o poseen acceso a la plataforma.

Finalmente, se realizaron todos los reportes trimestrales de ciberseguridad que exige la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **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 la planeación y objetivos estratégicos definidos. Cuenta con políticas, procedimientos, mecanismos e instrumentos de control, especialmente en sus etapas y elementos.

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.

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 nacionales. 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 implementó 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.

### 5.2.3 INFORMACIÓN CUANTITATIVA

#### Operaciones De Tesorería

El portafolio de inversiones de Aseguradora Solidaria de Colombia cerró el año 2023 con un valor total de \$665,087 millones, representados en títulos de deuda por valor de \$579,655, participativos por \$663 millones y disponible por \$84,769 millones.

El 46% de las inversiones se encuentran colocadas en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el 17%, en títulos de deuda pública, dejando las demás inversiones representadas en títulos del exterior, cooperativas y empresas del sector real con una menor participación.

Dando cumplimiento a la Parte III, numeral 3.3 Revelación Contable, de la Circular Externa 018 de 2021 (Información cuantitativa), se detallan los valores máximos, mínimos y promedio de los portafolios de tesorería durante el período de análisis (Cifras en Millones).

<b>PORTAFOLIO + DISPONIBLE AÑO 2023</b>	
<b>Enero</b>	\$ 583.927
<b>Febrero</b>	\$ 583.927
<b>Marzo</b>	\$ 573.239
<b>Abril</b>	\$ 584.461
<b>Mayo</b>	\$ 639.560
<b>Junio</b>	\$ 631.973
<b>Julio</b>	\$ 624.861
<b>Agosto</b>	\$ 648.474
<b>Septiembre</b>	\$ 634.534
<b>Octubre</b>	\$ 650.245
<b>Noviembre</b>	\$ 655.496
<b>Diciembre</b>	\$ 665.086
<b>MAXIMO</b>	\$ 665.086
<b>MINIMO</b>	\$ 573.239
<b>PROMEDIO</b>	\$ 622.980

## Plazo, Maduración y Clasificación

El portafolio cerro el 2023 con una maduración de 1.41 años, de los cuales las inversiones con un horizonte de vencimiento a tres años o menos participan con el 90.8% del total del portafolio.

## Clasificación de las inversiones

Respecto a la clasificación de las inversiones al cierre del año 2023, se observa la siguiente distribución:

Clasificación	dic-22 *	dic-23*	Variación
Inversiones a Costo Amortizado	\$ 505,275	\$ 559,953	10.0%
Inversiones con Cambios en ORI	\$ 471	\$ 441	-6.4%
Inversiones a Valor Razonable	\$ 5,089	\$ 19,924	291.5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 510,835</b>	<b>\$ 580,318</b>	<b>13.60%</b>

\*Cifras en Millones

## Calificación de las inversiones

Al cierre del 2023 se tenían inversiones en emisores calificados como AAA por un valor de \$501.377, correspondiente al 86.5% del total del portafolio de inversiones; las inversiones en emisores calificados con AA+ cerraron en \$29.596 con el 5,1%, los emisores calificados con AA- cerraron en \$28.087 con el 4,8% y los calificados en AA en \$15.213 millones, con el 2.6%.

## 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 2023 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 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 7 y 8 de la

Circular Externa 018 de 2021 para el portafolio de inversiones que respalda las reservas técnicas, como para aquellos activos de libre disposición.

Según esa metodología, se calculan diariamente los valores en riesgo para las inversiones que respaldan las reservas técnicas, que no podrán superar el 3.5 % del valor total del portafolio de inversiones.

A diciembre de 2023 la compañía cerró con un valor en riesgo total de \$37.8 millones, que corresponden activos de libre disposición.

### **Riesgo de Contraparte**

En cumplimiento de la normativa vigente 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.

### **Riesgo de Solvencia**

De acuerdo con el Decreto 2555 de 2010 en cuanto al régimen de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras, se calculó el riesgo de suscripción entendido 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; con base en esto se calculó 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 establece la Superintendencia Financiera de Colombia.

El patrimonio adecuado al cierre del año fue de \$84.462 millones y el patrimonio técnico de \$259.734 millones presentando un exceso de \$175.272 millones y un nivel de Solvencia de 3.08, lo que evidencia que la Aseguradora tiene una fortaleza patrimonial muy fuerte.

