

**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 2020**



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

PRESENTACIÓN.....	4
1. COYUNTURA ECONÓMICA.....	4
1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONOMICA.....	4
1.2. RESUMEN ECONÓMICO Y PROYECCIONES.....	8
1.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN.....	9
1.4. EXPECTATIVAS ECONÓMICAS PARA EL 2021.....	12
2. INFORME SECTORIAL.....	13
2.1. SISTEMA FINANCIERO.....	13
2.2. SECTOR ASEGURADOR.....	14
2.3. SECTOR SOLIDARIO.....	15
3. ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.....	16
3.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	16
3.2. RESULTADOS ECONÓMICOS.....	16
3.3. GESTIÓN COMERCIAL.....	18
3.3.1. SEGUROS AUTOMÓVILES.....	18
3.3.2. SEGUROS DE PERSONAS.....	18
3.3.3. SEGUROS PATRIMONIALES.....	19
3.3.4. SEGUROS GENERALES.....	19
3.3.5. SEGUROS OBLIGATORIOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT).....	20
3.3.6. LICITACIONES.....	20
3.3.7. GERENCIA NACIONAL DE VENTAS.....	22
3.3.8. SECTOR SOLIDARIO.....	22
3.3.9. NEGOCIOS CORPORATIVOS.....	24
3.3.9.1. CANALES ALTERNOS.....	24
3.3.10. INTERMEDIARIOS.....	25
3.3.11. GERENCIA DE MERCADEO.....	25
3.4. RED LOS OLIVOS.....	27
3.5. GESTION DE REASEGUROS.....	27
3.6. GESTION OPERATIVA DE REASEGUROS.....	28
3.7. GESTIÓN DE ACTUARIA.....	29
3.8. GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE.....	30
3.9. GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES.....	32
3.9.1. INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES.....	32
3.9.2. INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS.....	33
3.9.3. INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES.....	33
3.9.4. INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES.....	34
3.9.5. INDEMNIZACIONES SOAT.....	34
3.10. GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES.....	36
3.10.1. GESTIÓN CONTABLE.....	36
3.10.2. GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA.....	37
3.10.3. GESTION DE INVERSIONES.....	39
3.10.4. GESTION DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN.....	41
3.11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL.....	41
3.11.1. GESTIÓN DE PROYECTOS.....	41
3.11.2. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD.....	43
3.11.3. GESTION HUMANA.....	45
3.11.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA.....	46

3.11.5.	GESTIÓN JURIDICA .....	50
3.11.6.	GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS .....	55
4.	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE .....	58
5.	GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO .....	61
5.1.	BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....	61
5.2.	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	64
5.2.1.	INFORMACIÓN CUALITATIVA .....	67
5.2.2.	INFORMACIÓN CUANTITATIVA.....	71
5.3.	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	76
5.4.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	77
5.4.1.	AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	78
6.	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	80
6.1.	RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	80
6.2.	BALANCE SOCIAL .....	85
6.3.	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL .....	91
7.	DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL .....	94
8.	CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS .....	94
9.	OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS .....	94
10.	ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO .....	95
11.	PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2021.....	95
11.1.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	95

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

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento a lo dispuesto por la Circular Básica Contable y Financiera (Circular 100 de 1995) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas concordantes, como Representante Legal de Aseguradora Solidaria de Colombia, me permito presentar ante la Junta de Directores el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio de la vigencia fiscal de 2020.

### **1. COYUNTURA ECONÓMICA**

#### **1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONOMICA**

A finales de 2019 se evidenció la dispersión de un nuevo virus denominado COVID-19, en la Provincia de Wuhan, China; la dispersión del mismo a Europa y posteriormente a América derivó en la declaración de una pandemia global que tuvo como consecuencia, por la gravedad de sus efectos, la implementación de medidas de aislamiento y cuarentenas obligatorias en diversos países, que repercutieron en la industria, consumo, crecimiento y valor de los activos de mayor cotización a nivel internacional.

##### **Estados Unidos**

Durante el 2020 Estados Unidos mantuvo su guerra comercial con China fundamentado en temas de seguridad nacional y protección y fortalecimiento de la industria americana; esta actitud hacia China fue igualmente expuesta ante Europa generando que, a su vez, estos impusieran igualmente sanciones a productos americanos. Lo anterior representa una presión arancelaria permanente entre los distintos países que dificultan y obstaculizan de manera permanente el comercio internacional y las expectativas globales frente a ciertos resultados corporativos y el valor de algunos activos.

La pandemia llegó a Estados Unidos con unas cifras abrumadoras que al cierre de diciembre alcanzan los 20.026.231 infectados y 345.866 muertes; lo anterior debido a que para el presidente Donald Trump, la infección creciente de ciudadanos no era razón para cerrar la economía americana, pese a que países de Europa y Asia ya implementaban medidas de aislamiento y cuarentena obligatoria. La resistencia del Presidente a cerrar la economía, vuelos y aplicar cuarentenas en el país tuvo como resultado un costo político importante, considerando los terribles efectos que tuvo sobre la población este virus.

Es posible que, entre otros factores, este fuera uno de los que llevó a que perdiera a final de año las elecciones presidenciales desarrolladas durante el 2020.

Sobre este último tema, hubo mucha expectativa sobre el posible resultado de estas elecciones, considerando el avance que tuvo Joe Biden como contrincante de Trump y los desafíos que se tenían en cuanto a gobernabilidad y manejo de la pandemia que fueron abordados durante las campañas políticas, de una forma más asertiva y abierta que la que reflejó el Presidente Trump.

Al final y tras la victoria de Biden en las elecciones, Trump ha ejecutado diferentes estrategias para señalar de fraude las elecciones, revertir los resultados y mantenerse en el poder, lo cual ha sido desestimado por diferentes jueces a falta de evidencias sólidas sobre dicho fraude electoral.

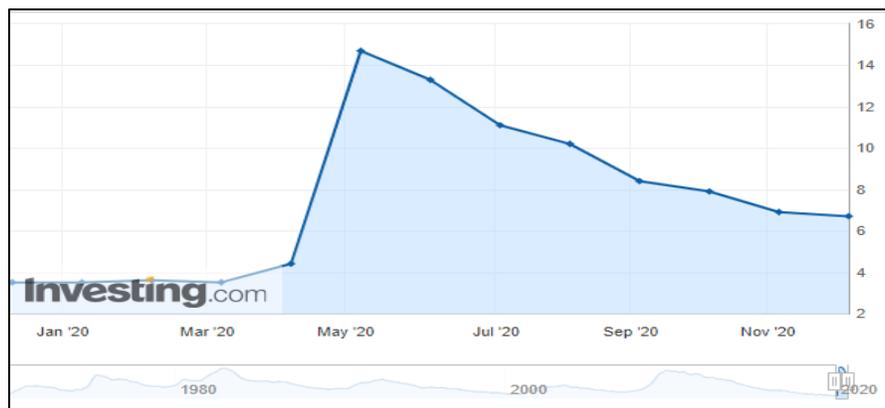
En cuanto a la postura económica de Estados Unidos, la Reserva Federal de Estados Unidos se vio forzada a bajar las tasas de interés a un rango de entre el 0% y el 0,25%, debido a los efectos que tuvo la pandemia sobre la inflación y el mercado laboral principalmente; cabe recordar que en el año 2019 se tenía una presión del Presidente Trump para que recortaran las tasas y así promover el consumo y el gasto, pero la FED no estaba alineada con esta posición.

Estados Unidos cierra el año con este nivel de tasas considerando la incertidumbre que aun genera la pandemia, debido a los recientes brotes de COVID en Europa, el confinamiento de países como Alemania a raíz del aumento de infecciones, y las cifras de infectados en el país que no ceden, generando así presión sobre la inflación y el empleo.



Fuente: Datosmacro.com

El desempleo ha tenido un aumento significativo durante el 2020 ejerciendo una presión significativa sobre las decisiones, subsidios y apoyo que el Gobierno debe brindar, pero que al cierre del año refleja una mejora relativa; como se puede observar en el gráfico que se muestra a continuación:



Fuente: Investing.com

No obstante, y como se mencionó anteriormente, la incertidumbre sobre el avance del COVID genera una presión significativa sobre los niveles de empleo, así como el aumento de casos de personas

infectadas; la petición de subsidios de desempleo aumenta y a enero de 2021 finaliza la vigencia de un paquete de ayudas que se había aprobado por el Congreso previamente.

## Europa

La Zona Euro en general tuvo una contracción importante, principalmente por los efectos tempranos de la pandemia del COVID-19 que afectó inicialmente a países como España, Italia, Francia y Alemania, entre otros, por la gran afluencia de extranjeros que ingresan a estos países.

Uno de los principales impactos se relacionó con el cierre de fronteras y las cuarentenas en los distintos países que generó de manera inmediata una caída de los precios internacionales de diversos commodities, pues sumado a la cuarentena en China para la misma época, reflejó una disminución del consumo de bienes y servicios, entre ellos, los vuelos y la industria lo que afectó el precio del petróleo, el turismo, etc.

Es así como el IPC de la Zona Euro cayó de manera consistente con dicha contracción, quedando al mes de diciembre en el -0.3%, como se refleja en el siguiente gráfico:



Fuente: *Investing.com*

Reino Unido mantuvo el proceso de ejecución del Brexit pero 2020 no fue un año exento a pormenores en este sentido, lo anterior considerando que no se han logrado superar todos los acuerdos a portas de finalizar el 2020 está pendiente de entrega de los textos definitivos a la Euro cámara, organismo responsable de validar y aprobar los textos de los acuerdos comerciales de la Unión Europea.

La economía española fue una de las más afectadas al inicio de año; los servicios de salud colapsaron durante la atención primaria de la pandemia y las cuarentenas fueron estrictas para mitigar el crecimiento de los contagios y muertes en el país. Para el tercer trimestre ya se vislumbraban ánimos de recuperación debido a la relajación de medidas y apertura de algunos sectores de la economía, pero al cierre del año se evidenció un fuerte brote de contagios que ha obligado al país a revisar de nuevo las cuarentenas.

Para Alemania la contracción podría llegar a ser hasta del 5% en su PIB según algunos estudios, igualmente a causa de las medidas de contención de la pandemia que también para el cierre del 2020, fueron reforzadas debido a los rebotes que se registraron en el país.

## **Asia**

El 2020 estuvo marcado en la zona asiática por la contención del virus del COVID 19, el cual se originó en China con una dispersión muy rápida hacia otros países; la gravedad del caso obligó al cierre de fronteras y aeropuertos de manera temprana, y con ello, el efecto en el resto del mundo considerando la importancia de la economía china.

El impacto de la caída del consumo y la suspensión de las actividades industriales en china, así como la suspensión de vuelos desde y hacia diversos países asiáticos tuvo efectos inmediatos en el volumen de exportaciones, precios de materias primas, commodities en general e incluso en el resultado de las bolsas en varias economías. Al cierre del primer trimestre del año presentaba una caída en su PIB del 6,8%, cifra que no se veía hace más de 40 años en los resultados económicos de esta potencia.

Sin embargo, esta misma situación le permitió controlar el virus y activar durante el año su economía, al punto que en el tercer trimestre del año ya reportaba un crecimiento del 4.9%; con esto, se espera que esta economía sea una de las pocas que reflejen crecimiento durante el 2020, considerando que las expectativas globales son de una contracción superior al 4% en el mundo.

## **América Latina**

La pandemia atacó la región a finales del primer trimestre, aunque ya venía causando impactos económicos en Latinoamérica por la caída de la demanda de materias primas; las economías más afectadas en una primera instancia fueron Brasil, Ecuador y Argentina, con casos de muertes en volúmenes significativos y elevados registros de contagios.

Al igual que muchos otros países, se tuvieron que aplicar medidas de contención que afectaron el turismo, la industria y con ello, los niveles de empleo y crecimiento.

Un agravante en América Latina es que los costos de la contención generan una presión importante a nivel fiscal, tanto por la exigente adecuación de centros hospitalarios como por la necesidad de brindar subsidios y ayudas a las personas de menores ingresos durante la cuarentena obligatoria; así mismo, los niveles de informalidad hacen más difícil que los auxilios y beneficios lleguen a muchas personas, aumentando con ello el inconformismo social y la pobreza.

Según la CEPAL, la caída del PIB en América Latina en el 2020 podría alcanzar niveles del 7.7%; a pesar de que en varias economías fue necesario relajar las medidas de contención, abrir el comercio y la actividad económica con controles voluntarios y fortalecimiento del seguimiento y dejando de lado las cuarentenas obligatorias, permitiendo con ello una activación de las actividades económicas principales.

## **Colombia**

La pandemia golpeó a Colombia, pero en menor medida que muchas otras economías, y las medidas de contención se tomaron de manera pronta enfocadas a preparar el sistema de salud para atender el potencial crecimiento de contagios que se venían reportando desde otros países y que, como se esperaba, a través de los migrantes que llegaban por el aeropuerto, permitieron la difusión del virus (el primer caso reportado obedeció a una colombiana con estadía previa en Italia).

El cierre de aeropuertos, la cuarentena obligatoria y la generación de programas de apoyo desde el Gobierno, fueron las medidas tomadas que entraron en vigencia el 20 de marzo y se mantuvieron hasta el tercer trimestre del año, acorde a la disminución de casos y el aumento de la capacidad de UCI's instaladas dentro del país.

Se generaron adicionalmente beneficios tales como la devolución del IVA para sectores menos favorecidos, retraso de recaudo de impuestos, beneficios en nómina de empleados y primas anticipadas, entre otros; así mismo, desde los gobiernos locales se favoreció la entrega de mercados y auxilios a sectores vulnerables.

Según el banco Mundial, se espera que, a pesar de todos los esfuerzos, la economía colombiana caiga cerca de un 7% y se refleje una mejoría en 2021; mientras tanto, se mantiene la suspensión de la regla fiscal y algunos beneficios hasta tanto sea levantada la emergencia sanitaria, que se tiene estipulada hasta febrero del 2021.

## 1.2. RESUMEN ECONÓMICO Y PROYECCIONES.

COMPONENTE	2017	2018	2019	2020	2021 (Py)	OBSERVACIONES
<b>Tasa de Intervención</b>	4.75%	4.25%	4.25%	1.75%	2.00%	A causa de la pandemia de la COVID-19 el Gobierno se vio forzado a bajar las tasas de interés durante el año
<b>IPC</b>	4.09%	3.18%	3.80%	1.61%	3.7%	El consumo durante el año se deprimió debido a la cuarentena obligatoria; para el siguiente año no se espera que alcance el rango meta del Gobierno, pero una mejoría en el consumo y la confianza
<b>Tasa de Cambio</b>	\$2.984	\$3.249	\$3.277	\$3.432	\$3.800	La tasa de cambio alcanzó niveles importantes de volatilidad debido a la coyuntura de pandemia, sin embargo, debido a la apertura de varias economías, se estabilizó el valor del dólar a finales de año.
<b>Devaluación</b>	-0.55%	8.90%	0.84%	5.16%	2.0%	-
<b>PIB</b>	1.40%	2.5%	3.3%	-9%	3.5%	Las cuarentenas obligatorias, el cierre de las economías, el gasto fiscal para sostener la atención sanitaria, entre otros, fueron factores que afectaron el crecimiento no solo de Colombia sino de todas las economías del mundo.

Fuentes: fuente propia / Proyecciones Económicas para Colombia, Investigaciones económicas Bancolombia septiembre 2020

### 1.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN

#### Calificación de Riesgo País

Colombia actualmente mantiene la calificación dentro del grado de inversión, equivalente a BBB- con perspectiva negativa con Fitch Ratings, BBB- con perspectiva negativa por parte de S&P y de Baa2 con perspectiva estable por Moody's.

Uno de los principales riesgos macro que tiene Colombia es la disminución de su calificación de riesgo, ya que esto generaría desconfianza por parte de inversionistas extranjeros y un potencial aumento del dólar por la salida de capitales que eventualmente podría darse, impactando las reservas internacionales y generando un potencial incremento en las tasas de interés internas.

Acorde a las calificadoras de riesgo, lo que se viene recomendando para el país es efectuar una reforma estructural que permita mejorar el perfil de los ingresos de la nación, a la vez que permita un control de los gastos y la deuda del país.

Esta coyuntura se agrava considerando la suspensión de la regla fiscal que se tuvo que hacer, a raíz de las necesidades de recursos para atender la contingencia derivada de la pandemia de la COVID-19; por esta razón, Colombia debe enfocar sus esfuerzos a lograr un eventual ajuste fiscal y proponer las bases de dicha reforma, para garantizar que la calificación de riesgo no caiga al grado de especulación.

#### Deuda Pública

Las curvas de rentabilidad de los títulos de tesorería TES reflejaron a lo largo del año una disminución importante en todas las referencias, tal como se presenta en el siguiente cuadro resumen:

Título	Cierre 18	Cierre 19	Último	Cierre 20	Prom. 21	Cierre 21
Jul 2020	5.11%	3.90%				
May 2022	5.62%	4.99%	2.68%	2.58%	2.54%	
Jul 2024	6.14%	5.34%	3.76%	3.62%	3.57%	3.61%
Nov 2025	6.47%	5.69%	4.30%	4.30%	4.21%	4.26%
Ago 2026	6.54%	5.80%	4.62%	4.65%	4.61%	4.73%
Nov 2027			5.07%	5.08%	5.09%	5.15%
Abr 2028	6.72%	6.10%	5.20%	5.23%	5.25%	5.51%
Sep 2030	6.93%	6.38%	5.69%	5.69%	5.75%	6.00%
Jun 2032	7.13%	6.50%	6.22%	5.97%	6.14%	6.37%
Oct 2034		6.63%	6.50%	6.29%	6.44%	6.82%
Pendiente	1.93%	2.50%	2.64%	2.58%	2.77%	3.10%

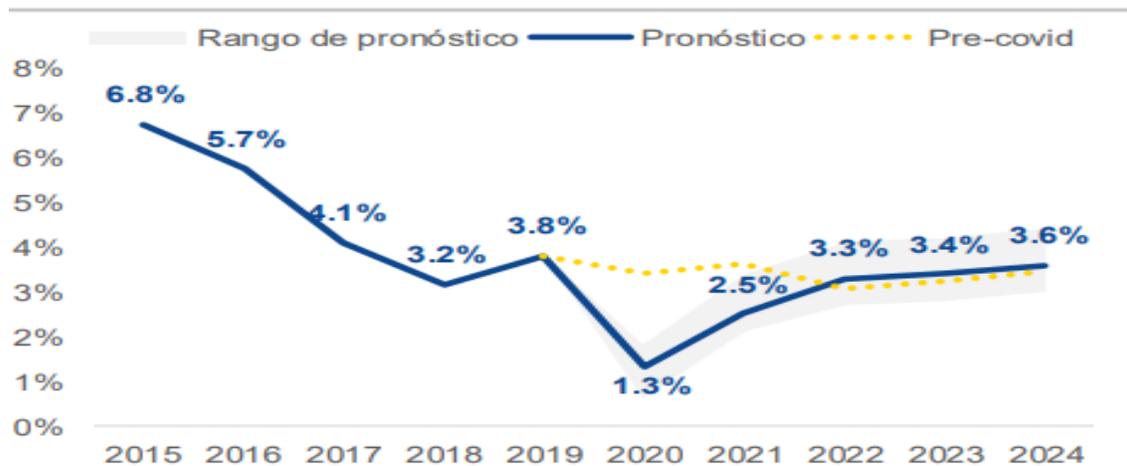
Fuente: Grupo Bancolombia, Infovalmer, Eikon Reuters, MinHacienda. BanRep. \* Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN).

Fuente: Proyecciones Económicas para Colombia, Investigaciones económicas Bancolombia septiembre 2020

Las principales variables que afectaron el comportamiento de la curva de tasas de interés fueron los choques derivados de la pandemia COVID-19 que inicialmente afectó a los activos de economías emergentes; sin embargo, la favorabilidad del manejo de Colombia frente a la pandemia, la reafirmación de las calificaciones de riesgo y las tasa de interés en economías desarrolladas que permiten que países como Colombia sigan siendo receptoras de fondos externos, permitieron tener un mejor panorama hacia el final del año 2020 y una perspectiva de aumento de tasas en el 2021.

### Inflación

La inflación al igual que los demás indicadores, sufrió una contracción importante, generada principalmente por el menor consumo de los hogares durante la primera etapa de la pandemia, el aumento del desempleo y la inestabilidad de la industria y las empresas.



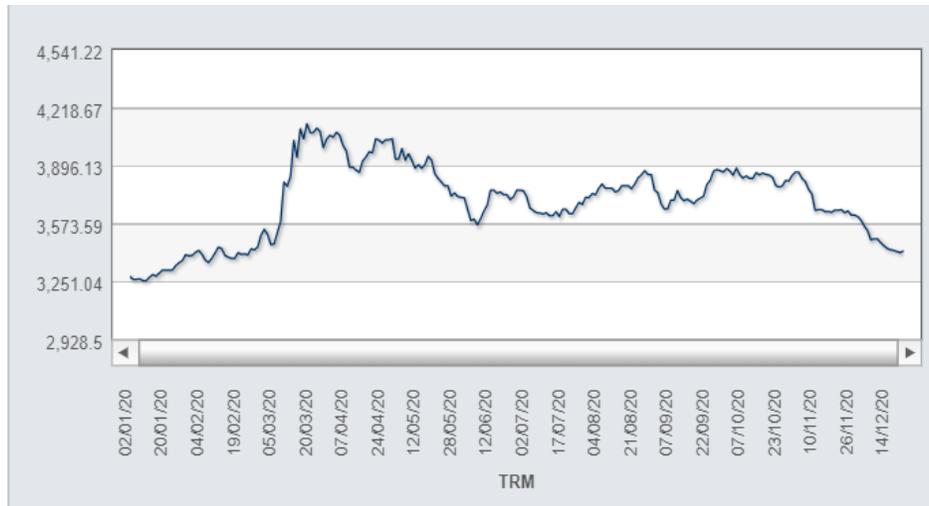
Fuente: *Proyecciones Económicas para Colombia, Investigaciones económicas Bancolombia septiembre 2020*

El Gobierno espera que frente a una mayor confianza para el 2021, y el repunte de algunas actividades económicas, se genere una corrección en el consumo permitiendo volver al rango meta establecido entre el 2% y el 4%.

### Comportamiento del dólar

El dólar por su parte fue uno de los activos con mayor volatilidad durante el año 2020, a raíz de la incertidumbre generada por la pandemia COVID 19 en el mundo, la necesidad de liquidez de muchos inversionistas, el temor por los impactos de la pandemia en muchos países, entre otros.