### **Riesgo de Liquidez**

Actualmente, el riesgo de liquidez se monitorea mediante la proyección 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, la disponibilidad permanente de recursos líquidos a través de cuentas bancarias y fondos colectivos de inversión y 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 IRL con reservas a diciembre de 2023 cerró 1.71 veces

## 5.2.4 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 2023 se apoyó para su evaluación a los componentes del Sistema de Control Interno, en 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
<b>Fuerte</b>	5%	95%
<b>Mejorable</b>	15%	85%
<b>Insuficiente</b>	40%	60%
<b>Deficiente</b>	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	0%
Información y Comunicación	0%
Monitoreo	0%
<b>Promedio Simple de Debilidad</b>	<b>0.2%</b>
<b>Nivel de Efectividad</b>	<b>99.8%</b>

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 99.8%.

## **6. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

### **6.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL**

En el 2023 Aseguradora solidaria de Colombia culmina su 20° año de responsabilidad social aportando al desarrollo y crecimiento sostenible de nuestro país.

La compañía incorporó dentro de sus proyectos el diseño de prácticas no solo enfocadas a los objetivos económicos, sino también el impacto social y ambiental.

La RSE cubre diversas áreas, como el respeto a los derechos humanos, la ética en los negocios, la gestión ambiental sostenible, la responsabilidad hacia los empleados, la participación en la comunidad y la transparencia en las prácticas comerciales.

Para la Compañía, estas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se han convertido en un compromiso permanente, que va más allá de lo normativo, es una estrategia clave en la retribución a la sociedad sobre los efectos de sus actividades cotidianas.

En el 2023 se continuó impactando la cultura con la Gestión Social, haciendo parte activa a los colaboradores, fortaleciendo y creciendo año a año el voluntariado a través del cual todos pueden experimentar el apoyo social, un incentivo para el alma que fortalece la esencia cooperativa de la Aseguradora y siembra el ejemplo para continuar por este sendero.

#### **Balance Social**

Actualmente, la compañía considera que la sostenibilidad es un acto solidario y desarrolla todas sus acciones y estrategias corporativas conscientes del impacto trascendental que genera para el planeta y para cada miembro de la sociedad el accionar sosteniblemente.

Aseguradora Solidaria de Colombia promueve la cultura sostenible al interior de la compañía, trabajando en los frentes Social, Gobierno Corporativo, Ambiental y Cambio Climático con el propósito de acompañar y brindar bienestar a todos los clientes, aliados y asegurados.

Se han realizado acciones que fortalecen la imagen y marca de responsabilidad social que ha estado presente desde hace 20 años, consolidando la reputación

empresarial como un actor responsable y comprometido con el desarrollo sostenible de las comunidades y territorios donde se tiene presencia.

Aseguradora Solidaria de Colombia, con 40 años en el mercado, enfrenta desafíos y se compromete a brindar soluciones de seguros confiables y eficientes a sus asegurados, manteniendo su liderazgo en el sector y satisfaciendo las necesidades cambiantes del mercado colombiano, fortaleciendo el valor de la Solidaridad y el espíritu cooperativo.

### **Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

Aseguradora Solidaria de Colombia ha demostrado su compromiso con los ODS, especialmente los ODS 4 (Educación de Calidad) y 5 (Igualdad de Género), a través de programas y reconocimientos que respaldan estos objetivos.

El Programa Social de la compañía asignó recursos para el programa de "Construcción de Casas" entregando 8 soluciones de vivienda (5 Bogotá, 3 Medellín) que se suman a 214 casas construidas. Adicionalmente entregó recursos a Fundaciones que albergan población vulnerable y acompañan con soluciones alimentarias.

La generación de empleo sostenible y digno aporta de manera significativa para el entorno una mejor calidad de vida ofreciendo condiciones laborales justas. El esfuerzo constante y permanente de la Aseguradora Solidaria de Colombia siempre buscando el bienestar de los empleados y las comunidades que están dentro del entorno de la organización. (Balance Social impacto en las comunidades). 25 fundaciones apoyadas, 1374 beneficiarios, 518 voluntarios activos.

El Programa Educativo "Solidaria es tu Futuro" tiene como propósito gestionar auxilios educativos para sus empleados directos y para la comunidad a través de fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. En el 2023 se otorgaron 49 auxilios educativos.

En el 2023 culminamos dos décadas liderado con seriedad y responsabilidad en el ámbito de la gestión social, obteniendo resultados tangibles que nos llenan de orgullo. Nuestra fuerza radica en un voluntariado consolidado que se une anualmente a nuestras iniciativas. La Responsabilidad Social está arraigada en nuestra identidad.

En Aseguradora Solidaria de Colombia se trabaja constantemente para mantener altos estándares de Ambiente laboral, en el 2023 recibió las siguientes certificaciones: Puesto No. 12 como mejor empresa para trabajar en Colombia, Puesto No. 14 como mejor empresa para trabajar para las mujeres (La Compañía cierra el año con el 63% de mujeres en su planta de colaboradores). Los resultados

de la medición en un estado Muy sobresaliente hacen de esta organización un empleador muy atractivo en el país y también es un referente para los demás.

La compañía a través del área de Talento Humana trabaja constantemente por mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

### **Contribución Fondos Educación y Solidaridad**

Durante el 2023 se recibieron aportes para alimentar el Fondo de Educación de las Funerarias SERFUNCOOP – Ibagué 54.000.000 millones y COOPSERFUN – Bogotá \$46.044.327 y para el Fondo de Solidaridad Funeraria EMCOOFUN \$2.000.000

Para apoyar a la formación y capacitación de sus empleados, asociados y directivos SERFUNORTE – Cúcuta \$ 7.500.000.

#### **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.

### **Nuestra Gente**

Se continuó el reto de trabajar con equipos híbridos, en este aspecto el trabajo de Gestión Humana se enmarcó en el cuidado de las personas y apoyar a los líderes para generar espacios de conexión que fortalecieran las relaciones con los equipos de trabajo.

Continuamos aportando en la calidad de vida del colaborador acompañándolo en su cuidado, bienestar y aporte en la construcción de felicidad organizacional con ambientes de trabajo saludables.

Seguimos dedicados a mejorar la calidad de vida abordando diversas áreas que influyen en la satisfacción de necesidades en los aspectos físico, emocional, social, material e intelectual.

En el aspecto del bienestar social, fomentamos relaciones personales, amistades, comunidad y familia. Celebramos eventos especiales como el día de cumpleaños y

día de la familia, promovemos el teletrabajo, generamos espacios para la integración y fortalecemos lazos de amistad y compañerismo. Además, llevamos a cabo programas de apoyo social como parte de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, acercándonos a la comunidad desde distintos frentes.

En cuanto al bienestar emocional, abordamos la autoestima, valores y espiritualidad. Introducimos la semana de la Salud Mental, el programa "Yo te escucho" que ofrece acompañamiento psicológico y organizamos charlas y conferencias desde la EFIS para el desarrollo personal de nuestros colaboradores.

Redefinimos los enfoques de nuestra Escuela de Formación Integral Solidaria – EFIS, como resultado del entendimiento y la alineación al nuevo Direccionamiento Estratégico. Por ello, impactamos durante el año al 96% de nuestros colaboradores con una acción de formación no normativa, logrando 23.230 horas de formación, equivalente a un promedio de 26 horas por persona.

En 2023, implementamos una estrategia de desarrollo para los nuevos colaboradores, que facilitó que el 80% de los participantes en estas acciones formativas y de acompañamiento alcanzaran el nivel esperado para su rol. Actualizamos el Modelo de Competencias acorde al Direccionamiento estratégico, materializado en la Evaluación por Competencias realizada en noviembre, siendo sus resultados fundamentales para definir planes de acción individuales y colectivos el próximo periodo

### **Teletrabajo**

El 2023 es el tercer año de la implementación formal del esquema de teletrabajo, somos una empresa orgullosamente teletrabajadora, contamos con Sello de teletrabajo por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio del trabajo.

Al cierre de diciembre de 2023, la compañía cuenta con 450 Teletrabajadores que corresponden al 56% de la planta total de personal.

### **Seguridad y Salud en el Trabajo**

Aseguradora Solidaria de Colombia llevó a cabo diversas iniciativas para prevenir y cuidar la salud de sus colaboradores, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015. Se efectuó la medición de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, logrando un cumplimiento del 100%.

Se dio continuidad a la Semana de la Salud osteomuscular y la Semana de la salud Mental, el programa de estilos de vida saludables, y las demás acciones de promoción y prevención, capacitación y plan estratégico de seguridad vial, en el 2023 se realizaron 64 actividades encaminadas al cuidado de los colaboradores.

Aseguradora Solidaria reafirma su compromiso de mantener un entorno laboral seguro y saludable, centrado en la gestión proactiva de los peligros identificados y los riesgos evaluados, orientado a la mejora continua del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **GREAT PLACE TO WORK 2023**

Aseguradora Solidaria, continúa trabajando por mantener altos estándares de ambiente laboral, para esto es importante escuchar la apreciación de los colaboradores con respecto a las diferentes relaciones interconectadas que emergen y se mantienen dentro de la Compañía y que son de insumo para la generación de prácticas y políticas de Gestión Humana.