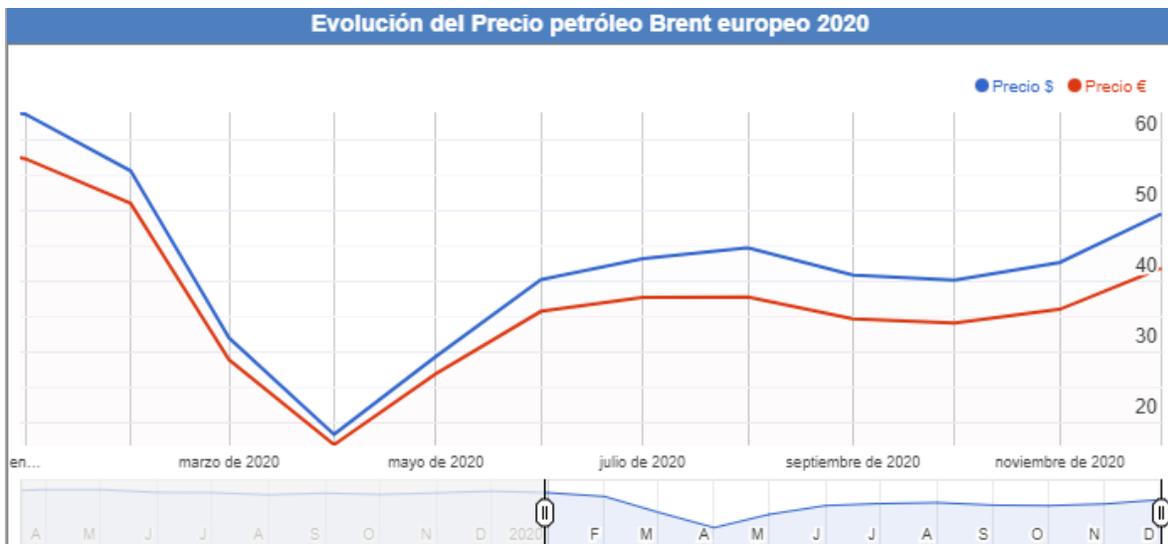
Como se puede observar en el gráfico siguiente, el dólar alcanzó niveles superiores a los \$4.000 por dólar, logrando estabilizarse durante el tercer trimestre del año y con una importante corrección hacia finales de año, impulsado principalmente por la mayor tranquilidad de los mercados, la definición de diversa vacunas contra el SARS-COVID 19 y la apertura de varias economías que permitieron tener una mayor tranquilidad, pese a que para el cierre del año, a partir de varios rebrotes de contagio y la aparición de una nueva cepa de virus más contagiosa en el Reino Unido (aunque no se determina aun si más letal), podrían volver a generar volatilidades para inicios de 2021.



Fuente: Grupo Aval, Portal Financiero.

### Petróleo

Los precios del petróleo venían enmarcados en un contexto de negociación de producción entre los países petroleros y los niveles de inventarios en Estados Unidos; sin embargo, desde la declaración de cuarentena en diversos países, el precio sufrió una caída significativa particularmente por la baja demanda producida por la suspensión de vuelos a nivel mundial y el cierre de empresas e industrias completas.



Fuente: Datosmacro.com.

Como se puede observar, para el final del año 2020 ya reflejaba una recuperación debido a la reactivación del turismo, los vuelos internacionales, diversas industrias, entre otros factores.

## 1.4. EXPECTATIVAS ECONÓMICAS PARA EL 2021

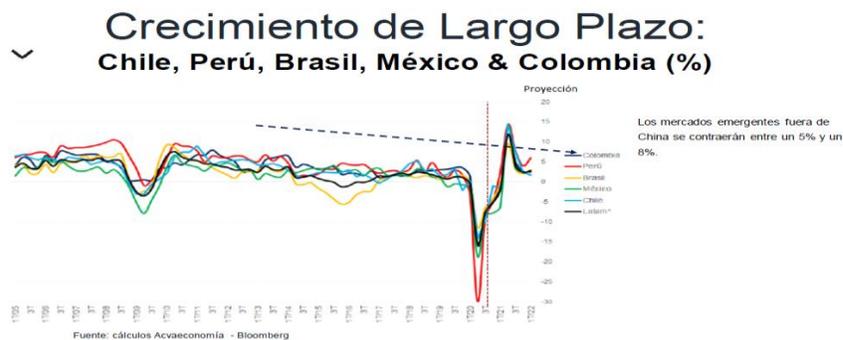
### Factores externos

Tras un 2020 que estuvo marcado por la pandemia causada por el Sars-COVID 19 a nivel global, que derivó en la implementación de cuarentenas obligatorias en muchos países, afectando con ello a toda la industria, el turismo, la aeronáutica, entre muchos otros sectores; y que, como consecuencia de ello, disminuyó el crecimiento económico a nivel mundial, se espera un 2021 más optimista en diversos frentes.

Lo anterior considerando que al cierre del 2020 se aprobó en el Reino Unido la vacuna contra el coronavirus, lo que permite que haya un mayor nivel de optimismo en cuanto a la relajación de medidas de confinamiento en diversos países y con ello, un mayor dinamismo de los sectores productivos; a raíz de ello, se puede esperar una estabilización de los precios de las materias primas lo cual favorece a economías emergentes.

Así mismo, los estímulos fiscales que se vienen aplicando y revisando, genera un reto para los Gobiernos especialmente por la necesidad de disminuir las tasas de interés a niveles muy bajos e incluso negativos, con lo cual la inversión de riesgo se favorece en las economías emergentes, siendo así receptoras de recursos; todo depende de las calificaciones de riesgo que se mantengan en grado de inversión, pues el deterioro de las condiciones macroeconómicas en muchos países ha llevado a la revisión de sus calificaciones y al riesgo potencial de disminución de la misma.

De generarse las condiciones en los mercados internacionales, según lo mencionado en los párrafos anteriores, se podría ver un crecimiento de las economías emergentes, considerando que en 2020 solo China reflejará algún tipo de crecimiento positivo.



*Fuente: Informe 2021 El año de la reactivación; tendencias, perspectivas de la economía y las inversiones. Acciones y Valores. 2020.*

Para una completa recuperación, se hace fundamental seguir contando con los paquetes de estímulo fiscal que han venido revisando y extendiendo los gobiernos como el de Estados Unidos o el BCE; las bajas de interés favorecen la industria y el consumo pese al alto costo fiscal; por lo cual estos países deberán analizar reformas estructurales en sus finanzas fiscales para garantizar la confianza y la sostenibilidad de su calificación de riesgo en el mediano plazo.

Commodities como el petróleo mantendrán su precio actual o reflejarán un leve aumento, considerando la lenta recuperación que se tendrá en la demanda de los países, afectados aún por niveles de desempleo altos e incertidumbre, considerando la aparición de dos nuevas cepas de coronavirus más contagiosas (aunque no demostrado que sean más letales) que la actual.

## **2. INFORME SECTORIAL**

*(Cifras a octubre de 2020 tomadas del Informe de “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia)*

### **2.1. SISTEMA FINANCIERO<sup>1</sup>**

Según el informe “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” con corte a octubre de 2020 publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia en su página web, el sistema financiero en general registró un crecimiento real anual en sus activos del 6.7%, cifra muy inferior al crecimiento del 2019 debido al impacto de la pandemia de la COVID-19 en el sistema financiero; esto representa un valor final de \$2.169.9 billones de pesos.

Dentro de los activos totales, el más importante corresponde a los portafolios de inversiones, los cuales ascendieron a \$930.5 billones y un crecimiento frente al año anterior de 8.2%; de este valor 266.7 billones se encuentran reflejados en títulos de tesorería TES, seguido de inversiones en otros emisores de deuda por valor de \$200.4 billones de pesos.

Por su parte, la cartera de créditos de los establecimientos de crédito reflejó un aumento de 2.6% con un saldo final de \$477.5 billones de pesos; de esta cifra, según el informe, la cartera de consumo aumentó en 1.80% mientras vivienda aumentó en 5.09%.

Para la cartera de créditos, se ha evidenciado un indicador de calidad de la cartera equivalente al 5.04% (cartera vencida frente al total de la cartera) y con una variación de 0.52% frente al año anterior; por su parte, las provisiones tuvieron una variación del 21.51% llegando a los \$38.1 billones de pesos.

La solvencia del sector fue buena, en particular de los establecimientos de crédito que ascendió al 17.18%, la cual se encuentra por encima del requerido del 9%, de este dato, la solvencia básica que debe tener un mínimo de 4.5% registró un valor de 11.79%.

El patrimonio total de las entidades que conforman el sector financiero ascendió a \$920.8 billones, de los cuales \$106 billones corresponden a los establecimientos de crédito; \$749 billones corresponden a los fondos administrados de terceros, los cuales están conformados por sociedades fiduciarias (\$327 billones), Fondos de pensiones y cesantías (\$331 billones), intermediarios de valores (37.5 billones), entre otros.

---

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

Frente a las utilidades del sistema, alcanzaron un valor de \$24.1 billones de los cuales corresponden a establecimientos de crédito \$5.2 billones, aseguradoras a \$1.2 billones y \$11.5 billones a portafolios administrados.

## **2.2. SECTOR ASEGURADOR<sup>2</sup>**

Por su parte, al mes de octubre de 2020 las cifras del sector de seguros, compuesto por entidades de seguros de vida, de seguros generales, cooperativas de seguros y sociedades capitalización, eran las siguientes:

Los activos del sector asegurador ascendieron a \$94.39 billones; de este valor, \$58.0 billones corresponden seguros de vida, \$34.0 billones a seguros generales, \$1.5 billones a cooperativas de seguros y tan solo 0.79 billones a sociedades de capitalización.

El portafolio de inversiones constituye el activo más importante de este sector, el cual ascendió a \$65.16 billones de pesos, de los cuales, \$49.39 billones de pesos son del portafolio de los seguros de vida, mientras que \$14.60 billones son de los seguros generales, dejando así \$0.69 billones a las cooperativas de seguros.

Por su parte, el patrimonio del sector ascendió a \$15.81 billones con una distribución entre seguros de vida y seguros generales de \$9.3 billones y \$5.9 billones, respectivamente, y de \$0.32 para cooperativas de seguros.

Las utilidades del sector asegurador alcanzaron los \$1.5 billones cuya participación corresponde a \$0.84 billones a las entidades de seguros de vida y \$0.64 billones a las entidades de seguros generales mientras que las cooperativas de seguros mostraron utilidades de apenas \$0.024 billones.

El resultado de las inversiones corresponde a \$3.5 billones (que permiten contrarrestar el resultado técnico negativo) de los cuales, \$2.6 billones se generan en las inversiones de los seguros de vida, \$0.9 billones se generan en las inversiones de los seguros generales y \$0.04 billones en las cooperativas de seguros.

Frente a las principales cuentas operacionales de las entidades de seguros, se observa una caída de las primas emitidas del sector con un total de \$24.7 billones de pesos; las entidades de seguros de vida participaron con \$12.6 billones de pesos mientras el sector de seguros generales participa con un valor total de \$11.3 billones y las cooperativas de seguros con \$0.79 billones.

Por su parte, los siniestros liquidados ascendieron a \$12.0 billones, de los cuales \$6.0 billones son de seguros de vida, \$5.58 billones son de seguros generales y \$0.38 billones corresponden a cooperativas de seguros.

Finalmente, el resultado técnico para el sector fue de -\$1.72 billones con un crecimiento negativo respecto del 2019, los seguros de vida tuvieron resultado técnico de -\$1.77 billones mientras que los seguros generales registraron +\$0.07 billones; las cooperativas de seguros tuvieron resultado técnico de -\$0.024 billones.

---

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

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

El desempeño financiero del sector cooperativo que presta servicios financieros, con corte septiembre del 2020 se describe a continuación:

### **ACTIVOS**

En septiembre de 2020, los activos del sector cooperativo con actividad financiera aumentaron nominalmente en 5.49% con respecto al mismo mes del año anterior. En total, sumaron \$26.574 billones de pesos. En cuanto a la composición de los activos, para el corte no se registran cambios sustanciales, sigue siendo la cartera de créditos el activo más importante con una participación del 80.6%.

### **CARTERA DE CREDITOS**

Con un saldo de \$21.44 billones en créditos, el sector cooperativo de actividad financiera, tiene un crecimiento en cartera del 1.46%, respecto a septiembre del año pasado, ello como consecuencia del evidente repunte presentado en materia de colocación de crédito. Resaltan las carteras comerciales y de microcrédito, que si bien tienen una participación baja dentro del total, han tenido un mayor dinamismo.

### **PASIVOS**

El total de pasivos del cooperativismo financiero a septiembre del presente año es de \$19.289 billones, con un crecimiento nominal desde marzo de 79 puntos básicos y un incremento nominal anual de 8.30% con respecto a septiembre del 2019.

### **DEPOSITOS**

Los depósitos del sector cooperativo de actividad financiera ascendieron a \$17.480 billones de pesos en septiembre 2020. El crecimiento nominal anual fue de 9.50%, comparando con septiembre de 2019, Este aumento demuestra la confianza de los ahorradores en las cooperativas ante la incertidumbre generada por la pandemia global del COVID-19.

El producto de ahorro que se mantuvo durante el año liderando las captaciones es el CDAT (33.09% de las captaciones) con saldo de \$5.78 billones, seguido las cuentas de ahorro con \$4.84 billones (27.69%) y de los CDT con \$4.65 billones (26.61%). Esto se debe principalmente al crecimiento de los depósitos que realizan los colombianos en las cooperativas, lo que evidencia que el sector es una alternativa en tiempos de incertidumbre.

Los depósitos en CDAT, CDT y ahorro en conjunto tienen 87.3% del total, lo que evidencia la importancia en la oferta de estos servicios por parte del sector cooperativo.

---

<sup>3</sup> Fuente: Informe del Sector Cooperativo - Confecoop

## **PATRIMONIO**

A septiembre de 2020 el patrimonio se ubicó en \$7.64 billones, continuando su crecimiento a lo largo del año. El patrimonio ha crecido desde septiembre del 2019 en un 5.18%. El principal rubro patrimonial y soporte del modelo cooperativo, los aportes sociales, cerraron el período en \$4.65 billones, siguiendo la tendencia de crecimiento constante desde el mismo mes del año pasado los aportes han crecido en \$352 mil millones o un 8.17%.

Los excedentes a septiembre se ubicaron en \$246 mil millones, con una diferencia de 44.28% menos que el mismo período del año pasado.

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

#### **3.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Durante el 2020 la Aseguradora mantuvo los mecanismos habituales de planeación y seguimiento a los indicadores y a los planes de acción asociados, buscando mejorar la consecución de los objetivos financieros y operativos. Es así como con cada uno de los proyectos desarrollados se buscó seguir garantizando la rentabilidad, la mejora de la estructura de costos y la propuesta de valor, así como la fidelización de clientes e intermediarios de alto valor.

Es importante mencionar adicionalmente, que tras la crisis ocasionada por el Covid-19, se redefinieron prioridades y se reenfocaron algunos de los proyectos a la autogestión de los diferentes servicios (desde cualquier dispositivo) y la transformación de la relación con los clientes; igualmente se trabajó en la definición de estrategias comerciales destinadas a la experiencia, el valor agregado y la satisfacción del cliente, dentro de un contexto de atención marcado por la virtualización de las relaciones comerciales, a través de plataformas digitales a las cuales la organización logró adaptarse muy rápidamente.

#### **3.2. RESULTADOS ECONÓMICOS**

Dadas las circunstancias económicas y sociales vividas durante el año 2020 a causa de la pandemia por COVID-19 en Colombia y el mundo, donde las economías de gran escala y de tipo informal, se vieron amenazadas por la baja demanda de sus productos y servicios, hasta tal punto de que muchos proyectos emprendedores no llegaron a un buen término y tuvieron que desistir antes de llegar a ciclos de punto de equilibrio, inclusive aquellas empresas de gran trayectoria en sus mercados, se vieron en la imperiosa necesidad de disminuir sus nóminas y renegociar sus obligaciones de corto y largo plazo para mantener una sostenibilidad que les garantice la permanencia en sus propios mercados y posterior recuperación de sus resultados, todo esto dentro del marco establecido bajo decretos expedidos por el Gobierno Nacional para llevar la crisis de la mejor manera posible; de igual forma los Colegios y las Universidades cambiaron y se adecuaron a su nueva realidad de educación virtual, generando menos ingresos y posibles descuentos en matrículas para seguir con una demanda suficiente que les permita continuar sus operaciones educativas; con todo esto, la Aseguradora no fue ajena a los coletazos de esta crisis, sin embargo, nuestra fuerza de ventas y el liderazgo en el sector asegurador y solidario, nos permitieron cerrar con una producción total compañía de \$666,963 millones, lo cual representó un cumplimiento de nuestras metas en un 96.8%, y una caída del 2.7%

respecto a la producción presentada en el año 2019; cumplimiento y crecimiento que los hemos considerado como logros importantes, teniendo en cuenta esta gran crisis vivida en cada uno de los diferentes sectores de la economía Nacional.

- Aseguradora Solidaria de Colombia alcanzó un total de activos para el año 2020 de \$835,082 millones mostrando un crecimiento del 0.5% frente al año anterior y en valores absolutos de \$4,562 millones. Los rubros de mayor importancia dentro del total de activos corresponden a las inversiones más el disponible con un valor de \$597,637 millones con una participación dentro del total de activos del 71.6%; el disponible presenta un valor de \$129,352 millones, dado por la estrategia que optó la compañía de mantener una alta liquidez, con el fin de soportar cualquier eventualidad y así poder atender las obligaciones adquiridas por la compañía con nuestros clientes. Dentro del portafolio se destaca la participación de los CDT's en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y Superintendencia Solidaria; los TES y los bonos corporativos de la banca internacional.

- En la actualidad hay una cartera total de primas por recaudar de \$73,383 millones éstas presentaron un decrecimiento de \$18,247 millones o sea el -19.9% frente al año inmediatamente anterior, donde el 77.4% de la cartera se encuentra en el rango de 0 a 45 días, lo que nos muestra una muy buena gestión de recaudo, del total de primas por recaudar presenta un deterioro por \$1.241 millones; es decir el 1.7% de la cartera total se encuentra provisionada, indicador manejado durante todo el año 2020 estando en el mismo nivel del presentado al cierre del año anterior, considerándose un porcentaje de deterioro normal y óptimo frente a toda la producción efectuada durante el período analizado. La rotación de cartera pasó de 42.3 días en el 2019 a 34.3 días en el 2020.

- Los pasivos se ubicaron en \$609.583 millones de pesos, presentando un incremento del 0.4%, siendo su principal cuenta la de Reservas Técnicas, las cuales alcanzaron un nivel de \$488.650 millones de pesos con un crecimiento del 3.1% frente al año 2019, siendo las reservas técnicas el mayor pasivo que presenta la compañía representando el 80.2% del total del pasivo.

- La siniestralidad presentó un comportamiento acorde a la situación de emergencia sanitaria presentada durante el año 2020 al estar por encima del rango presupuestado es así que alcanzo el 47.5% frente a un presupuesto del 44.3%, es decir 3.2 PP más de la meta. Por otra parte, se destaca el buen resultado de la Operación Financiera, que comprende los ingresos derivados del portafolio de inversiones, incluyendo diferencia en cambio, la cual alcanzó los \$33.880 millones en el 2020 frente a \$ 33.150 millones del 2019, lo cual nos muestra un incremento que en valores absolutos alcanza la suma de \$ 730 millones y en términos porcentuales del 1.1%; el resultado está muy por encima del presupuesto de \$30.164 millones que habíamos proyectado para este 2020. Sin embargo, la onda crisis económica por la cual atraviesa el país, ha conllevado una baja bastante sensible en las tasas de las inversiones, lo que significa que hacia futuro veremos un efecto mermado en los rendimientos de los portafolios y se estima por los analistas financieros que en un largo plazo veremos recuperaciones paulatinas.

- El patrimonio de la Compañía, cerró el año 2020 con un valor de \$225.499 millones de pesos, con un incremento del 0.8%.

- Los excedentes presentados al cierre del año 2020 alcanzaron los \$998 millones, resultado que es afectado por la alta siniestralidad principalmente en el ramo de vida grupo con una participación importante del COVID 19.

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

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

Durante el año 2020, Aseguradora Solidaria volvió a efectuar las calificaciones de riesgo, con las firmas calificadoras Fitch Ratings y Value & Risk, obteniendo la calificación de AA- y AA respectivamente; con perspectivas estables en las dos calificaciones.

### **3.3. GESTIÓN COMERCIAL**

#### **3.3.1.SEGUROS AUTOMÓVILES**

El presupuesto establecido para el ramo en producción fue de \$117,689 millones, y el resultado al cual llegamos fue de \$104,008 millones, con un cumplimiento de la meta del 88.4%.

Respecto del 2019 hemos tenido un decrecimiento del -32.6%, donde tuvo un gran impacto la desaceleración económica a causa de la emergencia desatada por el COVID-19, disminuyendo las ventas y matriculas de vehículos donde el segmento más afectado fue el servicio público; adicional la instrucción dada por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Externa 021 de 2020, extendiendo la vigencia de las pólizas o realizando devolución de primas. Sumado a lo anterior la decisión de muchas personas de asumir el riesgo por cuenta propia.

El ramo presento al final del ejercicio un excedente de \$29,379 millones, frente a un presupuesto de \$5.071 millones. Es importante resaltar que, pese a las dificultades de la situación actual, se mantuvo resultado positivo en el ramo.

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

Durante este periodo de análisis la Compañía y la Gerencia de Personas han vivido un nuevo entorno lleno desafíos y de retos, generando oportunidades para visualizar nuevos patrones de consumo que dan origen a la reconfiguración de portafolios con nuevos productos y servicios, la aceleración de la adopción de nuevas tecnologías y la forma de trabajo hacen que la Gerencia apunte como propósito a una mayor productividad y eficiencia en la reconfiguración de las vínculos productivos y comerciales generado una mayor resiliencia.

Comparando las cifras del mercado, con corte al mes de noviembre de 2020 (últimas cifras publicadas por Fasecolda), nos ubica en la posición número 5 respecto de las Aseguradoras que comercializan los productos de Vida, bajo la compañía de Seguros Generales (Vida Grupo, Accidentes Personales

y Desempleo), quedando por encima de competidores especializados como Axa Colpatria, Mapfre, Chubb, Liberty, Cardif, Equidad, entre otros.

Frente a las cifras de Primas Emitidas se logró generar una producción por valor de 334.842 millones pesos (Incluido negocios especiales), producto del impacto de la pandemia (disminución en la colocación de primas de Accidentes Escolares, colocación de pólizas masivas y negocios estatales).