El 2023 es el año número 13 de medición realizada con el acompañamiento de GREAT PLACE TO WORK®, instituto especializado en medición, valoración e intervención sobre el clima y la cultura organizacional.

Con una participación del 98.1% de los colaboradores continuando con resultados muy positivos en un estado de valoración muy sobresaliente, para el 2023 obtuvo un Índice de Ambiente Laboral IAL 92.8.

De este indicador destacamos el índice de compromiso que nos indica que tan conectados están los colaboradores con su trabajo, su equipo y la organización y su motivación para continuar aquí. Este índice obtuvo un incremento en la calificación de 89.7 a 90.5.

El indicador de vínculo que también es un componente del IAL, nos indica que tan sólida es la relación de los colaboradores con la organización a partir de los aspectos de transacción y afectivos. Con un incremento en los resultados del 2023, de 6.1 puntos por encima de la calificación anterior.

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. Este año destacamos el indicador de Employee Net Promoter Score que significa que tanto recomendaría la organización como un gran lugar para trabajar a sus familiares y amigos; es un reconocimiento de los colaboradores y un aliciente para continuar trabajando por grandes estándares; este indicador para el año 2023 está en 92.1, 6.7 puntos por encima del resultado del 2022.

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.

## 6.2 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La Sostenibilidad en Aseguradora Solidaria hace parte del Direccionamiento Estratégico a través de los Elementos de Visión, resaltando Contribución ASG y Cambio Climático con impacto transversal, orientado igualmente al cumplimiento de los requisitos legales sostenibles y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Continuamos evolucionando de manera significativa en este campo consolidando los frentes de trabajo, profesionalizando la función con el apoyo de Fasecolda, buscando la protección del medio ambiente a través de la medición, reducción y compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub>, desarrollando el enfoque ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo) y Cambio Climático con un claro enfoque en la rentabilidad y optimización de recursos a través de la Implementación del Proyecto Estratégico.



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.



### Proyecto Estratégico Implementación Del Sistema De Gestión ASG Y Cambio Climático Fase 2023

- **Políticas y Gobierno del SGS:** Se actualizó el Reglamento del Comité de Sostenibilidad y el Marco Legal Sostenible.
- **Análisis de Materialidad y Hoja de Ruta:** Se desarrolló el primer Análisis de Materialidad de la Compañía y la definición de la Hoja de Ruta de Sostenibilidad con acciones alineadas con el nuevo Direccionamiento Estratégico.
- **Informe de Sostenibilidad:** Se elaboró el primer Informe de Sostenibilidad con resultados 2022 según estándar GRI para uso interno inicialmente.
- **Plan de Comunicaciones:** Se realizó el diseño y publicación de la Sección de Sostenibilidad en la Página Web de la compañía, con el apoyo de la Gerencia de Mercadeo. <https://aseguradorasolidaria.com.co/sostenibilidad.aspx>. Se desarrolló la Campaña Somos Gente Solidaria con enfoque ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo), liderado por la Gerencia de Mercadeo, con el apoyo de la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo, Gestión Humana y la Gerencia de Gestión Administrativa y Sostenibilidad.
- **Plan de Formación y Sensibilización:** Se realizó la definición del objetivo, expectativa, grupos de interés internos y externos con sus necesidades de formación y contenidos base en conjunto con la Gerencia de Gestión Humana.

### Certificaciones En Sostenibilidad

- Curso Implementación del TCFD en la Industria Aseguradora en el marco de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda, con el acompañamiento de Metrix Finanzas y Ambire Global.
- Certificación en Estándares GRI (Global Reporting Initiative).
- Curso Finanzas Sostenibles para la Biodiversidad y Taxonomías Verdes de la Universidad Autónoma de Bucaramanga en alianza con el Fondo Acción en el marco del proyecto finanzas sostenibles para la biodiversidad en Brasil y Colombia (SF4B) financiado por la Iniciativa Internacional del Clima del Gobierno Alemán.
- Certificados de la Compensación Total de la Huella de Carbono Corporativa de Operación del año 2022 a través de Certificados de Carbono avalados por

CERCARBONO (Certified Carbon Standard) y COLCX aportando a tres proyectos forestales.