La siniestralidad cuenta compañía del Macroramo cerró el año con un 62.5%, generado principalmente por efectos de la pandemia específicamente en los ramos de Vida Grupo y Vida Grupo Deudores.

### **3.3.3.SEGUROS PATRIMONIALES**

El impacto que la pandemia del coronavirus causó en la dinámica de la economía en Colombia, no fue ajeno a los ramos de patrimoniales. Una dinámica similar a la de la economía se ve reflejada en el comportamiento de los niveles de ventas de los seguros patrimoniales, los cuales tuvieron un fuerte impacto en el segundo trimestre del año, asociado al decrecimiento económico, la ausencia de contratación tanto pública como privada, como a las medidas internas tomadas por la gerencia para contener la crisis, evitando asumir riesgos en sectores altamente impactados por la restricción de la movilidad, el desempleo, y factores especiales como la corrupción que se dio en el país con los recursos destinados por el sector público para atender el impacto de la pandemia.

El sector asegurador presentó en los ramos de cumplimiento y responsabilidad civil incremento el nivel de ingresos del 7%, concentrado en primas de proyectos de 4G, inversión en vivienda de interés social y contratación para contener el Covid. La compañía registró primas por \$ 36.792 millones en el año 2019 y \$36.786 millones en 2020. La siniestralidad del mercado se sitúa en el 80% (ramo cumplimiento cifras a noviembre), en Aseguradora Solidaria disminuyen los egresos por constitución y pagos de siniestros, al reducirse la siniestralidad del ejercicio al 13,7% en el año 2020.

La compañía cerró con una utilidad de \$4.591 millones con un cumplimiento del 124,5% de la meta del ejercicio.

El dinamismo que se tuvo en el frente comercial, durante los meses de normalidad en el país, el tino en la toma de decisiones para restringir productos y sectores con impacto durante los meses de crisis, la política de atomización y selección de riesgos, la mejora de la calidad de la cartera, y las actividades dirigidas al seguimiento y control de los riesgos asegurados, contribuyeron a un incremento muy marcado en la rentabilidad técnica y financiera del negocio.

### **3.3.4.SEGUROS GENERALES**

Debido a la situación del COVID 19, el 2020 fue un año diferente y debimos asumir retos adicionales a los acostumbrados; sin embargo, logramos cumplir con los principales indicadores.

Las cifras se resumen así:

	Presupuesto	Ejecución	Variación	% Ejecución	Siniestralidad
2019	104.482	133.758	29.276	128.0%	20.5%
2020	134.217	151.533	17.317	112.9%	16.1%
<b>Variación</b>	29.735	17.775			

### 3.3.5. SEGUROS OBLIGATORIOS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT)

- **Mercado**

El mercado presenta un crecimiento en primas emitidas del 0.5% pasando de \$ 2.820.682 millones en el año 2019 a \$ 2.833.808 millones en el 2020.

La siniestralidad cuenta compañía del mercado presenta un índice del 70.1%. registrando una reducción del 9.4 puntos porcentuales, frente a la registra en 2019 que fue de 77.4%

El resultado técnico del sector presenta un incremento pasando una pérdida de \$ -89.510 millones en el 2019 a \$ -247 millones en el 2020, derivado al impacto del pago de la transferencia realizada al Adres en el mes de noviembre por valor de \$212.000 millones.

- **Solidaria**

Actualmente tenemos suscritos 626 convenios, cuya prima promedio mensual es de \$4.7 millones y por convenio anual es de \$ 56 millones.

Al cierre del mes de diciembre de 2020, la compañía alcanzó una producción de \$ 45.288 Millones distribuida en los diferentes canales, así:

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2020		
CANAL	PRIMA:	% PARTICIPACION
<b>AGENCIA</b>		
CONVENIO	30,591,086,348	67.5%
DIRECTO	1,877,339,454	4.1%
LICITACIONES	2,998,795,870	6.6%
<b>SEAS</b>		
CONVENIO	3,939,365,202	8.7%
DIRECTO	1,198,388,197	2.6%
LICITACIONES	4,682,745,484	10.3%
<b>Total general</b>	<b>45,287,720,555</b>	<b>100.0%</b>

### 3.3.6. LICITACIONES

El COVID – 19 no fue obstáculo para lograr una sincronía importante entre el Canal de Licitaciones, las Gerencias de Producto, la red de agencias en todo el país y las compañías de seguros aliadas, permitiendo consigo un porcentaje de efectividad sobresaliente en relación con el número de propuestas presentadas y de negocios adjudicados para el año 2020.

El resultado de los indicadores de gestión en porcentaje de efectividad y primas adjudicadas de los negocios presentados a través de NUESTRA RED DE AGENCIAS, son los siguientes:

RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN 2020				
INDICADORES	AÑO 2019	AÑO 2020	META DE CREC. %	EJEC. CREC. %
NÚMERO DE PROCESOS PRESENTADOS	2,080	2,653	N/A	N/A
NÚMERO DE PROCESOS ADJUDICADOS	2,008	2,174	N/A	N/A
PRIMAS ADJUDICADAS	\$ 91,278	\$ 111,091	10%	82%
% DE EFECTIVIDAD	97%	82%		

Podemos observar en el cuadro anterior que la Compañía a través de su Canal Estatal, se ubicó en el año 2020 por encima de la meta prevista en cada uno de sus indicadores teniendo crecimientos significativos de procesos presentados, adjudicados y primas obtenidas. Al cierre la producción del canal ascendió a \$111.091 presentado un crecimiento del 21.5%.

### ACUERDO MARCO DE PRECIO

Por otro lado, es de resaltar que a partir del mes de Julio del año 2019 Aseguradora Solidaria de Colombia junto con La Previsora S.A. Compañía de Seguros, quedaron incluidos en el Acuerdo Marco de Precios para el Seguro de Automóviles, por el término de 2 años, proceso que fue adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

Así las cosas y por disposición legal, todas las pólizas de seguro de automóviles que pretendan adquirir las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, en el orden Nacional, que están sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, deberán ser realizadas mediante este Acuerdo Marco, sin perjuicio de que los Organismos Autónomos y de las Ramas Legislativa y Judicial, así como las Entidades Territoriales, puedan adherir al mismo.

El proceso de contratación de las citadas pólizas por parte de las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público se lleva a cabo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano mediante una solicitud de cotización enviada a las dos compañías de seguro y cuya adjudicación se realizará a aquella que oferte el menor valor.

Gracias a nuestra participación en el Acuerdo Marco de Precios, en el año 2020, las primas ascendieron a \$ 14.281 millones.

### NEGOCIOS SECTOR FINANCIERO

El sector financiero durante la vigencia 2020, en tratándose de procesos de selección de compañías de seguros tuvo movimientos y particularidades significativas, las cuales no impidieron que Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa se desenfocara de su objetivo en el sentido de seguir consolidando su presencia y trayectoria en entidades que hacen parte de este importante sector.

Así las cosas y gracias a las diferentes e innovadoras estrategias técnicas, jurídicas y comerciales, hemos logramos la renovación de clientes y la vinculación de nuevas entidades financieras, situaciones que permiten seguir creyendo que el gran esfuerzo realizado a lo largo de estos años, por parte de los Canales partícipes del negocio, la red de Agencias y las Gerencias de Producto, seguirán dando frutos a su tiempo.

### **3.3.7. GERENCIA NACIONAL DE VENTAS**

#### **Red de Oficinas**

Nuestra Gestión Comercial del 2020, es importante destacar que fue un año de muchos retos; especialmente la adaptabilidad de nuestros objetivos a la nueva modalidad de trabajo, donde nuestras herramientas tecnológicas apoyaron todas las estrategias; sin embargo, las cifras aunque no se cumplieron al 100%, nos ayudaron a lograr el cumplimiento de algunos de nuestros objetivos como área; así como el fortalecimiento de nuevas habilidades gerenciales enfocados en el Servicio, el Cumplimiento de la Rentabilidad, nueva forma de comunicación con el cliente interno y externo.

A continuación, realizamos el resumen de nuestros resultados:

- La Gerencia Nacional de Ventas con el apoyo de las Gerencias Zonales, los Directores Técnicos Zonales, Analistas de Ventas, Gerentes de Agencias, Directores y Asistentes Comerciales, logramos cambiar la forma de trabajar apoyándose en las nuevas herramientas tecnológicas para la consecución de los objetivos trazados al inicio del año 2020, en Producción, Siniestralidad y Utilidad de las Agencias, enfocados en los productos rentables para la organización.
- Para el cierre del año 2020, la Red de Oficinas, emitió primas por la suma de \$ 333.343 millones, sin SOAT, presentando un cumplimiento del 91,9%, una participación del 49,6% en el total Compañía y una siniestralidad de 36.4%.
- Las Utilidades de la Red de Agencias alcanzaron los \$18.130 millones logrando un apoyo importante a la consecución de los resultados como Compañía.

### **3.3.8. SECTOR SOLIDARIO**

Durante el año 2020, se definieron estrategias que nos permitieron estar cerca de las Entidades y participar en encuentros virtuales; además de los comités para renovaciones y siniestralidad.

#### **Producción**

La producción total del canal Sector Solidario ascendió \$67.400 millones con un crecimiento neto del 0.5% lo que representa un aumento de \$364 millones. Se desarrollaron estrategias masivas en el canal Call Center que nos permitieron suplir la coyuntura de la pandemia y se desarrolló telemarketing comercializando especialmente póliza de hogar y vida grupo.

## **Producción SOAT**

La producción fue de \$8.595 millones con un decrecimiento del 5.6%. En el 2020 se implementaron 12 convenios nuevos que permitieron sostener la producción en un año tan atípico para el parque automotor

## **Siniestralidad**

La Siniestralidad incurrida fue de 47.7% la cual tuvo un impacto importante en el ramo de automóviles principalmente por la cobertura de RCE Y RCC que ascendió a \$2.600 millones y por Vida Grupo ascendió a \$3.000 millones con una participación importante por COVID 19, los siniestros atendidos en nuestro Canal fueron 7.520 por valor de \$32.142 millones.

## **Utilidad**

Se logró una utilidad de \$306 millones, presentado una disminución frente al año anterior, dada la situación presentada dada la pandemia.

## **Entidades Vinculadas**

Se vincularon 270 Entidades para un total de 1.257 entidades con Cta's entidades del Sector Cooperativo, se continuó con el desarrollo de programas de capacitación y participación con las Entidades del Sector Solidario a nivel nacional de forma virtual para mantener el posicionamiento y fidelización de clientes

## **Mercadeo Masivo**

Se facturaron primas por \$5.721 millones, continuamos desarrollando estrategias y planes de incentivos a la fuerza de ventas de las cooperativas, capacitación y apoyo permanente, se realizó comercialización del producto de vida y hogar y se continuó con la consolidación de la estrategia de Call Center para la venta de seguros de Hogar. Se suspendió la venta del ramo de Desempleo en algunas cooperativas.

## **Fortaleciendo la alianza con Olivos:**

Vale resaltar el apoyo de la Red Olivos en la comercialización de los productos anexos al plan exequial, lo que nos permitió facturar unas primas \$6.483 millones y 533.000 familias aseguradas. Estos excelentes resultados se dan gracias al apoyo de nuestros dueños y la consolidación de estrategias comerciales conjuntas tales como ferias, campaña y participación en eventos nacionales, en el año 2020 realizamos las ferias virtuales acompañadas de juegos lúdicos

## **Participación Gremial y Eventos**

En total realizamos y apoyamos 381 eventos cooperativos con una participación de 5.355 personas aproximadamente, entre ellos: capacitaciones, ferias, charlas y actividades cooperativas, lo cual nos permite cumplir nuestra labor social y posicionar ampliamente nuestra marca SOLIDARIA; todas estas actividades se realizaron de manera virtual.

### 3.3.9.NEGOCIOS CORPORATIVOS

Para el cierre de año 2020 la Gerencia de Negocios Corporativos y Canales Alternos en lo referente a Entidades Financieras, finalizó con **14 Clientes**, 13 corresponden a Entidades Financieras, **con \$172.962 millones** en producción y **1.213.534** asegurados, de los cuales el **98%** están vinculados a través de programas de seguros Ramo Vida (**1.190.363**).

#### 3.3.9.1. CANALES ALTERNOS

Para el cierre del año 2020, la Gerencia de Negocios Corporativos y la Red de Agencias emitieron primas por \$ 20.282 millones, como se observa a continuación:

#### REDES

- Al cierre del año se finalizó con **48 Negocios** en ejecución de los diferentes canales: Canal de Ventas y Sector Solidario.
- Se realizó la puesta en producción de **siete (7)** Negocios Nuevos.
- Se desarrolló estrategia dirigida a aumentar el indicador de renovación de los negocios de Redes, logrando un indicador del 9% lo que representa alrededor de 1.200 millones de pesos en primas facturadas.
- Con corte a diciembre se cerró con 76.321 asegurados aproximadamente.

#### MERCADEO EMPRESARIAL

Campañas gestionadas	Pólizas nuevas	Producción
4	529	\$66.293.360

- Se migró el modelo de mercadeo empresarial a modelo de gestión mixto utilizando la infraestructura del Contact Center, este modelo ha sido aplicado en cuatro (4) negocios.

#### CONTACT CENTER

- Durante el 2020, este canal participó con una producción de **\$845 millones**, es decir, el **13%** del total de la producción de Canales Alternos, con **3.838** asegurados

Tipo	Presupuesto	Producción	Ejecución
Propio	\$771	\$808	105%
Tercerizado	\$49	\$37	77%
<b>Total general</b>	<b>\$820</b>	<b>\$845</b>	<b>103%</b>

\*cifras en millones

- La producción de SOAT corresponde a \$31 millones, lo que genera un cierre total para Contact Center de \$876 millones.

- La siniestralidad incurrida en el transcurso del año 2020 equivale a **\$84 millones** que corresponde al 10% del valor de la producción, y el canal cerró con una rentabilidad cercana al 42%.
- Contact Center cerró a diciembre con **3.838 asegurados**, de los cuales 3.749 corresponden a clientes atendidos por el Contact center propio y 89 que corresponden al Contact tercerizado. Los 3.749 están distribuidos en 16 cuentas y se comercializan los productos Odontológico, Hogar, Vida Grupo y Automóviles (Línea directa #789).

### **3.3.10. INTERMEDIARIOS**

Durante el año 2020 la Coordinación de Intermediarios ha mantenido las políticas, procesos y procedimientos diseñados para dar estricto cumplimiento de las normas vigentes, en especial en lo relativo a la idoneidad de nuestros intermediarios y la información puesta a disposición de los Consumidores Financieros. Así mismo ha fortalecido su relación con los Corredores de Seguros en temas relacionados con la administración y control del pago de comisiones, con los que ha llegado a acuerdos de servicio que satisfacen a las partes.

- **Información al Consumidor Financiero:**

En la actualidad se encuentran publicados en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios (SUCIS) 5156 personas entre intermediarios de seguros personas naturales (Agentes), personas jurídicas (Agencias de Seguros) y personas naturales vinculadas (PNV) conformadas por personal de la Aseguradora y personal que trabaja para los intermediarios, que cuentan con la idoneidad y la autorización para la comercialización de nuestros productos; para lograr esto se ha hecho especial énfasis en los programas de idoneidad de la Aseguradora.

La operación se fortalece y los objetivos se trabajan con la misma responsabilidad:

Al cierre de 2020 se reclutaron 439 intermediarios.

### **3.3.11. GERENCIA DE MERCADEO**

Durante el año 2020 la Gerencia de Mercadeo gestionó varios frentes de trabajo tanto en la Coordinación de Investigación de Mercados como en la Coordinación de Comunicaciones con el objetivo de apoyar las labores comerciales.

**Diseño y protocolo del nuevo portafolio digital.** Se lideró el diseño y conceptualización de tres ofertas digitales como parte integral del portafolio de la compañía como lo son: Solimascotas, AP telemedicina y Hogar Digital. Durante este proceso se llevaron a cabo varias acciones determinantes para trazar la ruta de desarrollo como lo son la investigación del consumidor, las tendencias, la oferta del mercado, y todas las acciones de validación para darle vida a este nuevo portafolio.

**Reempaquetamiento de algunos productos existentes.** Junto con la Gerencia de Negocios Corporativos se trabajaron tres frentes claves como lo son el rediseño de la experiencia de usuario, el

desarrollo de una propuesta de pre lanzamiento y lanzamiento del producto a través de medios digitales y el ajuste del nuevo nombre comercial, que paso de ser SoliYa a Soli Protección Familia Ya.

**Investigaciones de mercado y análisis competitivos.** Se realizó un benchmarck de corresponsales bancarios de seguros; un estudio exploratorio sobre la categoría de seguros en adopción, uso, percepción y necesidades de millennials colombianos en torno a la categoría; un benchmarck competitivo sobre servicios de asistencia para los productos de hogar y pymes y por último un benchmarck competitivo de oferta digital en la industria aseguradora.

**Diseño de la estrategia de e-commerce con una visión a tres años.** Se desarrolló la primera estrategia de ecommerce que compromete infraestructura, recursos, procesos, diseño organizacional e inversión; con el fin de desarrollar de manera integral el nuevo portafolio y canal de venta digital. Esta estrategia comprende tres grandes hitos: Desarrollo de productos digitales, desarrollo de una tienda virtual (e-commerce) y una estrategia de marketing digital inspirada en el embudo de ventas.

**Ruta estratégica 2021 Oficina Virtual (Portal intermediarios, Portal Clientes Persona Natural y Portal Clientes Persona Jurídica).** Diseño de ruta estratégica para la implementación de un modelo integral de oficina virtual comprendido por cuatro fases: Fase 1 - Diagnóstico y recolección de información; Fase 2 - Diseño conceptual y estratégico; Fase 3 - Plan de implementación y Fase 4 - Prototipado (mockups).

**Puesta en marcha de Solidariapp.** A través de un equipo estratégico y de la Gerencia de Mercadeo como cabeza responsable, se han liderado todas las acciones para la creación de Solidaria App, para conocer el mercado se realizó una investigación para entender el comportamiento de las apps en el sector seguros, basados en eso, se llevó a cabo la planeación y construcción del contenido de la app; se diseñó el look and feel (visualización) basado en los lineamientos de marca de la compañía; se realizó una siembra de mercado con colaboradores y posteriormente con clientes para profundizar en la experiencia y satisfacción sobre los servicios de la app; se realizó una estrategia de comunicación dirigida a intermediarios, colaboradores y clientes finales.

Adicionalmente a los canales digitales en el 2020 hicimos el lanzamiento de nuestra red social corporativa “Hola Solidaria” canal interno que nos permitió fortalecer la comunicación dentro de la compañía y el desarrollo de estrategias de endomarketing enfocadas a la integración e interacción de campañas internas , así como también el lanzamiento del blog digital SOLIALDIA enfocado 100% a nuestros intermediarios con un direccionamiento dinámico e interactivo en búsqueda de generar cercanía y un canal directo de nuestros intermediarios con la compañía.

En 2020 se realizó una campaña para comunicar el primer lugar para trabajar en Latinoamérica galardón otorgado por GREAT PLACE TO WORK, en medios masivos como televisión, medios digitales y social media, en televisión se programaron un total de 70 salidas por 16 días en los canales de televisión nacional como CARACOL, RCN, CITY TV. En digital se programaron diversos anuncios de publicidad en los medios de comunicación digital como PORTAFOLIO, REVISTA SEMANA,

ELTIEMPO, así como también una estrategia paralela de pauta en social media, logrando alcanzar 38.856.248 personas a nivel nacional.

### **3.4. RED LOS OLIVOS**

Para el año 2020 al corte del mes de diciembre la totalidad de primas suman \$6.483 millones y al mismo corte en el 2019 fueron de \$6.329 con tendencia estable. La facturación del ramo de canasta sigue siendo la más importante con el 67% del total de producción.

La producción de SOAT a través del canal de las agencias de seguros los olivos en Medellín Villavicencio, sumados a los SOAT institucionales de otras sedes de olivos ascendió a la suma de \$689 millones de pesos frente al año anterior de \$903 millones.

En cuanto a familias con seguros nuestro porcentaje de penetración llego al 39% del total de sus titulares con plan exequial. Las ciudades con mayor penetración de seguros anexos son: Cali (72%) y Neiva (49%).

Atendimos siniestros por \$2.957 millones para una siniestralidad total de la red del 45.6% frente al indicador del año anterior del 37.8 %. así como de los servicios de asistencia al hogar a través de nuestra entidad de asistencia.

A nivel comercial la producción se ha respaldado con programas de capacitación continua a la fuerza comercial de Olivos. Así mismo se ha gestionado nuevos productos para el portafolio de microseguros anexos al plan exequial.

Frente al soporte tecnológico y de desarrollo continuamos con el apoyo a la red a través del aplicativo principal y venta a través de plataformas web y Dispositivos móviles; para ello se buscó dar respuesta oportuna a diferentes requerimientos que recibimos, así mismo se fortaleció el acompañamiento en la creación de nuevos productos en ciudades como Cali, Tuluá; Villavicencio, Pereira y Cúcuta. Se adelanto la integración del aplicativo siseplanes con el proveedor dispuesto por olivos para la salida del proceso de facturación electrónica y el apoyo tecnológico a las migraciones de bases de datos de algunos olivos.

Para el año 2021 mantendremos el soporte integral a la Red Nacional los Olivos a través de la estrategia comercial, operativa y de tecnología; tales como la modernización de las herramientas tecnológicas, el acompañamiento en procesos de migración de bases de datos, mejoras en control de afiliados, edades, coberturas; estrategia de ventas en otros canales de comercialización, consolidación de procesos operativos, fortalecimiento de programas de capacitación continua, Consolidación de comités de seguimiento, asesorías a las unidades de suscripción. Se continuará con la gestión de lanzamientos de los nuevos productos en empaquetamiento con los planes exequiales con el fin de profundizar en la estrategia de sinergia entre las partes.

### **3.5. GESTION DE REASEGUROS**

Durante el año 2020, se trabajó en los siguientes frentes:

- Optimización de tiempos de respuesta en la gestión de las solicitudes presentadas por parte de la Gerencia de producto.
- Explorar en diferentes opciones en el mercado Reasegurador para la colocación de los negocios, teniendo varias alternativas de cotización.
- Se construyó una base de datos facultativa en Acces, con el registro de todos los negocios que se han gestionado en el año, esta base se actualiza durante el mes con los negocios ganados, perdidos, declinados y sus respectivas observaciones, con lo cual se evalúa la efectividad de los negocios y se analiza a fin de hacer un seguimiento y control.
- Se organizó un archivo de expedientes facultativos y retenciones con su respectivo consecutivo, donde se encuentra el check list de la información base de cada negocio.
- Se estandarizó un proceso de autorización de los negocios ante la Gerencia de Reaseguros para la legalización de los mismos, lo que permite tener un mayor control en el cumplimiento de las fechas de garantía establecidas ante los Reaseguradores.

### 3.6. GESTION OPERATIVA DE REASEGUROS

Se continuó brindando los servicios de apoyo, registro y gestión de las operaciones de reaseguro que requiere la compañía para la ejecución de los cierres de reaseguro y cumplimiento de las obligaciones con los reaseguradores y entes de control.

**Recaudos:** Con la gestión mensual de cobro a Reaseguradores correspondiente a reembolso de siniestros y saldos a nuestro favor recaudamos un total de \$ 11.482 millones, generando una utilidad en cambio de \$ 13 millones.

**Implementación de buenas prácticas:** en el transcurso del segundo semestre implementamos un cronograma más riguroso para la generación de los giros a reaseguradores. Al gestionar las órdenes de pago con todas las autorizaciones y entregarlas con 20 días de antelación a la coordinación de Inversiones brindamos la oportunidad de negociación en la compra de las divisas para cumplir con las obligaciones con nuestros reaseguradores.

**Tecnología:** continuamos con el desarrollo de automatización y normalización de los procesos de reaseguros en Sise en donde se lograron las siguientes mejoras:

- Abono en cuenta de pagos en pesos a reaseguradores del interior
- Reportes de Cúmulos de Terremoto.
- Generación automática de medios magnéticos de la información de reaseguros desde la Gerencia de Contabilidad.
- Reporte de Sumas Aseguradas.

### **3.7. GESTIÓN DE ACTUARIA**

Durante el año 2020 la gestión de la gerencia de Actuaría se concentra en los siguientes tres frentes cuyos principales resultados son:

#### **Notas Técnicas:**

De acuerdo con los diferentes cronogramas establecidos se actualizaron las notas técnicas de 20 productos para el Macroramo Generales, 10 del Macroramo de Personas, 3 para el Macroramo de Patrimoniales y validación de la obtención de la prima pura de riesgo para SOAT, para un total de 33 Notas Técnicas durante el 2020, sin contar la segunda versión de 6 de ellas.

#### **Reservas:**

- Estimación de la RSONA mensualmente por cada ramo técnico
- Validación de la RPND calculada automáticamente por SISE de acuerdo con los parámetros de gastos actualizados por la Gerencia de Planeación Financiera
- Validación del cálculo de la Reserva de Insuficiencia de Primas
- Cálculo del deterioro del activo de las contingencias a cargo del Reasegurador F533
- Cálculo del riesgo de contraparte según lo descrito en la circular 033 de 2018 F539
- Cálculo de la Reserva de Gastos Indirectos (ULAE). Circular 025 de 2017 de la SFC.

#### **Soportes Actuariales**

- Modelación para el cumplimiento de la circular 021
- Modelación de la cartera Terremoto para el cálculo del PML y su encaje con los contratos de Reaseguro y demás estándares establecidos en la C039
- Modelación catastrófica para carteras particulares del Ramo de Terremoto
- Doble chequeo en la tarifación para macrocuentas de Personas
- Escenarios de estrés involucrando los fenómenos subyacentes a la pandemia y las correlaciones a raíz de las medidas para enfrentarlas para verificar el impacto a Capital y la suficiencia de las Reservas
- Validación de los estudios actuariales de SOAT del sector
- Cálculo de la devolución al ADRES

Es pertinente mencionar que la compañía adelantó la medición del impacto de NIIF 17 respondiendo a un proyecto a nivel gremial en cabeza de Fasecolda, la envergadura del mismo requirió el trabajo en equipo de varias gerencias como Contabilidad, Planeación Financiera, Recaudo y Cobranza, Reaseguros, Actuaría Responsable, Planeación y Proyectos y Actuaría.

### **3.8. GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE**

#### **Mandato Del Gerente Del Actuario Responsable**

Con el fin de dar cumplimiento al Marco Integral de Supervisión de la SFC, se elabora la segunda versión del manual normativo en el cual se adiciona las responsabilidades de la segunda línea de defensa de la FA y oficialización en el aplicativo de Kawak.

Así mismo se crea el “Procedimiento Metodología para la Implementación de la Función Actuarial” con el fin de dar a conocer las actividades a seguir para la implementación de la FA en la Compañía.

#### **Evaluación de la implementación de la Función Actuarial**

De acuerdo con el cronograma de implementación de la FA para el año 2020, presentado a la Alta Gerencia, Presidencia, Junta de Directores y Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, se describen las principales actividades que se ejecutaron para el desarrollo de las responsabilidades de:

Provisiones Técnicas, Suscripción y Tarificación, Reaseguros, Riesgos y Calidad del Dato, reportes e informes en los Macro ramos de Automóviles, Generales y SOAT:

- Planeación del trabajo.
- Socialización plan de trabajo (Vicepresidencias / Dueños de proceso / Stakeholders).
- Recolección de documentación, validación, análisis cualitativo y cuantitativo bajo parámetros de la FA.
- Documentación de hallazgos.
- Identificación y reporte de riesgos.
- Socialización de hallazgos con dueños de proceso.
- Definición de compromisos y planes de acción.
- Reporte de informe final a los entes de control.
- Seguimiento a planes de acción.

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

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

Provisiones Técnicas:

- Revisión del cálculo de las provisiones técnicas.
- Revisión de calidad del dato y sistemas de tecnología de la información utilizados.
- Revisión de métodos, modelos e hipótesis.
- Análisis y estudios para apoyar las revisiones: comparación de provisiones técnicas con la experiencia y análisis de sensibilidad.

#### Suscripción y Tarifación:

- Evaluar las políticas de suscripción
- Monitorear y aprobar discrecionalmente políticas sobre los términos de las condiciones de los productos, así como la determinación de sus precios.
- Evaluar el diseño y la fijación de precios de los productos de seguros que ofrece la entidad.

#### Reaseguros:

- Revisar los modelos usados para determinar el nivel de exposición de la entidad y que tan adecuados son los
- Programas de reaseguros para mitigar esas exposiciones.

#### Riesgos:

- Analizar los resultados de las pruebas de estrés y de los procesos usados para establecer que tan adecuados son los niveles de capital.
- Revisar los modelos de riesgo internos.

#### Calidad del dato:

- Evaluar la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en los cálculos relacionados en los procesos evaluados.
- Velar por su adecuación, integridad y exactitud.
- Establecer seguimiento a los planes de acción para la corrección y prevención de hallazgos sobre calidad de datos.

#### Reportes e informes:

- Reportar a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia los resultados de la revisión realizada por la FA.
- Comunicar los hallazgos y oportunidades de mejora a los responsables de los procesos revisados.
- Generar soportes de las revisiones realizadas, así como de los hallazgos y oportunidades de mejora, con el fin de documentar los planes de acción, actualización, entre otros, y realizar el adecuado seguimiento.
- Comunicar al supervisor los resultados de las revisiones realizadas cuando este lo requiera.

### **Ajuste a la Metodología de la Certificación de Suficiencia de Reservas Técnicas**

De acuerdo con la recomendación de la SFC, se establece las siguientes fases para ajustar la metodología de la Certificación de las Reservas técnicas:

- Capacitación con equipos de trabajo y stakeholders (niveles 2 y 3 del organigrama) para el conocimiento de la función actuarial como segunda línea de defensa e implementación de la misma al interior de la Compañía.
- Diseño, socialización a la alta gerencia y documentación del procedimiento "Metodología para la Implementación de la Función Actuarial".

Una vez realizada la capacitación se presentó a la SFC el ajuste a la metodología de evaluación de las reservas técnicas con la adición de las siguientes actividades:

## Declaración de la suficiencia y soportes de la declaración de la suficiencia

Se explica en detalle la revisión de métodos, modelos e hipótesis, evaluación de la coherencia del cálculo y recálculo de las provisiones técnicas, análisis de desviaciones entre las provisiones contabilizadas y las provisiones a efectos de revisión por parte del Actuario Responsable.

### Actividades adicionales

Se evalúa la calidad de los datos y los sistemas de información utilizada para el cálculo del deterioro del activo y las provisiones técnicas de la compañía y revisión de los sistemas de información.

## 3.9. GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES

### 3.9.1. INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES

Durante el año 2020, a pesar de la complejidad dada por la pandemia, se logró evolucionar de manera importante, en el proceso de transformación del Servicio de Indemnizaciones Autos, avanzando en frentes como:

- Estructurar un Modelo de Atención no Presencial que permita a nuestros clientes un fácil acceso a los procesos de reclamaciones contribuyendo a una oferta de servicio más competitiva.
- Puesta en Marcha Nuevo Canal de Atención: En el 2020 alineados con nuestra estrategia y adaptándonos a la coyuntura mundial de confinamiento, habilitamos para atención nuestra Línea #789, la cual conectará con nuestro nuevo Canal no presencial de Atención CAE – CENTRO DE ATENCION ESPECIALIZADA.

Como premisa en este nuevo esquema, mantuvimos la promesa de nuestra Aseguradora, orientada a brindar acompañamiento a nuestros clientes durante los procesos de reclamación, momento de verdad de nuestro producto. Es así, que nos reinventamos manteniendo contactabilidad vía chat, videollamada, correos y demás esquemas de comunicación, en cada momento del proceso de atención

Dentro de este nuevo modelo, se atendieron Siniestros de Autos en el año 2020 acorde a las cifras expresadas a continuación:

<b>SINIESTROS ATENDIDOS AUTOS 2020</b>	8.864
--	-------

*Cifras en Unidades*

Así mismo se pagaron siniestros según cifras expresadas a continuación:

<b>SINIESTROS PAGADOS AUTOS 2020</b>	\$ 61.077
--------------------------------------	-----------

*Cifra en Millones*

## Recobros y Salvamentos

Afrontando las dificultades generadas por las necesidades urgentes de adaptación a nuestro interior y al exterior, continuamos con una estrategia continua de recuperación de los rubros de recobros y salvamentos. Donde las cifras de recuperación en el 2020 por estos rubros correspondieron a:

INGRESOS RAMOS AUTOS		
RECOBROS	SALVAMENTOS	TOTAL
\$ 2.516	\$ 2,060	\$ 4.576

*Cifra en Millones de Pesos*

### 3.9.2. INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS

En el año 2020 se presentaron 25.321 avisos de siniestros por un valor de \$272.887 millones de pesos; de los cuales para el ramo de Accidentes Escolares se avisaron 4.708 siniestros por un valor de \$4.309 millones.

- **Gestión de Siniestros – Pagos**

En el año 2020 se realizaron 62.775 pagos por un valor de \$ 188.082 millones de pesos; de los cuales 25.939 pertenecen al ramo de Accidentes Escolares, por un valor de \$4.945 millones de pesos.

- **Gestión de Siniestros - Liberación de Reservas**

Durante el año 2020, se liberaron reservas por valor de \$ 50.256 millones equivalente a 5.804 objeciones lo cual favorece la siniestralidad del ramo.

- **Gestión de Siniestros - Atención de siniestros**

La Gerencia de Indemnizaciones de Seguros de Personas dentro de su Indicador Clave de Rendimiento estableció la atención de siniestros para los amparos Básico de Muerte, Incapacidad y Renta, dentro de los 15 días siguientes al aviso del siniestro. 26.035 tramites del año 2020 corresponden a los amparos antes mencionados. Siendo estos el 82.93% del total de trámites atendidos por la gerencia.

### 3.9.3. INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES

En el año 2020 en la gestión de siniestros de los ramos de Seguros Generales, hubo una disminución en el número de casos avisados, especialmente en los meses de abril a agosto, lo cual se explica por el confinamiento obligatorio que llevó, entre otras, a la suspensión de términos de notificación en las entidades estatales y con ello la disminución de avisos por procesos incluyendo los llamamientos en garantía, es así como se reciben 3.413 avisos por valor de \$26.169 millones de pesos, se pagaron \$22.103 millones de pesos, correspondientes a 3.153 casos y se objetaron 266 reclamaciones que equivaldrían a \$1.704 millones por valor de aviso.

En cuanto a salvamentos y recobros, se presenta un valor de \$61 millones de pesos en montos recuperados por estos conceptos.

El año cierra con una siniestralidad acumulada del 19.7%, cifra inferior al año anterior que fue del 27.2%.

### 3.9.4. INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES

El año 2020, la Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales logró por quinto año consecutivo resultados positivos, con estrategias y objetivos claros, dirigidos a evitar exposición patrimonial futura de la aseguradora.

- **Siniestros avisados:** Durante el 2020, fueron atendidos 1.196 avisos de siniestro por valor de \$5.831 millones de pesos, observándose una disminución del 14% en número de eventos (1.383), y un aumento del 13% en valor avisado (\$5.149) frente al año 2019. (Arrendamiento tiene la mayor participación del número de avisos con un 49% y cumplimiento estatal la mayor participación en el valor avisado con el 51%).
- **Siniestros pagados:** Dentro de la gestión de definición de siniestros, se accedió al pago de 1.416 eventos, a favor de nuestros asegurados/beneficiarios, en cuantía de \$4.336 millones de pesos, mostrando una disminución del 30% en número de pagos (1.772), y una significativa disminución del 75% en valor pagado (\$17.270), frente al periodo 2019. Arrendamiento tiene el mayor impacto sobre los pagos del macroramo durante el año 2020, con un 51% de participación.
- **Recobros:** En ejercicio del derecho de subrogación o recobro, se logró por vía directa y/o judicial, la recuperación de \$1.745 millones de pesos, de los ramos de arrendamiento, cumplimiento estatal y cumplimiento particular, generando impacto positivo en la siniestralidad del Macroramo durante el 2020. La variación del valor recobrado frente al año 2019 (\$521) es del 235%.
- **Siniestralidad del macroramo Patrimoniales:** Teniendo en cuenta la gestión de liberaciones de reserva por parte de la Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales, los ingresos por recobros y a pesar de eventos retadores relacionados con el ramo de arrendamiento, se puede observar un resultado positivo en la siniestralidad del macroramo.
- **Gestión directa Covid 19:** El último año financiero muestra resultados favorables para el macroramo a pesar de las dificultades de los clientes ampliamente conocidas y derivadas de la pandemia, las cuales, si bien generaron algún tipo de incertidumbre, también crearon oportunidades, al observar que asegurados y afianzados sin antecedentes de incumplimiento, recibieron asesoría y acompañamiento directo del equipo de abogados del área de indemnizaciones patrimoniales, aumentando cercanía y confianza en esta compañía.

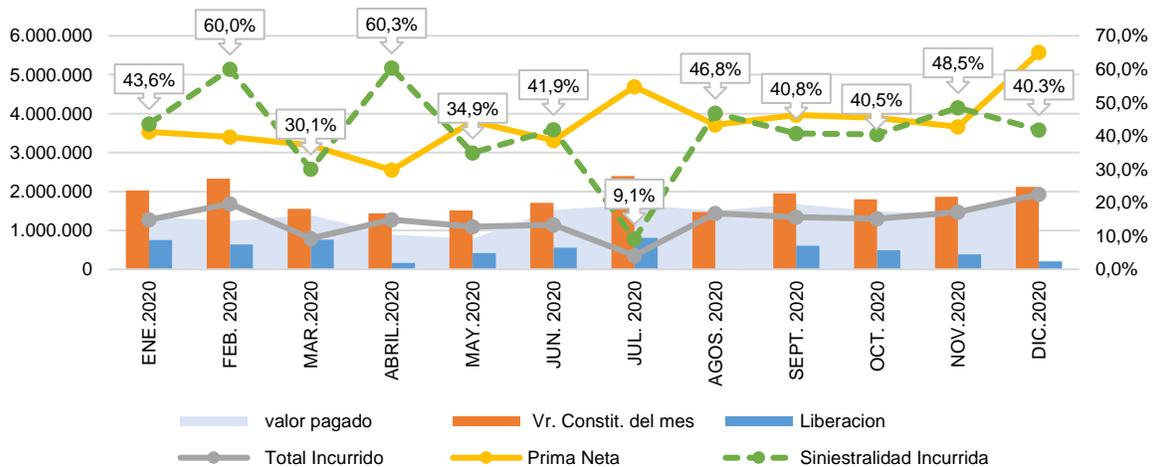
### 3.9.5. INDEMNIZACIONES SOAT

Durante el año 2020:

- Se registraron **5,141** avisos de siniestros nuevos.
- Se atendieron **31.499** reclamaciones.

- El valor pagado en siniestros fue de **\$17,045 millones**
- La siniestralidad Incurrida fue del **40,3%**
- Siniestralidad Cuenta Compañía del **46.7%**
- De acuerdo a lo establecido en el Decreto 800 de 2020, a raíz de la emergencia sanitaria, la compañía pago \$ 3.360 millones como mayor contribución al ADRES, a consecuencia de la disminución en la siniestralidad por la baja movilidad vehicular presentada durante el periodo de pandemia.

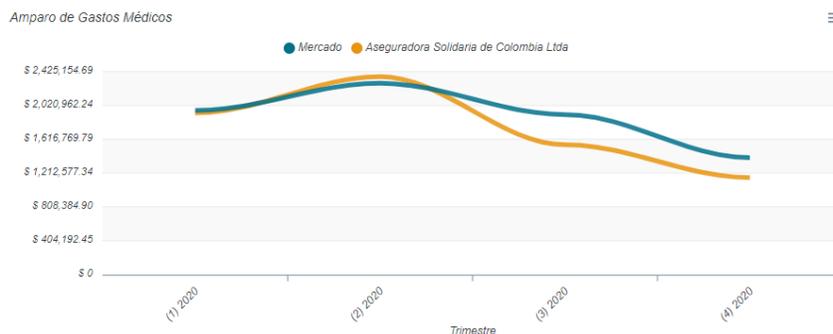
● **Grafica Cifras Contables año 2020(producción y siniestros)**



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

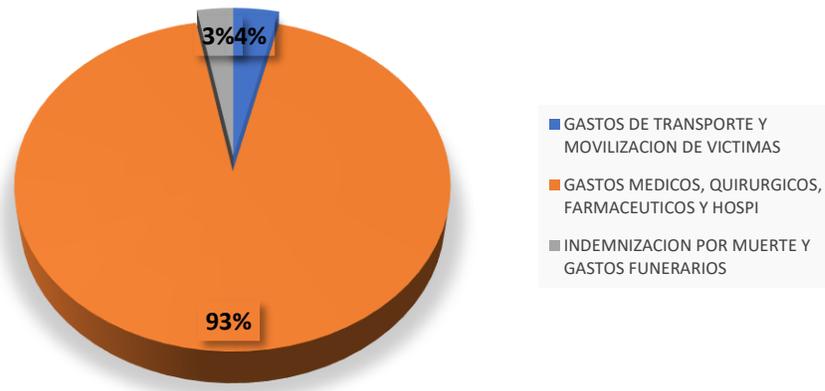
● **Costos Medios valor promedio pagado Gastos médicos**

De acuerdo a la información publicada en la plataforma días de Fasecolda, se evidencia el costo medio pagado correspondiente al amparo de Gastos Médicos donde Aseguradora Solidaria se encuentra en el primer y segundo trimestre igual que el mercado y para el tercer y cuarto trimestre nos encontramos por debajo del costo medio del mercado.



Actualmente el amparo de gastos médicos participa un 93% del total pagado en el 2020, en total por este amparo se pagó el valor de Quince mil setecientos setenta y nueve millones setecientos ochenta y dos mil novecientos noventa y tres (**\$15,779 millones**).

## Grafica participación del valor pagado por amparo Aseguradora Solidaria 2020.



- **Automatización y mejora de procesos**

**Proyecto Indemnizaciones SOAT - Cambio BPO:** A finales del 2019 y comienzos del 2020 se inicio con la planeación del proyecto para el cambio al nuevo BPO RGC, la implementación duró 7 meses. El objetivo general del mismo era la optimización del proceso de indemnizaciones de SOAT a nivel tecnológico y operativo, incorporando las mejoras requeridas de acuerdo a las necesidades actuales del ramo.

### 3.10. GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES

#### 3.10.1. GESTIÓN CONTABLE

Los estados financieros de la Aseguradora han sido preparados de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia (NCIF), definidas por la Ley 1314 de 2009 para el Grupo 1 y reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificado parcialmente por el Decreto 2496 de 2015 y Decretos precedentes 2784 de 2012 y Decreto 3023 de 2013

La Contabilización de las inversiones se sigue registrando según lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera (actualizado mediante la Circular externa 034 del 2014).

De acuerdo con la legislación Colombiana la Compañía preparará sus Estados Financieros individuales, que sirven de base para la aplicación de distribución de Excedentes.

En el 2020 las principales labores a resaltar son:

- Se atendieron las instrucciones de la circular externa 018 de septiembre de 2020, en la cual se la superintendencia financiera Mediante el Decreto 1349 de 2019 el Gobierno Nacional modificó la normatividad relacionada con el régimen de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras, como parte del proceso de convergencia a los estándares internacionales.

Con base en lo anterior, la Superintendencia estableció las instrucciones para la implementación de las disposiciones contenidas en el mencionado decreto, respecto a los componentes del patrimonio técnico, así como la creación del formato 407 de Declaración del control de ley patrimonio adecuado el cual es oficial a partir de la transmisión de 31 de agosto de 2020

- Participó en las mesas de trabajo en la elaboración del primer estudio de impacto financiero de la aplicación de la NIIF 17 en Colombia de acuerdo a los lineamientos entregados por Fasecolda

Aseguradora Solidaria de Colombia entidad cooperativa, quien tiene la responsabilidad de Gran Contribuyente y en cumplimiento con la Resolución 042 de mayo de 2020, inicio el proceso de la emisión de factura electrónica para las pólizas de seguros y otros ingresos como lo indica la norma, contando con el apoyo de nuestro proveedor tecnológico Carvajal Tecnología y Servicios.

En el proceso de emisión nuestro proveedor Carvajal realiza las siguientes actividades:

- Generar estructura legal del (XML, UBL,2.1)
- Genera el CUFE
- Utiliza la Firma Electrónica de Aseguradora Solidaria para firmar el XML y ser remitido a la DIAN.
- Genera el PDF Representación gráfica y el código QR
- Carvajal T y S, envía las facturas emitidas al adquirente por correo electrónico

La recepción de facturas electrónicas se realiza a través de Carvajal T y S: para este cumplimiento la compañía desarrolló el aplicativo de Factura Electrónica Recepción que se encuentra dentro de SOLIGESPRO y para lo cual cuenta con unos buzones para cada una de las agencias y Áreas de Dirección General que permiten recibir e identificar las facturas de acuerdo a la información contenida en los XML de los documentos electrónicos recibidos, para su posterior contabilización y pago.