### **Plan De Sostenibilidad Anual**

En el Año 2023 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 gestionó la consolidación y envío de la Encuesta de Cambio Climático SFC y la Encuesta Anual de Sostenibilidad Fasecolda.

#### **Factor Ambiental y Social**

- Se realizó el cálculo y se compensó la Huella de Carbono Corporativa de Operación 2022 a través de Certificados de Carbono avalados por CERCARBONO (Certified Carbon Standard) y COLCX en Abril de 2023.
- Se realizó reciclaje de 8.400 kg de papel por eliminación de documentos de archivo central.

#### **Factor Económico – Rentabilidad Sostenible**

- Se realizó cambio de iluminación LED en 2 agencias, reposición de UPS en 6 sedes y reposición de aires acondicionados en 7 sedes con impacto en reducción de energía y emisiones de CO2.

#### **Factor Humano**

- Se realizó sensibilización de Huella de Carbono Personal a través de tips básicos con 5 publicaciones, fechas ambientales con 12 publicaciones y Semana de la Reducción de Pérdidas o Desperdicios de Alimentos con 3 publicaciones.
- Se realizaron 2 charlas a nivel nacional sobre Huella de Carbono Corporativa de Operación 2022 y Economía Circular.
- Se publicaron 2 Boletines SoliSostenible.
- Se realizó el Curso Implementación del TCFD en la industria Aseguradora como parte de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda con Metrix Finanzas y Ambire Global con la participación de 22 colaboradores.
- Se realizó Curso en Estándares GRI (Global Reporting Initiative), 2 colaboradores.
- Se realizó el Curso Finanzas Sostenibles para la Biodiversidad y Taxonomías Verdes de la Universidad Autónoma de Bucaramanga en alianza con el Fondo Acción, 2 colaboradores.

## **7. 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.

## **8. 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.

## **9. OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS**

Durante el año 2023, 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 \$5.336 millones y pagos por siniestros por valor de \$1.569 millones. Los aportes que posee Aseguradora Solidaria de Colombia en las cooperativas de sus asociados ascienden a \$3.568 millones al cierre de 2023.

## **10. ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO**

- Se fija el salario mínimo en \$1.300.000 pesos para el 2024 con un incremento del 12% y el auxilio de transporte en \$162.000.

- La inflación del 2022 cerró en 9.28% reflejando una disminución permanente durante los últimos meses del año.
- Inicio el Fenómeno del Niño en varias zonas del país, se espera que este sea un factor a tener en cuenta frente a la inflación y otros indicadores en 2024.
- El dólar inicia una etapa alcista luego de haber estado los últimos días del 2023 a la baja, a la expectativa de resultados de Estados Unidos.
- El SOAT tuvo un incremento de hasta el 18%, generando preocupación sobre este seguro y su impacto en los propietarios de vehículos automotores.
- Precio del dólar en Colombia reaccionó a la cifra de inflación anual de EE. UU, disminuyendo la caída de su precio.
- El Instituto Nacional de Salud (INS) confirmó la circulación en Colombia de una nueva variante del covid-19, denominada JN.1, que ha despertado inquietud a nivel mundial.

## 11. PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2024

### PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Para el año 2024, se vislumbran perspectivas estratégicas en la organización. La implementación de las directrices delineadas en el Direccionamiento Estratégico, respaldadas por la metodología de Alineación Total (AT), se perfilan como un paso fundamental hacia la sostenibilidad y el éxito continuo de nuestras operaciones. Nos enfocaremos en consolidar y fortalecer los tableros de gestión a nivel organizacional, de unidades de negocio y para nuestros colaboradores, asegurando así una alineación efectiva con nuestros objetivos estratégicos.

La ejecución de los proyectos asociados a las iniciativas prioritarias continuará contribuyendo al desarrollo organizacional y la optimización de nuestros procesos internos. Asimismo, la implementación de la herramienta para la administración de la Planeación, en concordancia con la metodología AT, deberá apuntar a mejorar la eficiencia operativa y garantizar un alineamiento coherente con nuestros objetivos corporativos.

En el ámbito de la comunicación interna, continuaremos con todo el proceso de apropiación, comunicación y seguimiento de la implementación de la planeación.

Finalmente, este enfoque integral se centrará en la búsqueda de la sostenibilidad y eficacia de forma que nos adaptemos a las exigencias del mercado.

Cordialmente,

  
**FRANCISCO ANDRES ROJAS AGUIRRE**  
Presidente Ejecutivo