En la Resolución 042 de mayo de 2020, se reglamenta la obligación de generar el Documento soporte para no obligados a facturar.

- Se atendieron las instrucciones de la circular externa 018 de septiembre de 2018, en la cual la superintendencia financiera modifica las instrucciones de transmisión de los Formatos 529 y 211 sobre los informes de composición accionaria de las entidades vigiladas, y el cual es oficial a partir de la transmisión del 31 de diciembre de 2018
- La Gerencia de contabilidad elaboró los manuales contable y tributario, en los cuales se disponen los lineamientos, normas y políticas contables de información financiera que rigen a la Aseguradora.
- Se identificaron los planes de acción en la matriz de riesgos, de los procesos de facturación electrónica y manuales contables.

### **3.10.2. GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA**

Al cierre del mes de diciembre del 2020, se presentaron los Informes semestrales al Comité de Riesgo tanto cualitativos como cuantitativos acerca de los créditos vigentes que ascienden a \$ 50.9 millones

al 31 de diciembre de 2020, los cuales corresponden a los saldos de los créditos otorgados a las SEAS (Socios Estratégicos de la Aseguradora Solidaria)

Dichos créditos se encuentran al día por lo que se realizó provisión general correspondiente al 1% de la cartera lo cual ascendió a \$0.5 millones.

### Primas por Recaudar

Las primas por recaudar antes de IVA cerraron a diciembre del 2020 con un saldo de \$64,059 millones, con una disminución frente al año anterior de \$16,970 millones, la rotación de cartera pasa de 42.3 días en diciembre del 2019 a 34.3 días en el mes de diciembre del 2020

La cartera cierra con el siguiente comportamiento:

El deterioro total de la cartera cerró a diciembre del 2020 en \$1,241 millones, con una disminución frente a diciembre del 2019 de \$290 millones.

Días	Diciembre -2019	Part.%	Diciembre -2020	Part.%	Var.
0-45	64,250	79.3	49,573	77.4	-14,677
46-75	10,387	12.8	10,225	15.9	-162
76 – 90	3,240	4.0	2,396	3.7	-844
91-180	2,850	3.5	1,145	1.8	-1,705
181-270	253	0.3	103	0.2	-150
más de 270	49	0.1	617	1.0	568
<b>Total</b>	<b>81,029</b>	<b>100.0</b>	<b>64,059</b>	<b>100.0</b>	<b>-16,970</b>
IVA por Recaudar	7,812		6,576		-1,236
Deterioro Total	1,531		1,241		-290
Rotación	42.3		34.3		-8.0

### Medios de Recaudo:

Actualmente la compañía aplica las nuevas tecnologías que hacen eficiente los procesos de recaudo, facilitando un servicio de calidad a nuestros clientes e intermediarios.

La Aseguradora cuenta con los siguientes medios de recaudo que todo Tomador puede tener en cuenta al momento de pagar su póliza:

**Comprobante de Pago Individual** Este comprobante se entrega con la impresión de la póliza a todos los tomadores, este comprobante contiene un # electrónico el cual asigna el sistema en forma automática y se encuentra asociado al número de póliza. Su función principal consiste en ser el único identificador para descargar de forma automática y en línea la cartera.

## Pagos Electrónicos

- **Pasarela de pagos Internet** El Tomador puede llevar a cabo su pago a través del ingreso directo a nuestra página de internet [www.aseguradorasolidaria.com.co](http://www.aseguradorasolidaria.com.co), busca la opción Paga tus productos en línea y través de su cuenta de ahorro o cuenta corriente (PSE), o a través de su tarjeta de crédito, descarga la cartera en forma automática y en línea.
- **Pagos Telefónicos (IVR)** Con el # electrónico impreso en el Comprobante de Pago individual, el tomador puede llamar a las líneas telefónicas 3849444 o 6449949 en Bogotá y pagar su póliza a través de su tarjeta de crédito, este medio descarga la cartera en línea.
- **Pagos Sucursales Bancarias** Tan solo con la presentación del Comprobante de Pago Individual en la caja de Banco de Bogotá o Banco de Occidente, descarga la cartera en forma automática y en línea.
- **Pagos Cajeros Electrónicos (ATH)** Tan solo con la presentación del Comprobante de Pago Individual en los cajeros automáticos ATH, puede el tomador pagar su póliza y descargar la cartera en forma automática y en línea.
- **Pagos Corresponsales Bancarios** Contamos con más de 34.000 puntos de recaudo a nivel nacional.
- **Boleta de Recaudo Múltiple** Este es un medio de recaudo que permite agrupar varias pólizas para hacer un único pago, está dirigido para aquellos intermediarios que recaudan en nombre de la compañía, el intermediario debe ingresar a la página de internet de aseguradora solidaria e ingresar al portal de intermediarios, allí podrá ver su cartera y seleccionar que pagos llevará a cabo, el pago se hace por PSE.
- **Coaseguro Cedido y Aceptado**

Durante el año 2020 se gestionó la administración operativa del Coaseguro Cedido y Aceptado, para lo cual se tuvo relaciones con casi la totalidad de compañías de seguros.

### 3.10.3. GESTION DE INVERSIONES

La inédita combinación de choques a los que estuvo expuesta la económica de Colombia durante el 2020, encabezada por la pandemia, la recesión global y el desplome de los precios de las materias primas, ha causado un aumento considerable del desempleo, una inflación en sus mínimos históricos que a su vez generó que el Ban Rep baje su tasa de política monetaria al 1.75% en pro de reactivar la economía, con la caída de los intereses de los ahorradores, se pretende desincentivar ese instrumento para que esos recursos muevan la economía en el territorio.

Las bajas tasas de interés a nivel global y la amplia liquidez de los actores financieros ha causado disrupciones financieras y económicas a causa de la pandemia y así mismo una gran incertidumbre que ha hecho y que hará que sea muy difícil encontrar retornos altos en cualquier inversión en general, lo que hace más difícil no solo el diseño de estrategias, sino que se genere un entorno de alta volatilidad que, para la mayor parte de los agentes económicos, desincentiva la toma de riesgos.

A nivel mundial, las tasas de interés están también en niveles mínimos como hemos mencionado; de hecho, los bonos de deuda de países como Alemania, Francia y Suiza a diez años se están negociando a tasas negativas, lo que quiere decir que el inversionista termina pagando para que le reciban la plata. El bono del tesoro americano llegó hasta el 0,6% a diez años.

Adicionalmente, sigue siendo atractivo para los inversionistas extranjeros traer recursos para invertir en títulos TES en pesos; al parecer, el riesgo de una baja de la calificación de riesgo país no preocupa por ahora, sin embargo, esto ha hecho que Tes 2024 estén operando al 3.39%, los Tes2026 al 4.35% y nuestra referencia a 10 años los Tes2030 estén al 5.38%

La reactivación económica va a llevar tiempo, independientemente de que al parecer estemos cerca de tener una vacuna, el golpe de las cuarentenas y cierres fue muy fuerte. Por eso, tener la posibilidad de conseguir recursos a tasas bajas puede ayudar mucho. La DTF, que es la tasa de referencia para indexar los créditos, está por debajo del 2%.

### **Rentabilidad del Portafolio**

Sobre el panorama anterior mencionamos que pese a las circunstancias donde las tasas bajaron en promedio 134 pbs, en referencia a la rentabilidad del portafolio y en comparación con el 2.019 donde la tasa fue del 6.54% vs 2020 donde la tasa fue de 6.05% EA vemos que la afectación solo fue de 49 pbs, es de mencionar que este año con el fin de afrontar la incertidumbre se tomó como política interna primar la liquidez y no renovar títulos, pasamos de manejar en cuentas de ahorros a la vista un promedio de \$ 37.854 millones a \$ 160.550 millones con tasas que están alrededor del 1.65% EA. Con una DTF 90 días al 1.90% EA y con captaciones en CDT en bancos AAA en promedio a 360 días al 2.40% EA, con el antecedente que en su mayoría los bancos se encuentran cerrados para captaciones debido a su alta liquidez, podemos considerar que la rentabilidad del portafolio del 6.05% EA se logró mantener sobre el promedio de las tasas del mercado y así mismo muy por encima de los portafolios de los FIC de liquidez que se encuentran en promedio al 2.92% EA, esto sin desmejorar la calidad de los activos que lo componen, lo cual evidencia una gestión óptima y eficiente en el manejo de los recursos de la compañía

### **Rendimientos del Portafolio**

Los rendimientos del portafolio en total sumaron \$ 33,880 millones. Los cuales se generan sobre el portafolio mensual que gestionamos, con un riesgo conservador donde se busca, ante todo, la preservación del capital y la obtención de un rendimiento de mercado. Es de hacer notar que se cumplió sobre el presupuesto en un 112% y que así mismo los rendimientos de este año superaron los del 2019, pese a las grandes dificultades económicas que está viviendo el mundo.

El portafolio sobre el cual se generó el rendimiento está compuesto por los siguientes activos: 1. Valores de contenido crediticio inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores. 2. Valores de deuda pública emitidos o garantizados por la Nación, por el Banco de la República o por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. En temas de Clase de Inversión el portafolio de Tesorería está constituido en un 83.94% en Renta Fija. En moneda: el 91% del total está en pesos. En Emisores, representados en: Sector Financiero (incluyendo el disponible) 61%, Sector Real 14.40%, Nación 13.7%, Sector Cooperativo 0.3% entidades del Extranjero 5.50%. Por Clase: Bonos

(S.R, Pensional, del exterior, SF), CDAT, CDT. CERT, Fiducia y Tes. El plazo promedio ponderado del portafolio está en 2.14 años. De acuerdo con los activos aceptables para invertir, se considera que el perfil general de riesgo del portafolio es conservador y la exposición a riesgos como el de mercado o el de liquidez es bajo como resultado de su estructura. La estructura adicional del portafolio nos permite mantener la liquidez necesaria para el cumplimiento de las obligaciones diarias de la compañía en aras de maximizar en cuanto a rentabilidad el uso eficiente de los recursos monetarios.

Lo anterior se ha logrado gracias a un seguimiento constante de las condiciones económicas a nivel externo e interno y que han sido presentadas y analizadas en el comité de inversiones donde semanalmente se evaluaron las estrategias, nuevas alternativas de inversión, el cumplimiento de las normas que nos aplican y las políticas internas establecidas por la compañía.

Terminamos una década con el 2020 y comenzamos una nueva con amplios retos dada las restricciones que se han mantenido y que pronto completarán un año.

#### **3.10.4. GESTION DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN**

Durante el año 2020, la Coordinación de Back Office presentó una optimización en los procesos de Tesorería, producto de los convenios acordados entre la compañía, los bancos y las estrategias adoptadas por el constante seguimiento de los funcionarios encargados del proceso de pagos a través de: abono en cuenta, giros bancarios y pagos portal, logrando una reducción en costos financieros del 39% con respecto al año anterior.

Así mismo se implementó el medio de pago a través de las cuentas virtuales de NEQUI y DAVIPLATA con el fin de brindar una nueva alternativa de pago para nuestros clientes.

La Estrategia de la compañía durante todo el año, se orientó en la optimización de los recursos financieros y mejoramiento de los tiempos de respuesta a las diferentes áreas de la compañía.

### **VALORACIÓN DEL PORTAFOLIO Y REPORTES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**PROCESOS DE VALORACIÓN:** Con el fin de contar con buenas prácticas de valoración en la compañía, la Coordinación Back office implementó el proceso de Valoración alterno del Portafolio con el objetivo de validar y llevar control de los resultados obtenidos por el aplicativo ALFYN. Igualmente se implementó la conciliación automática para tener un mayor seguimiento diario de los recursos de cada custodio.

#### **3.11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL**

##### **3.11.1. GESTIÓN DE PROYECTOS**

Aseguradora Solidaria de Colombia durante el 2020 continuó trabajando bajo su dinámica de gestión de proyectos fundamentada en buenas prácticas para la formulación, ejecución, seguimiento, control y cierre de proyectos.

Así mismo, se trabajó de manera articulada con diferentes áreas de negocio como Planeación y Proyectos y Procesos y Calidad, las cuales en conjunto con la Vicepresidencia de Soporte Organizacional han mantenido un rol de asesores, facilitadores e integradores, permitiendo consolidar resultados y generar valor a través de las soluciones entregadas.

A continuación, se resaltan los logros de los proyectos administrados:

### 3.11.1.1. PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Como resultado de la dinámica de la formulación, gestión y ejecución de proyectos estratégicos, al finalizar 2020, Aseguradora Solidaria cuenta con un total de 28 proyectos e iniciativas bajo la clasificación que se muestra en la *Tabla 1. Distribución Portafolio de Proyectos*, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 97.25%.

*Tabla 1. Distribución Portafolio de Proyectos*

Tipo de Proyecto	Estado	Total
Estratégico	Iniciativa	5
	Proyecto en Ejecución	17
	Proyecto Detenido	2
	Cerrado	4
<b>Total Portafolio</b>		<b>28</b>

A continuación, se listan los proyectos e iniciativas estratégicas según su estado:

*Tabla 2. Listado Proyectos Estratégicos*

Estado	Nombre
Iniciativa	Omnicanalidad
	CRM
	App Negocios Corporativos
	Gobierno de Datos
	Gestión del Conocimiento
Proyecto en Ejecución	Patrimoniales Web: Arrendamiento Web
	Patrimoniales Web: Cumplimiento Express
	Datamart
	Gestión Documental Fase 4
	Indemnización de Automóviles “Repensar el modelo”
	Nuevo Modelo Seguro de Personas
	Plan Estratégico Comercial (PEC): 2020
	App Corporativa
	Optimización del Proceso de Indemnizaciones Patrimoniales
	Productos Digitales (telemedicina, mascotas, hogar)
	Experiencia del cliente
	Rediseñar los procesos misionales (Proceso de Indemnizaciones Ramo de Personas y Generales)
	Primer estudio de impacto financiero de la aplicación de la NIIF 17 en Colombia
	Conocimiento del Cliente Digital
	Oficina Virtual
	Gestión Digital de Solicitudes (GDS)
Estrategia de BI <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema Estrategia de Analítica - Experiencia de Cliente.</li> <li>• Estrategia Comercial – Venta Cruzada y Venta Escalonada</li> </ul>	

Estado	Nombre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unificación Vigentes Compañía</li> </ul>
Proyecto Detenido	Renovación todos los ramos (Autos)
	Estrategia comercial (Producto _ Cliente)
Cerrado	Contact Center
	Especializar el proceso de renovación y retención de pólizas (Vida)
	Front Convención Nacional de Ventas
	Indicadores Comerciales de Analítica

## GESTIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

Como resultado de la gestión de proyectos e iniciativas de inteligencia de negocios, Aseguradora Solidaria cuenta con un total de 12 proyectos mejoras o iniciativas bajo la clasificación que se muestra en la *Tabla 3. Distribución Portafolio de Proyectos BI*.

*Tabla 3. Distribución portafolio de proyectos de inteligencia de negocios*

Estado	Nombre
Iniciativas	Gobierno de Datos
	Unificación, mejoras y accesos a reportes en la herramienta de inteligencia de negocios Power BI
	Normas para la construcción de soluciones de BI
Proyecto en Ejecución	Datamart: Desarrollos para disponibilización de información de actuaría y Oficial de cumplimiento.
	Cargue de información de Call Center y PQR's al repositorio de información de analítica.
	Esquema estrategia de Analítica - experiencia de cliente.
	Estrategia Comercial – Reglas de Asociación Venta Cruzada y Venta escalonada
	Unificación vigentes compañía
	Apoyo a PMO: Plan Estratégico Comercial (PEC) - Disponibilización de información para negocios nuevos (prospección), matriz de venta cruzada y Dashboard comercial.
	Estabilización indicadores de renovación y cotización de autos
Cerrado	Apoyo a PMO: Indicadores comerciales de analítica
	Optimización ETL repositorio de analítica.

### 3.11.2. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

Durante el año 2020, la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad se puede describir a partir de los siguientes frentes de trabajo:

- Mantenimiento de procesos y elaboración de modelos de operación ante cambios por proyectos o normativos y para dar soporte a convenios comerciales
- Automatización de procesos BPM y RPA
- Análisis de productividad y de cargas de trabajo
- Ajustes a la estructura organizacional y descripción de cargos
- Acceso a sistemas de información
- Gestión del CIT (centro de información de terceros)

## Mantenimiento de procesos y elaboración de modelos de operación ante cambios por proyectos y para dar soporte a convenios comerciales

Con miras a fortalecer la aplicación de estándares internacionales para la documentación y la cultura de Gestión por Procesos, durante el 2020:

- Se continuo con la medición de madurez de los procesos de la compañía en lo referente a “gestión por procesos” (MMPE Process and Enterprise Maturity Model). Con este estándar, que contempla grados de madurez desde P0 hasta P4, se hizo una medición de cada uno de los procesos y se obtuvieron los siguientes resultados.

### Madurez de procesos

NIVEL DE MADUREZ	2019		2020	
	CANTIDAD PROCESOS	% PARTICIPACIÓN	CANTIDAD PROCESOS	% PARTICIPACIÓN
P0	1	3%	0	0%
P1	23	72%	8	23%
P2	5	16%	14	40%
P3	3	9%	6	17%
P4	0	0%	7	20%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

En donde:

- P-1: El proceso es estable, confiable y predecible.
- P-2: El proceso entrega resultados superiores debido a que la empresa lo ha diseñado e implementado para toda la organización.
- P-3: El proceso entrega desempeño óptimo porque los ejecutivos pueden integrarlo, cuando sea necesario, con otros procesos internos para maximizar su contribución al desempeño de la empresa.
- P-4: El proceso es óptimo en su clase, trascendiendo los límites de la empresa, extendiéndose hacia los proveedores y hacia sus clientes.
- P-0: El proceso no se encuentra desarrollado.

En el 2020, se logró no tener procesos en P0 y tener el 20% en P4. Esta medición orientará acciones específicas desde la gerencia de PYC para incrementar los índices de madurez, siguiendo en la línea de que los procesos estén acordes con normas y estándares internacionales.

- En el módulo de indicadores de Kawak, las gerencias de producto empezaron a registrar las mediciones del proceso, orientando de esta manera la cultura de mejora continua.

## Automatización de Procesos BPM y RPA

En lo referente a los proyectos de **BPM** se resalta lo siguiente:

- Se fortaleció el equipo de BPM de la gerencia, logrando la parametrización interna e implementación de la herramienta GGS (Gestión Genérica de Servicios) en la Gerencia de Mercadeo, Coordinación de Intermediarios y Gerencia de Servicios Administrativos.

- Se logro que los negocios estatales y privados se gestionen mediante la herramienta BPM, se brindó soporte, capacitación y documentación del proceso; adicionalmente se tienen dashboard para la medición de la gestión.
- Se logro consolidar un esquema de soporte, brindando asesoría, acompañamiento y solución de novedades a las áreas que manejan la herramienta BPM como lo son: Indemnizaciones de Personas, indemnizaciones de Generales, Procesos y Calidad.

### **RPA (Robotic process automation)**

En lo referente a **RPA**, actualmente se tienen en ambiente productivo 10 bots (asistentes virtuales), con los que ha cierre de 2020 se obtuvieron ahorros para la empresa en costos de ejecución de los procesos robotizados por \$ 122.366.638.

### **3.11.3. GESTION HUMANA**

La misión de la Gerencia de Gestión Humana es ser un aliado estratégico de la Compañía, que aporta a la sostenibilidad de la organización a través de la gestión de sus procesos de selección, administración de personal y nómina, retención, formación, desarrollo, seguridad y salud en el trabajo, comunicación y bienestar.

Durante el 2020 la Gerencia de Gestión Humana implementó diferentes acciones orientadas a cumplir con las exigencias que la “nueva normalidad” que reto a la organización y al mundo. Se gestionaron estrategias para impactar en los colaboradores su productividad y su calidad de vida posicionando a la Compañía como un gran lugar para trabajar en Colombia y América Latina según el Instituto Great Place to Work.

El 2020, fue un año atípico en el que nos reinventamos con la virtualidad, trabajamos de la mano de los colaboradores, los acompañamos en la adaptación de los procesos y los incentivamos para gestionar el autocuidado generando confianza y promoviendo un estilo de vida saludable.

Nuestras tradicionales celebraciones dirigidas a todos los colaboradores y sus familias a nivel nacional de fechas especiales como: día de la mujer, celebración de cumpleaños, amor y amistad, Halloween, actividades de diciembre, las fortalecimos con nuestra red social y los protagonistas fueron nuestros colaboradores. Así mismo, se desarrollaron actividades encaminadas a generar estilos de vida saludables que apalanquen el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y los protocolos de bioseguridad, todas las actividades contaron con la participación de los colaboradores.

Los canales y medios de comunicación internos fueron protagonistas, a través de ellos promovimos la participación activa de los colaboradores y mantuvimos la cercanía; soliflash, la red social “hola solidaria” y la herramienta Teams fueron los grandes aliados.

En el área de formación y desarrollo durante el año 2020 Aseguradora Solidaria de Colombia realizó diferentes acciones de formación así como programas de desarrollo dirigidos a los colaboradores y a la fuerza de ventas a través de la Escuela de Formación Integral Solidaria – **EFIS**.

Este año la Compañía enfrentó importantes retos, lo que exigió que el esquema de formación se orientara a fortalecer la adaptabilidad, flexibilidad y competitividad en los colaboradores, generando

valor y dando respuesta a la realidad actual, caracterizada por la incertidumbre y la transformación digital.

En búsqueda de aportar a los colaboradores herramientas para enfrentar estos retos, la EFIS durante el año 2020 generó una oferta de charlas y talleres en diversas temáticas como adaptación al cambio, manejo del estrés, gestión de la incertidumbre, destreza emocional, relaciones familiares e interpersonales, innovación, entre otros.

Al cierre del mes de **Diciembre de 2020** la organización cuenta con **991** cargos en total a nivel nacional, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

<b>Dirección General</b>	<b>562 (57%)</b>
<b>Agencias Solidaria</b>	<b>429 (43%)</b>

#### **3.11.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA**

Durante el 2020 se culminó el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de TI (SGC-TI), el cual se basó en un Modelo de Operaciones soportado en buenas prácticas de tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Así mismo, se llevaron a cabo actividades de mantenimiento y mejora continua a la documentación que soportaban dicho sistema, fortaleciendo y definiendo responsabilidades y actividades operacionales de tecnología que apoyan los diferentes procesos del Negocio.

En relación con esto es importante resaltar:

- Durante el 2020 se realizó un Comité de Gobierno de TI en donde se revisó la priorización de proyectos anual, además del correspondiente presupuesto, dando alcance a lo definido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC).
- Se realizaron planes de mejoramiento sobre los procesos de TI, los cuales se alinearon con las metas, objetivos, mejoras y/o proyectos establecidos en el Plan Estratégico Organizacional. Así mismo, esto mejoró la atención y respuesta de los procesos de auditoría realizados de los diferentes entes de control.
- Se diseñó el Balanced ScoreCard de TI (BSC-TI) para el seguimiento al cumplimiento de los indicadores estratégicos de tecnología.
- Se hizo seguimiento al Plan Estratégico de Infraestructura (PIT) 2020 y se definió el Plan Estratégico de Infraestructura (PIT) 2021.
- Se hizo una revisión al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) y se realizó seguimiento para verificar el grado de avance frente a los objetivos propuestos.

- Se definió una matriz de los riesgos y controles de Tecnología definidos como críticos, sobre los cuales se harán monitoreos periódicos.

Así mismo, se destacan las labores operacionales que apoyaron la continuidad del Negocio durante el periodo de cuarentena impuesto por la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno, sin impacto ni interrupción en la prestación de los servicios de la Aseguradora. Esto se logró gracias a la alineación de cuatro aspectos estratégicos, los cuales fueron el recurso humano, las capacidades tecnológicas (infraestructura y telecomunicaciones), los procesos y la gestión de las inversiones. En relación a esto se destaca:

- Se fortaleció el proceso transformación digital a través de la implementación, capacitación y promoción de herramientas colaborativas como la Suite de Office 365, lo cual contribuyó a un cambio cultural a nivel organizacional frente a la tecnología.
- Se robustecieron los componentes tecnológicos de la seguridad informática que permitieron habilitar el trabajo en casa de todos los colaboradores.

Por otro lado, la Gerencia de Tecnología en conjunto con sus diferentes aliados estratégicos (IBM, Lumen, Microsoft, Sistran, entre otros), atendió las necesidades de los diferentes usuarios y/o intermediarios relacionadas al aplicativo Core (SISE) y servicios Web, manteniendo la disponibilidad, confiabilidad e integridad de los diferentes componentes de la plataforma. De igual manera, se garantizaron niveles de disponibilidad acordes con las necesidades de la compañía y de las exigencias de nuestros clientes, manteniendo la disponibilidad de las bases de datos en un 99.98% y de la plataforma tecnológica en un 99.99%.

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

- Durante 2020 se atendieron 7.470 solicitudes asociadas a incidentes, problemas y requerimientos relacionadas con la operación de las bases de datos administradas por la Gerencia de Tecnología de la Aseguradora.
- Se implementó una política que permitió el control de accesos a las bases de datos, para garantizar el acceso restringido de los usuarios en los diferentes ambientes productivos.
- Se construyó un programa para realizar un proceso de “Data Cleaning” en las bases de datos de los diferentes clientes de la Aseguradora. Además, se atendieron 2.718 solicitudes asociadas con la calidad de datos de los diferentes clientes (persona natural y/o persona jurídica).
- Se configuró un nuevo servidor de base de datos para prestar el servicio de “Power BI Report Server” para inteligencia de negocios.
- Se realizó la optimización de algunos procesos de bases de datos para mejorar rendimiento y experiencia de usuario, manteniendo los servicios de bases de datos en condiciones adecuadas.

### **Para la Coordinación de Operaciones de TI se obtuvieron los siguientes logros:**

- Se realizaron pruebas al Plan de Continuidad del Negocio (PCN), lo cual permitió validar los componentes técnicos y funcionales en la infraestructura de data center, así como los componentes de telecomunicaciones y seguridad. Dichas pruebas tuvieron un alcance a los servicios más importantes de la organización como lo son el sistema Core (SISE), bases de datos, aplicaciones Web, Internet y canales de comunicación. Para las pruebas se contó con la participación de varias agencias de la compañía.
- Se realizaron dos análisis de vulnerabilidades tecnológicas junto con sus respectivos planes de remediación, los cuales se ejecutaron con el apoyo de un proveedor especializado en seguridad informática, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad de seguridad establecida en la compañía.
- Por medio de negociaciones realizadas con el proveedor de infraestructura (IBM), se logró el robusteciendo de la infraestructura de data center, lo cual permitió equiparar las capacidades del CCP (Centro de Cómputo Principal) y el CAD (Centro Alterno de Datos).
- Se llevó a cabo la ampliación de los canales de datos al doble de la capacidad actual.
- Se implementó y entregó para uso de los clientes internos una nueva red WIFI en Dirección General.
- Se realizó la configuración de los nuevos equipos de telecomunicaciones (router y firewall) en el CCP (Centro de Cómputo Principal) para asegurar la alta disponibilidad del componente más relevante de la red de datos de la compañía y el servicio dedicado de internet corporativo.
- Se trabajó en la configuración y puesta en operación de la Suite de Office 365, para todos los colaboradores de la Aseguradora y terceros que apoyan las operaciones diarias de la compañía.
- Se llevó a cabo la configuración de la infraestructura en la nube (IBM), para el proyecto gestión documental.
- Se llevó a cabo la configuración y puesta en operación de una nueva herramienta de acceso VPN con doble factor de autenticación, habilitando para todos los colaboradores de la organización un acceso seguro a toda la infraestructura tecnológica corporativa.
- Durante el periodo de cuarentena, se realizaron sesiones de capacitación y acompañamiento para buscar un entorno de trabajo seguro en casa.
- Se apoyó la implementación de la herramienta CASB, cuyo principal objetivo es asegurar la información que transita en la nube "Office 365".
- Se trabajó en la configuración del agente DLP en todos los equipos de la empresa, la cual tiene como objetivo controlar y proteger la salida y/o pérdida de la información de los equipos de cómputo de la compañía.

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

- Se entregó un módulo que permite a las áreas de negocio realizar una autogestión para solución de incidentes y/o problemas asociados a los servicios prestados por el aplicativo Core (SISE), esto permitió que se atendieran un total de 19 solicitudes de causa raíz, además se logró una reducción de 120 casos en promedio.
- Se entregó para el portal de intermediarios un “chat” como nuevo canal de comunicaciones, que permite una comunicación directa entre los usuarios de los intermediarios y el equipo de Help Desk.
- Como parte de la estrategia de mejoramiento de los servicios tecnológicos prestados a los intermediarios, se logró tener contacto directo con aproximadamente 130 de ellos, logrando identificar sus necesidades y establecer planes de acción para mejorar la experiencia de servicio.
- Se aprovechó las ventajas ofrecidas por las herramientas de colaboración y productividad de la Suite Office 365, para abrir un nuevo canal de comunicación y soporte para todos los colaboradores de la Organización.

**Desde Arquitectura de Soluciones podemos destacar:**

- Se trabajó en la adopción de una herramienta de administración de fuentes de desarrollo para tener el versionamiento del código fuente en un lugar seguro.
- Se trabajo con la implementación de metodologías ágiles para el desarrollo software.
- Para el proyecto Autos 3.0, se inició con el desarrollo del proyecto en su fase de construcción (a nivel de código) el cual optimiza el proceso de pólizas colectivas.
- Acompañamiento en el desarrollo interno de proyectos estratégicos y operativos con el equipo de arquitectos y desarrolladores.
- A nivel de soporte se atendieron el 100% de los casos de segundo nivel que representaron el 30% de los casos reportados por la herramienta de gestión del servicio de TI.

**Finalmente, en materia de proyectos de TI se destaca:**

- Se entregó en producción la solución de “Factura electrónica para pólizas” para dar cumplimiento con normatividad descrita en el “Decreto 358 de 2020” y la “Resolución 0042 de 05/05/2020”.
- Se implementó el chat corporativo en la página web de la compañía.
- Se implementó un correo certificado 100% digital en tres (3) áreas de la compañía (Servicio al cliente, Indemnización autos e Indemnización Soat), lo cual permite que sea utilizado como prueba legal.
- Se hicieron ajustes en los sistemas de información para emitir los nuevos negocios de forma masiva.
- Se atendieron mejoras a diferentes sistemas de información, lo cual produjo:

- Optimización en la emisión de patrimoniales y en los procesos de Recaudo.
- Mejoras en Masivos Web, SOAT y en los procesos de la Gerencia de Oficial de Cumplimiento, Indemnizaciones Autos, Vida y Generales.
- Se entregó la “App Corporativa” para el uso de clientes (persona natural), lo cual les permite acceder a diferentes servicios como asistencias, pago de pólizas, consultas, PQR’s, entre otros.
- Se acompañó a la Gerencia de Actuaría en la elaboración de informes a ser presentados a las áreas de control y en la gestión de ajustes a la reserva para dar cumplimiento a lo normativo.
- A través del equipo de pruebas y QA, se realizaron diferentes actividades para fortalecer la calidad de las pruebas frente a los proyectos y/o mejoras desarrollados, con el fin de mitigar los errores que se puedan llegar a presentar en producción.

### **3.11.5. GESTIÓN JURIDICA**

Las actividades de la Gerencia Jurídica durante el año 2020 se desarrollaron de acuerdo con los objetivos trazados por el área, entre los cuales se resaltan:

#### **Función Normativa**

A lo largo del año 2020, la Gerencia Jurídica tuvo a su cargo la revisión y socialización de normatividad aplicable al sector asegurador y a la Compañía. Esta función se desarrolló apoyada por el Comité Colegiado Normativo, con el objetivo de reforzar la adecuada implementación de las normas aplicables a la aseguradora y su correspondiente seguimiento.

Dentro de las normas relevantes socializadas e implementadas a través del comité colegiado normativo, están:

- Carta Circular 11 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia: Adopción y verificación de listas de organizaciones terroristas.
- Resolución 311 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Modifica el mecanismo para el reporte de información de la atención en salud a víctimas de accidente de tránsito.
- Decreto 403 de 2020 del Ministerio de Justicia: Correcta implementación del Acto Legislativo 004 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal.
- Circular Externa 008 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia: Fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional.
- Decreto 530 de 2020 del Ministerio de Hacienda: Se adoptan medidas tributarias transitorias en relación con el gravamen al movimiento financiero a cargo de las entidades sin ánimo de lucro pertenecientes al régimen tributario especial.
- Resolución 42 de 2020 de la DIAN: Desarrolla los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica como título valor, al igual que modifica el

calendario de implementación del sistema de facturación electrónica para la industria aseguradora.

- Circular Externa 017 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia: Instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros.
- Circular Externa 018 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia: Establece instrucciones para la implementación del Decreto 1349 de 2019, en relación con el tratamiento de los siniestros extremos y los componentes del patrimonio técnico, y además se adiciona un formato de transmisión de información para la supervisión del cumplimiento del nuevo marco normativo.
- Circular 041 de 2020 del Ministerio del Trabajo: Establece lineamientos sobre el trabajo en casa
- Decreto 800 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Se adoptan medidas para el flujo de recursos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y mantener la afiliación de quienes han perdido la capacidad de pago (SOAT).
- Decreto 806 de 2020 del Ministerio de Justicia: Se adoptan medidas para implementar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y arbitrales, y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia.
- Decreto 1109 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Se crea, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el Programa de Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible (PRASS) para el seguimiento de casos y contactos del COVID-19; se reglamenta el reconocimiento económico de quienes deben estar en aislamiento por COVID-19; se establecen las responsabilidades que los diferentes actores del SGSSS deben cumplir para la ejecución.
- Circular Externa 027 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia: Imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Circular 63 de 2020 del Ministerio del Trabajo: Establece el contenido de los módulos y la intensidad horaria de la capacitación virtual en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- Circular Externa 10 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio: Se reiteran las instrucciones para no usar hulleros físicos, electrónicos o cualquier otro mecanismo dispuesto para la recolección de información biométrica que permita el contagio del COVID-19 por contacto indirecto, mientras dure el estado de emergencia sanitaria decretado por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Resolución 2124 de 2020 del Ministerio de Hacienda: Determina la fórmula para el cálculo del valor a transferir a la ADRES respecto de los recursos generados por la diferencia entre los supuestos base de cálculo de la prima de SOAT y el riesgo efectivamente corrido a cargo de la compañía, desde el inicio del aislamiento preventivo obligatorio hasta el 25 de mayo de 2020.

Es importante anotar que durante el año 2020 se evidenció un incremento en la actividad normativa de la Compañía, en atención a las diferentes disposiciones emitidas para contener los efectos económicos, sociales, laborales y de bioseguridad generados como consecuencia de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19. En este contexto, se resaltan las siguientes normas:

- Circular Externa 0017 de 2020 del Ministerio del Trabajo: Establece lineamientos mínimos a implementar en materia de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención que se deben aplicar de manera obligatoria en los ambientes laborales con ocasión del COVID-19.
- Circular Externa 002 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio: Ordena a todos los responsables y encargados de naturaleza pública o privada abstenerse de recolectar o tratar datos biométricos utilizando huelleros físicos, electrónicos, o cualquier otro mecanismo que permita el contagio del coronavirus a través de contacto indirecto.
- Circular 26 de 2020 del Ministerio del Trabajo: Instrucciones para empleadores, contratantes y trabajadores que prestan servicio de domicilios y entrega de bienes o mercancías. Por medio de esta Circular se imparten instrucciones y estrategias con medidas de prevención de contagio del COVID-19 y se indican las actividades, programas y acciones en cabeza de las ARL.
- Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Adopta el protocolo general de bioseguridad para controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del COVID-19.
- Resolución 686 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Modificó la planilla integrada de liquidación de aportes con la disminución de cotizaciones en pensión a causa del COVID-19.
- Circular 30 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Aclara condiciones de trabajo remoto para personas mayores de 60 años.
- Resolución 735 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Adopta el protocolo de bioseguridad para la prestación de los servicios domiciliarios y de mensajería.
- Resolución 737 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Adopta el protocolo de bioseguridad para la prestación de servicios empresariales y de apoyo referentes al mantenimiento y reparación de computadores y de equipos de comunicaciones.
- Decreto 688 de 2020 del Ministerio de Hacienda: Por medio del cual se adoptan medidas tributarias transitorias en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Decreto 770 de 2020 Ministerio del Trabajo: Adopta medidas laborales, el Mecanismo de Protección al Cesante, medidas alternativas respecto de la jornada de trabajo, se crea el Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios y se crea el programa de auxilio a los trabajadores en suspensión contractual, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

- Resolución 892 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social: Se adopta el protocolo de bioseguridad para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluidas las aseguradoras.

### **Gestión Judicial y Prejudicial**

La Gerencia Jurídica también tiene a su cargo la administración de los procesos judiciales y prejudiciales a los que está vinculada la Compañía, sea como demandada, demandante, llamada en garantía, tercero civilmente responsable, litisconsorte, etc. Como parte de esta gestión, se dio continuidad a la emisión de los informes trimestrales a la Revisoría Fiscal con información de todos los procesos judiciales vigentes y terminados, contratos, etc.

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

Así mismo, se implementaron mejoras a la herramienta tecnológica ORION, por medio de la cual se administra toda la información necesaria y relevante de los procesos judiciales.

Por otra parte, a diciembre de 2020:

- Con corte a diciembre de 2020, cerramos con 1.960 procesos judiciales en que es parte la Aseguradora, presentando una variación de 54 procesos ya que en el año 2019 cerramos con 1.906 procesos judiciales.
- Se terminaron 497 procesos judiciales, de los cuales 226 terminaron con sentencia a favor, 29 terminaron con sentencia en contra y 242 terminaron por conciliación.
- Se recuperó 36% de reserva sobre procesos terminados, representado en gran medida por las sentencias favorables a los intereses de la Compañía y la terminación anticipada de procesos por vías de acuerdos transaccionales, conciliatorios y extraprocesales, lo que significa una recuperación efectiva en el año 2020 de \$ 4.986 millones de pesos.
- Se atendieron 105 audiencias prejudiciales a nivel nacional atendidas (audiencias de conciliación en aplicación de la Ley 640 de 2001) por intermedio de abogados externos y/o los abogados integrantes de la Gerencia Jurídica.
- Se efectuó seguimiento a 76 denuncias penales contra personas indeterminadas, especialmente por pólizas falsas, en atención a los casos que son analizados en el Comité Antifraude, en el cual tiene parte activa la Gerencia Jurídica. Dichas denuncias se interponen a través de INIF.
- Se instauraron 02 procesos judiciales para cobro de cartera, los cuales igualmente se analizan en los comités de cartera, en los cuales es parte activa la Gerencia Jurídica.

- Se atendieron 246 acciones de tutela en las que fue vinculada la Compañía. Esto representa un incremento frente a las 221 tutelas atendidas en el año 2019. De las tutelas atendidas, ninguna tuvo sanción por desacato y fueron resueltas 186 favorablemente para la Compañía.
- Se atendieron 320 requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, frente a los 390 del año 2019. Todos fueron atendidos dentro del término indicado por el ente de control.

#### C. Función Contractual y Conceptual

Como parte de la gestión legal integral, la Gerencia Jurídica tiene a su cargo la función contractual y conceptual, en ejecución de la cual se proyectaron, revisaron y autorizaron más de 761 contratos y se emitieron 384 conceptos.

Por otra parte, en procura del mejoramiento del proceso de atención de solicitudes por la Gerencia Jurídica, se adoptó e implementó la herramienta denominada GGS, plataforma por medio de la cual se administran todos aquellos requerimientos de conceptos, contratos y demás solicitudes que sean efectuadas a la Gerencia Jurídica, siendo una herramienta que ha contribuido al mejoramiento de los acuerdos de niveles de servicio con cada una de las Gerencias de la Compañía.

#### **Función de Gestión y Manejo de Portafolio de Marcas**

La Gerencia Jurídica adelantó el seguimiento y vigilancia del portafolio de marcas, signos y nombre de la Compañía, gestionando por medio de un asesor externo el trámite de 111 marcas

#### **Participación**

La Gerencia Jurídica lidera la Función de Cumplimiento Normativo con su participación en los siguientes comités:

- Comité Colegiado Normativo.
- Comités de reservas con las respectivas Gerencias de Indemnizaciones y la Vicepresidencia de Operaciones.
- Comité de Gobierno Corporativo.
- Comité de Personal.
- Comité de Convivencia.
- Comité Antifraude.
- Comité de Cartera.

En cuanto a la participación gremial, la Gerencia Jurídica continua su participación de forma permanente en el Comité Jurídico de Fasecolda (físicos y/o virtuales), en el que se analizan las normas que son de alto impacto para el sector asegurador y se definen temas de alta importancia para el gremio.

Por todo lo anterior, se puede concluir que la Gerencia Jurídica se consolida como un pilar fundamental de soporte y asesoría permanente para el cumplimiento de los objetivos trazados por la Compañía.

### 3.11.6. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

A continuación, se presenta el Informe de Gestión 2020 de la Gerencia de Servicios Administrativos, destacando lo siguiente:

- Ahorros Obtenidos
- Ingresos Generados
- Elementos de Bioseguridad y Retorno a Sedes
- Gestión de Requerimientos GGS
- Mejoramiento de la Infraestructura Física
- Seguridad Física y Electrónica
- Gestión de Activos Fijos
- Optimización del Servicio de Correspondencia
- Proyecto Estratégico Gestión Documental

#### **AHORROS OBTENIDOS**

Durante el año 2020 la Gerencia de Servicios Administrativos obtuvo ahorros representativos en los siguientes frentes:

<b>AHORROS</b>	<b>VALOR</b>	<b>ACCIONES REALIZADAS</b>
<b>Útiles y Papelería</b>	504	Se logró un ahorro significativo vs. Presupuesto equivalente al 58% con corte a diciembre de 2020. El ahorro corresponde al bajo consumo de impresiones y papelería durante el período de cuarentena por pandemia COVID-19 y la nueva cultura de reducir las impresiones en cada Agencia y Área de Dirección General.
<b>Arrendamiento Locales</b>	253	Se logró un ahorro importante vs Presupuesto con corte de diciembre de 2020, derivado de la negociación por pronto pago con cada uno de los arrendatarios dada la emergencia sanitaria por COVID-19.
<b>Aseo y Cafetería</b>	134	Se obtuvieron ahorros por cuarentena y lineamientos de mínimo consumo posterior al retorno a las sedes vs presupuesto con corte a diciembre de 2020.
<b>Telefonía Móvil</b>	117	Se realizó una nueva negociación con el proveedor a nivel nacional mejorando los planes corporativos y los servicios, obteniendo un ahorro del 36% frente al presupuesto con corte a diciembre de 2020. Adicionalmente se mantuvieron los cargos básicos sin costo de 4 meses. Adicionalmente se hizo reposición de 207 equipos celulares haciendo uso de los beneficios del convenio.
<b>Servicio de Envío de Documentos (Portes y Cables)</b>	404	Derivado de la reducción de envíos de correspondencia por pandemia y manteniendo los criterios de envíos de documentos físicos actuales mínimos, para lo cual se ha visto disminuida la cantidad de documentos tramitados hacia los diferentes clientes de la compañía, se obtuvieron ahorros de 403 millones de pesos con corte a diciembre 2020.

<b>Servicio de motorizados (Servicios de mensajería)</b>	81	Se logró ahorro vs presupuesto con corte a diciembre de 2020 por negociación, efecto cuarentena y lineamientos con enfoque de envío digital, sin desmejorar el servicio prestado.
<b>Arrendamiento Impresoras</b>	51	Durante el período de cuarentena por COVID-19, se logró un descuento con el proveedor CARVAJAL del 15%, con corte a diciembre 2.020 incluida la negociación con nuevo canon a partir del 01 de diciembre por reducción en la cantidad de máquinas a nivel nacional en Agencias y Dirección General.
<b>Seguros Corporativos</b>	17	Se realizó renovación del Programa de Seguros Corporativos con ahorros por negociación y buena experiencia. Se obtuvo un ahorro de 17 millones vs presupuesto.
<b>TOTAL</b>	<b>1.561</b>	

## INGRESOS GENERADOS

Gracias a la gestión realizada por los siguientes conceptos, se obtuvieron ingresos por \$23.5 millones de pesos:

INGRESOS	VALOR
<b>Venta Activos Fijos CAV Bogotá y CAV Medellín</b>	23
<b>Venta Papel Reciclado</b>	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>23.5</b>

## GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS GGS

Se ejecutó el Proyecto de Gestión de Requerimientos GGS con el Portafolio de Servicios implementado para los Frentes de Infraestructura Física y Seguridad y de Compras y Servicios al 100%, socializado en producción a la Compañía el 29 de mayo.

Posteriormente, en el mes de septiembre de 2020, se amplió el Portafolio de Servicios, incluyendo los Entregables de requerimientos a atender para el Subfrente de Activos Fijos y Seguros Corporativos.

En lo corrido del año, a través de los dos Frentes: Infraestructura Física y Seguridad / Compras y Servicios, se han recibido un total de 541 servicios a la fecha.

## ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD Y RETORNO A SEDES

Como respuesta a la emergencia sanitaria por Covid-19, se realizó la gestión de investigación, definición de necesidades, evaluación de elementos, evaluación por distanciamiento físico, señalética, negociación, suministro, logística de entrega y acompañamiento en capacitaciones a nivel nacional de los Protocolos de Bioseguridad requeridos para el retorno a las sedes físicas.

Adicionalmente se realizó toda la logística de retorno a sedes físicas a partir del 1 de septiembre de 2020 de manera progresiva tanto en Agencias como en Dirección General, incluyendo la distribución física de puestos de trabajo garantizando el distanciamiento físico permitido por Bioseguridad, limpieza e higienización de sedes, actualización de mensajes de IVR Plantas Telefónicas, traslado de equipos de cómputo, gestión de insumos, señalética y cambio del sistema de acceso por tarjetas de proximidad en Dirección General.

## TELETRABAJO

Se adelantó el acompañamiento requerido en la transición al nuevo esquema de los Teletrabajadores, el cual dio inicio el 1o de agosto como prueba piloto y termino con otros dos grupos el 1 de diciembre de 2020.

Para esto, se adelantaron las siguientes actividades previas:

- ✓ Disposición de equipos de cómputo.
- ✓ Rotulación y entrega de equipos.
- ✓ Suministro de cámaras USB.
- ✓ Actas de responsabilidad de activos fijos.



Posteriormente, coordinar el desarrollo de las siguientes actividades:

- ✓ Acompañamiento logística de entrega de elementos personales.
- ✓ Acompañamiento disposición servicio de telefonía softphone.



## MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

### Cambio de Esquema de Mantenimientos Preventivos y Correctivos

Se formalizó la contratación y se dio inicio a la Puesta en Marcha del proyecto del nuevo esquema de atención de solicitudes para Mantenimientos Correctivos / Preventivos a nivel nacional. La finalidad de este nuevo esquema, es trabajar bajo la modalidad de llave en mano, con un único proveedor con alcance y cobertura nacional, con tarifario previamente negociado, ANS acordados, evaluado previamente en su SG-SST con una Plataforma Tecnológica para la gestión de las solicitudes y un contrato con las respectivas pólizas que amparan la ejecución de los servicios solicitados

Se ejecutaron las capacitaciones del equipo de Infraestructura Física y Seguridad y con el retorno de las Agencias a la atención presencial, se realizó la formalización y socialización de este nuevo esquema de atención de solicitudes el 11 de noviembre con los Gerentes Zonales, Gerentes de Agencias y Directores Administrativos a nivel nacional.

### Adecuaciones de Infraestructura Física

Para el año 2020, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa realizó una inversión total de **\$274 millones de pesos vs. \$1.495 millones de pesos** del año anterior, en la ejecución de

proyectos de mejoramiento de la infraestructura física en Dirección General y adecuaciones varias en Agencias a nivel nacional, con reducción por impacto de la emergencia sanitaria.

## SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA

- **Control de Acceso Dirección General:** Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, se prohibió el uso de sistemas de control de acceso con huella dactilar.

Implementación uso de **Tarjetas de Proximidad** para el ingreso a nuestras oficinas de Dir. General



Acompañamiento implementación y al Sistema de Control de Acceso del Edificio 100 St a través de **Códigos QR.**

- **Circuito Cerrado de Televisión CCTV Nacional:** Se habilitó la visualización de cámaras de Agencias Propias y de Dirección General de manera remota, permitiendo detectar de manera temprana novedades identificadas en Agencias

## PROYECTO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Durante el Año 2020 la Gerencia de Servicios Administrativos lideró la ejecución de la Fase V del **Proyecto Estratégico de Gestión Documental**, cuyo objetivo es Garantizar la disponibilidad, acceso oportuno, integridad, consistencia, confidencialidad de la información contenida en documentos físicos, magnéticos, digitales y electrónicos de los procesos de Gestión Documental a través de un repositorio único y estructurado con enfoque transversal.

### RESULTADOS Y APRENDIZAJES CLAVES



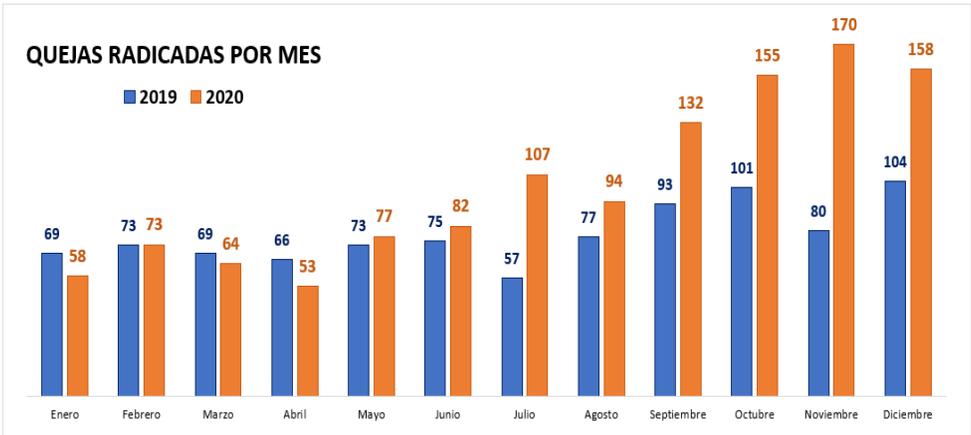
## 4. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

La Gerencia de Servicio al cliente durante el año 2020 se enfocó en brindar a la compañía una visión 360°, implementando herramientas orientadoras como el Blue Print y la voz del cliente (encuestas) los cuales ayudaron a identificar las percepciones del servicio, logrando movilizar las áreas y aliados estratégicos en pro del diseño de una experiencia extraordinaria para el cliente final. Adicionalmente

trabajamos en mejorar los procesos enfocados al cliente interno y externo, capacitamos a los proveedores estratégicos logrando lo siguiente: a) mediciones permanentes que nos ayudó a conocer y entender la voz del cliente con el fin de realizar planes de acción encaminados en la mejora continua de los dueños de procesos, incrementando los niveles de satisfacción para cumplir la propuesta de valor; b) Promover experiencias extraordinarias para los clientes internos y externos a través del programa Soy Fan de Solidaria; c) Crear sinergias entre las diferentes áreas para lograr un trabajo colaborativo generando aumentar los niveles de satisfacción y lealtad del cliente externo; d) Promover al interior de la compañía y de más entes involucrados en el cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

**Gestión de PQR's**

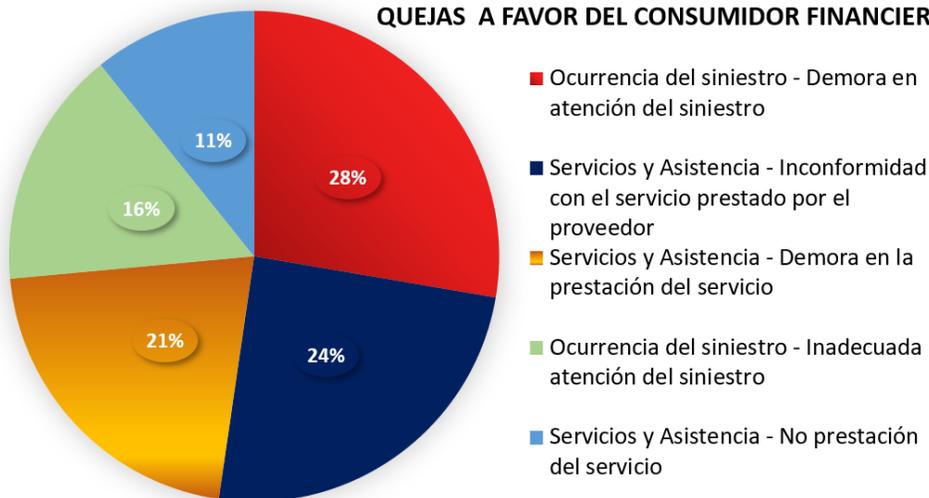
Para el 2020 encontramos un aumento del 31% en la radicación de las quejas con respecto al año anterior, pasando de atender un total de 937 quejas en el 2019 a 1223 en el mismo periodo del 2020. El 100% de las quejas se atendió dentro de los plazos establecidos por la ley.



**Quejas a favor de la entidad**

Realizando un análisis sobre el comportamiento de las pqr's durante el año 2020, podemos evidenciar que se gestionaron 1223 quejas de las cuales 499 equivalente al 43% fueron cerradas a favor del Consumidor financiero y están relacionadas con demora en la atención del siniestro, inadecuada atención del siniestro e inconformidades asociados a los servicios de asistencia.

### QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



### Educación Financiera

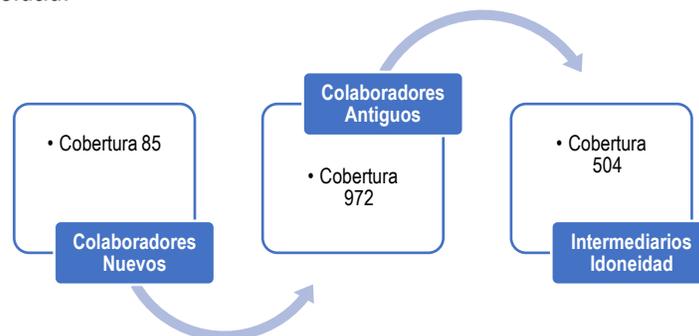
- Talleres presenciales

Durante el año 2020 se brindó información e instrucción a 637 consumidores financieros (clientes del sector solidario, clientes externos, intermediarios y colaboradores) apoyados con el programa “viva seguro” de Fasecolda con el fin de fomentar la protección de los Derechos de los Consumidores Financieros y con el ánimo que adopten decisiones informadas sobre el manejo de los riesgos y los seguros.

Adicionalmente Aseguradora Solidaria de Colombia recibió un reconocimiento desde Fasecolda por el compromiso en la formación de sus colaboradores en Educación Financiera a través de los talleres virtuales. Siendo la primera aseguradora en Colombia que alcanza su meta de sensibilización en riesgos y seguros en 2020.

### Capacitación en SAC

Durante el año 2020 se logró capacitar en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero a los colaboradores nuevos y antiguos. Adicionalmente se capacitó a los intermediarios que se encontraban en proceso de idoneidad.



## **CLIENTE INTERNO**

Para el año 2020, la meta de la Compañía en el estándar de calidad fue del 90% y como resultado de esta medición la organización alcanzo el 93% sobrepasando un 3% la meta propuesta, donde las áreas clientes perciben un excelente estándar de calidad del servicio provisto por la mayoría de los colaboradores de la organización.

En cuanto al indicador de satisfacción de experiencia en el servicio interno, la compañía alcanzo un 93% en dicho indicador, donde se evidencia que la organización percibe una experiencia de servicio satisfactoria a favor del cliente interno y externo, incrementando un 3% la percepción del servicio frente al año anterior.

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

### **5.1. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

#### **Buen Gobierno Corporativo**

##### **Autoevaluación de la Junta de Directores:**

Tal como lo establece el Reglamento de la Junta de Directores en su artículo 33° y el Código de Buen Gobierno en su artículo 11°, se desarrolló la auto evaluación a cada uno de sus miembros sobre la gestión del 2019 de la Junta de Directores, con el fin de diagnosticar y retroalimentar la gestión e identificar oportunidades de mejora y presentarlo a la Asamblea a realizar durante el 2020.

La autoevaluación se realiza de manera anual, anónimamente y se basa en una metodología tipo Likert en la cual se registra el resultado a partir de 4 posibles respuestas: totalmente de acuerdo, De acuerdo, En Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; está compuesta por 10 preguntas que evalúan el desempeño de cada miembro de la Junta de Directores de manera individual y 13 preguntas enfocadas a evaluar el desempeño de la Junta de Directores como órgano colegiado.

Según el resultado obtenido, la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia refleja madurez en cuanto a su conformación, con un apoyo importante por parte de la Administración en el suministro de información para la toma de decisiones.

Los resultados fueron presentados ante la Asamblea de Asociados de la Aseguradora 2020, y desde allí se recomendó mantener procesos de capacitación de la Junta de Directores en los distintos temas que atañen a la operación, garantizando así el fortalecimiento permanente de los miembros de la Junta de Directores en las nuevas normativas y modelos de negocio.

##### **Revelación de Información:**

Se publicó y/o actualizó en la página web corporativa la siguiente información:

- Gestión Social (Decreto 3341 de 2009): publicación en un diario de amplia circulación del Balance Social.

- Nuestros reaseguradores: brindar información al público en general sobre los principales reaseguradores con los cuales la Aseguradora respalda sus negocios más importantes.
- Solidaria en cifras: brindar la información financiera suficiente para la toma de decisiones por parte de clientes y demás partes interesadas, la cual se complementa con el Dictamen de Revisoría Fiscal sobre las mismas y las notas sobre los estados financieros al público en general.
- Reglamento de la Junta de Directores y los Estatutos Sociales de la Aseguradora.
- Código de Buen Gobierno Corporativo revisado durante el 2020 así como el Informe de Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo durante el año 2020.
- El Código de Ética y Conducta de la Aseguradora, así como los formatos de aceptación del Código de Ética y Conducta y de Declaración de Conflictos de Interés.
- El Informe de Gestión del año 2019
- Las calificaciones de riesgo vigentes de la Aseguradora emitidas por Fitch Ratings y Value & Risk.

Adicionalmente, dando cumplimiento al numeral 3.2.8.2 de Divulgación de Información Externa de la C.E. 041 de 2007 (Reglas relativas a la administración del riesgo operativo) y el numeral 6.7.2 de Divulgación de Información Externa de la C.E. 057 de 2007, las cuales indican que las entidades deben suministrar al público la información necesaria con el fin de que el mercado pueda evaluar las estrategias de gestión del riesgo operativo y financiero adoptadas por la entidad, se incorpora al Informe de Gestión de cada año la relación de la gestión de riesgos realizada al interior de la Aseguradora, así como un aparte que señala la manera en que se gestiona el Sistema de Administración de Riesgos (SAR), el plan de continuidad del negocio y la Seguridad de la Información.

#### Código de Ética y Conducta y Línea Ética

Durante el año 2020 no hubo cambios en el Código de Ética y Conducta, se realizó la revisión de los artículos que lo componen y se dejó actualizado al 2020.

Se continuó fortaleciendo el uso de la Línea Ética para denunciar actividades no éticas por parte de colaboradores o terceros, de manera anónima; los reportes recibidos se investigaron y resolvieron y hacen parte de los seguimientos que se realizan a través del Comité de Gobierno Corporativo que se tiene instaurado al interior de la Aseguradora.

Las actividades de difusión sobre los lineamientos éticos se realizaron a toda la compañía a través de la plataforma educativa EFIS, y mediante el programa de gestores de riesgo.

#### Comité de Gobierno Corporativo

Se llevaron a cabo las reuniones periódicas del Comité de Gobierno Corporativo, el cual se encuentra conformado por El Vicepresidente Integral de Riesgos, la Secretaría General de la Junta de Directores,

el Gerente de Riesgo y Gobierno Corporativo y la Profesional de Riesgos Financieros de la Aseguradora.

En dichas sesiones se llevaron a cabo los análisis necesarios sobre actualización de normas, revisión de documentos, políticas y buenas prácticas necesarias para adelantar una adecuada gestión del Gobierno Corporativo de la Aseguradora.

De las conclusiones de este Comité, se generan las sugerencias, recomendaciones y ajustes con destino a la Junta de Directores, para la debida gestión del Gobierno Corporativo de la Aseguradora.

Capacitación y Divulgación:

Frente a los procesos de capacitación de la Junta de Directores, se abordaron los temas relacionados con la gestión de riesgos operacionales y técnicos en seguros, así como en la actualización normativa derivada de la Circular Externa 025 de 2020 de la Superfinanciera; por otro lado, se abordaron los temas asociados al Programa de Gestión de Datos Personales, Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Sistema de Protección al Consumidor Financiero

Frente a los programas de capacitación para colaboradores de la Aseguradora, se actualizaron los cursos relacionados con Gestión de Riesgos, Plan de Continuidad del Negocio, Programa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y Gestión del Gobierno Corporativo, los cuales fueron realizados a través de la plataforma de formación EFIS de manera virtual, por parte de los colaboradores antiguos, dentro de los programas anuales de actualización.

De igual forma, se tienen programas de formación para personal nuevo que se incorpora a la Compañía, los cuales incluyen la socialización del Código de Buen Gobierno, y la firma de la declaración de compromiso frente al conocimiento y cumplimiento de los lineamientos éticos de la Compañía y sus prácticas de buen gobierno.

Evaluaciones Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo en el análisis de cupos de contraparte:

Durante el año 2020, la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo mantuvo en sus metodologías de evaluación de riesgos y asignación de cupos de inversión, la ponderación del análisis de buenas prácticas de gobierno corporativo por parte de los diferentes emisores.

La calificación se pondera según la disponibilidad de información tal como estados financieros y sus notas, estatutos sociales e informe de gestión.

Lo anterior se encuentra enmarcado dentro de las políticas de inversión de Aseguradora Solidaria de Colombia, contenidas en el Manual de Administración de Riesgos (SAR) aprobado por la Junta de Directores.

Monitoreo al cumplimiento de buenas prácticas

Se monitoreó cada artículo del Código de Buen Gobierno, en el marco de la filosofía “Cumpla o Explique”, informando sobre el estado de cumplimiento de los artículos que lo componen, y las acciones de mejora frente a las inobservancias que se hayan presentado.

## 5.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2020 se mantuvieron las políticas y actividades enfocadas a fortalecer los sistemas de gestión de riesgos de la Aseguradora; dentro de los principales aspectos a señalar se resaltan los siguientes:

### Riesgos Financieros:

- Se mantuvieron las políticas para la administración del riesgo de mercado a través de la identificación de los factores de riesgo asociados al portafolio de inversiones, partiendo de lo señalado en los Anexos 2 y 3 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.
- Cálculo de los valores en riesgo producto de las inversiones de libre disposición y las inversiones que respaldan las reservas técnicas, sujetas a variaciones en sus precios de mercado y su presentación a Junta Directiva de manera mensual.
- Dando cumplimiento a la normativa vigente, se realiza la transmisión semanal y mensual de los valores en riesgo del portafolio de inversiones. Los reportes generados para la transmisión son generados a través del software FINAC-ALM.
- Reportes diarios a las áreas de tesorería sobre la composición del portafolio, cumplimiento de límites en inversiones admisibles y control de cupos de contraparte.
- Transmisión diaria del portafolio de inversiones valoradas a valor razonable o a costo amortizado (según clasificación NIIF) de negociación, según la clasificación de los mismos.
- Evaluación del riesgo de emisor y de contraparte de manera trimestral a través de la metodología CAMEL. Para el procesamiento de información se utiliza la herramienta SAIF que posiciona las entidades de acuerdo a los resultados obtenidos. Durante el año 2020 se ajustaron los criterios de evaluación y su ponderación dentro de la metodología, así como se fortaleció el análisis de calificación de riesgo de emisores para su asignación de cupos.
- Evaluación de criterios de gobierno corporativo a las entidades a las cuales se les asigna cupo de contraparte, disminuyendo las exposiciones a aquellas entidades que presentan una baja evaluación cualitativa en este aspecto.
- Administración del riesgo de crédito a través de la aplicación de políticas de asignación de crédito, evaluación financiera de sujetos de crédito, entre otros.
- Evaluación semestral de los créditos otorgados con corte a mayo y noviembre, involucrando variables cualitativas de los sujetos activos de crédito. La provisión de cartera se realiza de acuerdo con las disposiciones legales.
- Evaluación de la evolución financiera de reaseguradores a través del seguimiento de saldos de cuenta corriente, depósitos retenidos y reservas de siniestros; cálculo de la probabilidad de

incumplimiento a partir del comportamiento histórico de pago y evaluación financiera con base en estados financieros de cierre para generación de alertas de riesgo crediticio a partir de la aplicación de la metodología CAMEL. Durante el año 2020 se creó el Comité de Reaseguros que tiene por objetivo hacer seguimiento a los resultados de los análisis cuantitativos y cualitativos de los reaseguradores.

- Administración de riesgos de liquidez a través de la cobertura de reservas técnicas, cobertura de siniestros avisados y proyección y gestión de flujos de caja periódicos.

#### Riesgos Operacionales:

- Se mantuvo la ejecución y fortalecimiento del programa de Gestores de Riesgo a través de los cuales se difunde la cultura de riesgos al interior de cada área y agencias de la Aseguradora, propia o aliada estratégica (SEAS); se realizaron reuniones trimestrales y se socializaron las principales temáticas asociadas a la adecuada gestión de riesgos de la Aseguradora.
- A través de los gestores se realiza al interior de los procesos el análisis de riesgos correspondiente a las identificaciones de actividades nuevas y monitoreos programados para garantizar la actualización permanente del mapa de riesgos por procesos de la Aseguradora.
- Fortalecimiento de los análisis de riesgos técnicos en seguros y de riesgos derivados de la interacción con proveedores, no solo a nivel operativo sino de continuidad de negocio y ciberseguridad.
- Consolidación de la información de riesgos, mapas de riesgos por proceso, planes de acción y demás información relevante, a través del aplicativo CERO, para facilitar su consulta y acceso por parte de todos los colaboradores de la Aseguradora.
- Generación de planes de tratamiento para riesgos que requieran gestión prioritaria o se encuentren en zonas de gestión inmediata dentro del mapa de riesgos de la Compañía.
- Administración de eventos de riesgo reportados por las agencias y dependencias de la compañía, permitiendo identificar los riesgos más relevantes para la compañía, y las pérdidas asociadas a los mismos.
- Divulgación de los principales eventos de riesgo a través de los gestores de riesgo para su análisis y evaluación al interior de cada área o agencia, y la definición de planes de mitigación.

#### Gestión de Continuidad del Negocio:

- Se actualiza la identificación de riesgos de suspensión de operaciones Core de la Aseguradora.
- Actualización permanente de procesos críticos que son requeridos para reactivar la operación de la Aseguradora en caso de materializarse los riesgos definidos, con el respectivo personal encargado de realizar las operaciones en contingencia, recursos mínimos requeridos y tiempos de recuperación (RTO).

- Revisión de las estrategias frente a los riesgos para garantizar la continuidad de las operaciones, acorde a la naturaleza de sus operaciones y la coyuntura vigente.
- Ejecución de pruebas que permitan evidenciar la funcionalidad del Plan de Continuidad en condiciones simuladas, para escenarios enfocados en infraestructura, tecnología, recurso humano y procesos.
- Reporte permanente a los órganos de gobierno del Plan de Continuidad del Negocio, así como a la Alta Gerencia y Junta de Directores.
- Procesos de capacitación permanente a los equipos de recuperación, coordinadores de recuperación y equipo que conforma el Comité de Continuidad de la Aseguradora.

#### Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:

- Revisión de políticas y actualización de las mismas o sus procedimientos, acorde a las necesidades de la Aseguradora.
- Implementación de herramientas de seguridad y monitoreo, de manera permanente, que abarquen la plataforma tecnológica de la Aseguradora.
- Divulgación permanente de vulnerabilidades y amenazas para su control y mitigación por parte de las áreas involucradas.
- Apoyo en el programa de Gestores de Riesgos de la Aseguradora para la socialización de actividades, políticas y normas relativas a la ciberseguridad.
- Fortalecimiento del control asociado al riesgo de fuga de información a través del seguimiento permanente a eventos reportados por la herramienta DLP y CASB.
- Identificación y monitoreo de activos de información críticos y controles para garantizar su seguridad.
- Monitoreo permanente a la ejecución de políticas contenidas en el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como de las normas vigentes sobre la materia.

Evaluación de proveedores que tengan acceso o afectación de la infraestructura tecnológica de la Aseguradora.

#### Riesgos de LAFT, Fraude y Protección de Datos Personales

En lo que se refiere a la aplicación del SARLAFT, la Aseguradora acata lo regulado en el Capítulo IV del Título Cuarto de la Circular Externa 029 de 2014 y ha implementado su Sistema de Administración de Riesgos de acuerdo con sus objetivos estratégicos. Cuenta con políticas, procedimientos, mecanismos e instrumentos de control que se adaptan a la Compañía y hacen sinergia con el

SARLAFT; especialmente en sus etapas y elementos ya que ayudan a la Organización a continuar manteniendo y fortaleciendo las políticas conservadoras en materia de prevención y control de LAFT.

- Partiendo de la base de que el fraude es una fuente de riesgo operativo, la Aseguradora ha desarrollado mecanismos para el mantenimiento del Programa Antifraude. De igual forma, la Compañía desarrollo sus políticas y objetivos atendiendo los lineamientos definidos por la superintendencia Financiera de Colombia en su Parte I, Capítulo IV del Título Primero de la Circular Externa 029 de 2014. Igualmente es importante mencionar que con el desarrollo del Programa Antifraude se contribuye al logro de los objetivos de la Compañía y al fortalecimiento de la administración de los riesgos a los cuales se ve expuesta en el desarrollo de su actividad.
- La Aseguradora no celebró acuerdo especial con la Internal Revenue Service (IRS) ya que no somos una Compañía de Seguros Especificada (Contratos de Renta Vitalicia o Seguros con componente de inversión). Adicionalmente somos una Institución Financiera con una base de clientes locales. Se entregó el formulario W8-BEN-E diligenciado a las contrapartes (inversiones y reaseguradores extranjeros) con la carta de no aplicación de FATCA para que no retengan el 30% de los ingresos. No reportamos información a través de la DIAN por las razones expuestas anteriormente.
- La Compañía ha venido trabajando a través de un equipo interdisciplinario en la implementación de lo que se conoce como el principio de responsabilidad demostrada con el objetivo de dar cumplimiento con las exigencias normativas que ha emitido la Superintendencia de Industria y Comercio asociadas a la ley 1581 de 2012 y a todo lo relacionado con el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

### 5.2.1. INFORMACIÓN CUALITATIVA

#### SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERACIONAL

Durante el año 2020 se actualizó el apetito de riesgo de la Aseguradora, el cual se refleja en el mapa de riesgos, en cuanto a la exposición de frecuencia e impacto, de la siguiente forma:

Salario Mínimo 2020		\$	877,803		
Impacto		80 SMMLV	620 SMMLV	1.640 SMMLV	> 1.640 SMMLV
		Menor	Moderado	Mayor	Gran Impacto
Probabilidad		\$ 70,224,240	\$ 544,237,860	\$ 1,439,596,920	> \$ 1.439.596.920
>40%	Casi Cierto	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
40%	Probable	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
15%	Posible	Bajo	Moderado	Moderado	Alto
5%	Raro	Bajo	Bajo	Moderado	Alto

EXPOSICIÓN				
RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO

Las escalas de exposición final se mantuvieron sin cambios, siendo la siguiente:

EXPOSICION	DESCRIPCION
<b>Bajo</b>	Nivel aceptable en el cual el proceso puede generar los resultados esperados
<b>Moderado</b>	Nivel poco aceptable en el cual el proceso no lograra los resultados esperados
<b>Alto</b>	Nivel no aceptable en el cual el proceso genera resultados inversos
<b>Extremo</b>	Requiere evaluación de: Redireccionamiento objetivos, mejora o reingeniería del proceso

Dentro de la metodología de gestión de riesgos, se incluyen los riesgos especiales en seguros (detallados en la Circular Externa 029 del 2014) identificados a nivel de suscripción de los diferentes ramos, indemnización, gestión de las reservas técnicas y gestión del riesgo de liquidez y crédito, entre otros, así como los riesgos operacionales, legales y aquellos derivados de la operación con proveedores, seguridad de la información y ciberseguridad y los asociados al manejo y protección de datos personales.

### **Gestión de riesgos operacionales (Identificación, medición, control y monitoreo de riesgos)**

Durante el año 2020 se realizó la identificación y monitoreo de riesgos a un total de 377 procedimientos que contienen y detallan las actividades propias de cada proceso de la Compañía; lo anterior implica que se logró una cobertura de gestión de riesgos en el 115% de los procedimientos que se ejecutan.

Como parte de la metodología de medición de riesgos operacionales, se realizó la evaluación de las frecuencias e impactos asociados a los diferentes riesgos, la cual se realiza como parte de la entrevista tipo Delphi, con una encuesta realizada de manera confidencial a través del aplicativo CERO, garantizando así mayores niveles de objetividad en los resultados de la exposición inherente de los distintos riesgos.

Con lo anterior, se logra priorizar la definición de actividades de control y planes de tratamiento para aquellos riesgos que se encuentren por fuera de la zona de aceptación de la Compañía, según el apetito de riesgo definido por la Junta de Directores.

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

Durante el año 2020 se mantuvieron de manera virtual las reuniones trimestrales con los gestores de riesgos de las Agencias y la Dirección General, y la realización de actividades de socialización y fortalecimiento de la cultura de riesgos al 100% de la Aseguradora a través de ellos.

Las actividades realizadas se enfocan en temas asociados a la gestión de los riesgos operacionales y los eventos de riesgo, la gestión de la continuidad del negocio, la ciberseguridad, el gobierno corporativo y la ética corporativa, entre otros.

El programa de gestores se ha vuelto parte de la gestión de riesgos en la Aseguradora y se encuentran roles firmemente definidos para lograr su avance y madurez permanente.

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

Durante el 2020 se fortaleció el programa de monitoreo permanente de riesgos basado en el registro de eventos de riesgo por parte de los colaboradores de la Aseguradora, quienes tienen acceso directo al aplicativo CERO y reportan a la Gerencia de Riesgos y Gobierno Corporativo, de manera confidencial, todos aquellos eventos que puedan afectar los objetivos del proceso o generar pérdidas a la Compañía.

Los distintos eventos son analizados a través de mesas de trabajo en las cuales se evalúan causas, efectos, riesgos existentes y de esta forma la totalidad de los eventos son gestionados y asociados a riesgos existentes; si el evento corresponde a un fraude interno, vulneración de políticas o fraude externo, es derivado a la Contraloría Interna o la Gerencia Oficial de Cumplimiento, para que se realice la respectiva investigación del caso y se tomen las medidas pertinentes, según lo contemplado en los reglamentos del Comité de Personal o de Ética y Antifraude, según corresponda.

Adicionalmente, los eventos de riesgo que generan pérdidas son discutidos trimestralmente en el Comité de Contabilización, cuyo objetivo es evaluar que los eventos se encuentran debidamente registrados en las cuentas de ingreso o gasto, tal como lo exige la normativa vigente.

### Detalle de perfil de riesgo inherente y residual

Como resultado de lo anterior, a diciembre 31 de 2020 la compañía contaba en un perfil de riesgo residual compuesto por 348 riesgos distribuidos de la siguiente forma:

<b>RIESGO RESIDUAL</b>					
	MENOR	MODERADO	MAYOR	GRAN IMPACTO	
CASI CIERTO					
PROBABLE	2	28			
POSIBLE	16	88	56	1	
RARO	38	82	34	3	
RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL
RESIDUAL	138	206	4	0	348
%	40%	59%	1%	0%	100%

Fuente: Aplicativo CERO

### Capacitación y Divulgación

En cuanto a los programas de capacitación y divulgación, se mantuvieron los programas de capacitación para personal nuevo y antiguo, de manera obligatoria, en los siguientes temas:

- Sistema de Administración de Riesgos Operativos
- Plan de Continuidad del Negocio de Aseguradora Solidaria de Colombia
- Gobierno Corporativo y buenas prácticas
- Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Gobierno Corporativo

Durante el 2020 se utilizó una metodología virtual mediante conversatorios en los cuales se discutieron los principales conceptos sobre gestión de riesgos y demás temas, y se complementó con una evaluación que realiza el 100% de los colaboradores.

Todos los resultados de la gestión realizada en cuanto a la administración de riesgos operacionales, fue debidamente informada a la Alta Gerencia a través de informes remitidos a las áreas y a cada uno de los colaboradores de los procesos monitoreados; así mismo se presentó de manera mensual al Comité de Auditoría y a la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia, el detalle de los riesgos que se encuentran por fuera de la zona de aceptación de riesgos, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.2.4.2 de la Circular Externa 041 del 2007.

## **RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO**

La Junta de Directores realizó evaluación periódica del funcionamiento del SARLAFT y las adopciones a las medidas necesarias para ajustarlo a nuevas necesidades o corregir sus fallas; la Junta de Directores consideró oportunos y ajustados los informes presentados durante el año por parte del Oficial de Cumplimiento, al igual que las recomendaciones emitidas por parte de la Revisoría Fiscal y la Contraloría Interna en materia de Prevención y Control del LAFT. La Junta de Directores está de acuerdo con los planes que se realizaron al interior de la Aseguradora para dar a conocer las políticas y procedimientos a los funcionarios y a los intermediarios. Está de acuerdo con el alcance que se le dio a los PPE, los avances presentados respecto al control de conocimiento del cliente en SISE, al proceso de Gestión Documental SARLAFT, al monitoreo de clientes de países de mayor riesgo, al monitoreo de sanciones financiera dirigidas, al monitoreo de listas de riesgo y a las alertas presentadas. Respecto al plan de trabajo del año 2020; la Junta de Directores estuvo de acuerdo con lo presentado y ejecutado.

Es preciso mencionar que la Junta de Directores también sugirió continuar con el envío de los reportes a las diferentes autoridades, realizar constante seguimiento a la administración de los riesgos LAFT identificados y está de acuerdo con el avance presentado en los mecanismos e instrumentos. Acoge el plan de trabajo que se ha realizado en la calidad de los datos y en las alertas tanto manuales como automatizadas a partir de la segmentación y del negocio. Igualmente, la Junta de Directores considera que las recomendaciones al sistema han sido tenidas en cuenta por la Administración.

Por otra parte; la Junta de Directores aprobó los cambios al Instructivo Técnico de Calidad de Datos, Procedimiento Gestión de Listas Vinculantes para Colombia y el Instructivo Técnico de Segmentación de Factores de Riesgo; aprobó los cambios presentados al Manual de Gestión de Terceros, al Procedimiento de creación, actualización e inactivación de Terceros, y al Instructivo Técnico de Listas de Riesgo. Aprobó y estuvo de acuerdo con el resultado presentado respecto de la debida diligencia de las empresas aportantes y de los Miembros de la Junta de Directores. La Junta de Directores felicita a la administración toda vez que respecto a los informes de la Revisoría Fiscal del año 2020; no se detectó incumplimientos dentro del diseño que debieran ser incluidos en el informe; de igual manera felicita a la administración toda vez que respecto a la retroalimentación del ICROS por parte de la UIAF, la misma es de alta.

Es necesario mencionar que recomendó monitorear la efectividad de los mecanismos e instrumentos a que se refiere el Capítulo IV del Título Cuarto de la Circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia destacando que en lo corrido del año estos se trabajaron

de acuerdo con las políticas y con el plan de trabajo de cumplimiento presentado por la Administración y el Oficial de Cumplimiento. Igualmente se recomienda tomar las acciones administrativas correspondientes cuando se observe incumplimiento de las políticas internas en materia del SARLAFT. La Junta de Directores acogió los hallazgos de la Contraloría Interna.

La administración ha adelantado el seguimiento permanente del cumplimiento de los procedimientos por parte de las distintas áreas de la entidad en materia del SARLAFT especialmente en lo que tiene que ver con las etapas y los elementos del sistema. Es del interés de la Junta de Directores al igual que de la Administración continuar con las acciones pertinentes para mantener controlado el riesgo que puede generar el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Finalmente, La Aseguradora atendió las tres encuestas solicitadas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y dio a conocer el alcance del SARLAFT 4.0 a la Junta de Directores, recomendado la implementarlos dentro de los plazos establecidos en la Circular Externa 027 de 2020

### **Estructura Organizacional de la Gerencia Oficial de Cumplimiento**

La Aseguradora cuenta con la Gerencia Oficial de Cumplimiento dependiendo de la Presidencia. El Oficial de Cumplimiento presenta como mínimo en forma trimestral, informes presenciales y escritos al Comité de Auditoría y a la Junta de Directores; la Aseguradora cuenta con seis (6) personas en la Dirección General dedicadas tiempo completo al Sistema de Administración del Riesgo del LA/FT y con el total apoyo de los Gerentes de Área y de los Directores Administrativos y Financieros de Agencias propias y SEAS quienes son los facilitadores de la Gerencia Oficial de Cumplimiento, promoviendo las políticas en la materia, capacitando y asesorando.

Por otra parte se cuenta con áreas de apoyo a su labor como la Vicepresidencia Integral de Riesgo y la Gerencia de Gestión Humana que llevan a cabo la coordinación en materia de capacitación del personal; la Contraloría Interna la cual desarrolla el monitoreo al cumplimiento de los procedimientos de control establecidos para el SARLAFT; la Gerencia de Tecnología apoya en los temas de tipo tecnológico con las herramientas que provee el software de la Compañía y las Áreas Comerciales en cabeza de la Vicepresidencia Comercial acatan las recomendaciones, sugerencias y conceptos emitidos por la Gerencia Oficial de Cumplimiento en todo lo que tiene que ver con la debida diligencia de los clientes de la Aseguradora. Finalmente, la Compañía se ha apoyado de consultores externos para los temas específicos como son: El software para la administración del sistema de los riesgos del LA/FT, gestión documental, monitoreo de noticias, investigaciones externas, validaciones reputacionales, y poblamiento de la data en personas naturales como en personas jurídicas.

## **5.2.2. INFORMACIÓN CUANTITATIVA**

### **OPERACIONES DE TESORERÍA**

#### **Composición del Portafolio**

El portafolio de inversiones de Aseguradora Solidaria de Colombia cerró el año 2020 con un valor total de \$597.637 millones, representados en títulos de deuda por valor de \$437.954 y participación por \$30.332 millones, y un disponible en caja por \$129.352 millones.

El 44.4% de las inversiones se encuentran colocadas en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, El 13.7% de las inversiones se encuentran realizadas en títulos de deuda

pública, dejando las demás inversiones representadas en títulos del exterior, cooperativas y empresas del sector real.

Dando cumplimiento al numeral 6.7.6.2 Información cuantitativa de la Circular externa 051 de 2007 capítulo XXI Reglas Relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, se presenta el comportamiento del valor del portafolio de inversiones durante el año 2020 incluyendo su valor máximo, mínimo y promedio.

<b>PORTAFOLIO + DISPONIBLE</b>	
<b>AÑO 2020</b>	
<b>Enero</b>	\$557,828
<b>Febrero</b>	\$568,948
<b>Marzo</b>	\$565,427
<b>Abril</b>	\$576,952
<b>Mayo</b>	\$594,307
<b>Junio</b>	\$590,542
<b>Julio</b>	\$600,535
<b>Agosto</b>	\$610,043
<b>Septiembre</b>	\$608,914
<b>Octubre</b>	\$601,301
<b>Noviembre</b>	\$606,437
<b>Diciembre</b>	\$597,637
<b>MAXIMO</b>	\$610,043
<b>MINIMO</b>	\$557,828
<b>PROMEDIO</b>	\$589,906
<i>Cifras en millones</i>	

### **Plazo, maduración y clasificación**

Durante el año 2020, el portafolio presentó una disminución en términos de la maduración de su portafolio, pasando de 2.93 años al cierre de diciembre de 2019 a 2.14 años a diciembre de 2020; lo anterior obedece a que dadas las condiciones económicas nacionales y globales, existe incertidumbre sobre la estabilidad de los flujos de inversión extranjera de portafolio, calificaciones de riesgo y otros factores que pueden alterar las condiciones y tasas del mercado, por lo cual se conservan las inversiones en el corto y mediano plazo.

Como consecuencia, las inversiones con un horizonte de vencimiento a tres años o menos participan con el 71% del total del portafolio.

### **Clasificación de las inversiones**

Respecto a la clasificación de las inversiones al cierre del año 2020, se observa que el 93% de las inversiones se encuentran al vencimiento, lo que mitiga el riesgo de mercado por menor exposición a fluctuaciones de las variables que afectan el portafolio de inversiones (tasas de interés y otros factores de mercado que puedan deteriorar el valor de los activos).

### **Inversiones por tipo de título valor**

Aseguradora Solidaria de Colombia ha concentrado el 43% de sus inversiones en CDT con una posición de \$200.637 millones, seguida de posiciones en bonos del sector real con una participación

del 18.38% equivalente a \$86.051 millones y Títulos de Tesorería (TES) por \$47.224 millones lo que representa el 10.08% del portafolio total.

Las demás inversiones se encuentran representadas en bonos pensionales, bonos de entidades financieras, organismos multilaterales de crédito y en menor medida, fiducias y acciones.

### **Calificación de las inversiones**

Al cierre del 2020 se tenían inversiones en emisores calificados como AAA por un valor de \$303.448 lo que representa el 64.8% del total del portafolio de inversiones, lo que refleja el perfil conservador de la Compañía y la seguridad de las inversiones en emisores con buena calificación crediticia; las inversiones realizadas en emisores calificados con AA+ cerraron en \$55.686 y los calificados en AA en \$41.181 millones lo que representa el 12% y 8.8% del portafolio respectivamente.

Por política general, las inversiones de la Aseguradora solo pueden ser realizadas en emisores cuya calificación de riesgo sea igual o superior a A+, evitando así la materialización de riesgos significativos de mercado en caso de disminución de calificaciones de riesgo a escalas por debajo del grado de inversión, lo cual, además, va en contra de las normas sobre inversiones admisibles.

### **Control de las inversiones admisibles**

Dando cumplimiento al Decreto 2103 del 22 dic de 2016 sobre el régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, al cierre del año 2020 la compañía cumplió con las reservas técnicas adecuadas para responder por sus obligaciones con los consumidores financieros de acuerdo a los numerales del Artículo 2.31.2.1.5 Límites Globales para compañías de seguros generales y sociedades de capitalización y el Artículo 2.31.3.1.7 Inversión de las reservas técnicas del ramo terremoto.

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

## **RIESGO DE MERCADO**

La metodología implementada por Aseguradora Solidaria de Colombia para la gestión del riesgo de mercado obedece a la contemplada en los Anexos 2 y 3<sup>4</sup> del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995, para el portafolio de inversiones que respalda las reservas técnicas, como para aquellos activos de libre disposición.

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

---

<sup>4</sup> Circular Externa 018 de 2012 mediante la cual se adiciona el Anexo 3 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.

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

A diciembre de 2020 la compañía cerró con un portafolio de inversiones cuyo valor ascendió a \$597.637 millones de los cuales, \$492.798 millones se encuentran respaldando la reserva técnica requerida (incluye saldos en bancos), lo que representa el 82% del total del portafolio de la Aseguradora. Todas las inversiones que respaldan las reservas técnicas se encuentran en entidades con calificación de riesgo de grado de inversión, según lo requiere la normativa vigente.

Del total de inversiones, el 93% se tienen clasificadas a costo amortizado (al vencimiento), es decir que los títulos sujetos a variaciones en sus precios de mercado poseen una participación muy baja dentro del total del portafolio y corresponden a títulos clasificados a valor razonable por valor de \$34.511 y \$449 se tienen en otros resultados integrales (ORI) acciones que se encuentran clasificadas en libre disposición cuya variación en su valor intrínseco es mínima.

En consecuencia, el valor en riesgo total de los activos de la Aseguradora ascendió a \$62.5 millones de los cuales, \$32.9 millones corresponden al valor en riesgo de los activos que respaldan las reservas técnicas y \$29.6 millones a aquellos activos de libre disposición.

Por política, el valor en riesgo del portafolio que respalda la reserva técnica no puede superar el 3.5% del valor total del portafolio de la Aseguradora, manteniendo un comportamiento conservador en las inversiones que se realizan, frente al riesgo asumido en ellas.

## **RIESGO DE CONTRAPARTE**

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

Durante el 2020 se ajustó la metodología CAMEL (Por sus siglas en inglés) para el cálculo de los cupos de contraparte, brindando mayor peso ponderado a indicadores de capital, liquidez y calidad de la cartera, así como a las calificaciones de riesgo, permitiendo mayor sensibilidad frente a los resultados derivados de la coyuntura actual.

Según las políticas internas, ningún emisor podrá concentrar más del 10% del total del portafolio a la fecha de cálculo, ni el 5% para títulos emitidos por organismos multilaterales de crédito y carteras colectivas utilizadas para mantener liquidez.

Estos indicadores obtenidos son, adicionalmente, afectados por parámetros de evaluación de Gobierno Corporativo en los cuales se tienen en cuenta aspectos tales como: publicación de información financiera completa y sus notas, informes de gestión de conocimiento público, estatutos sociales, entre otras, afectando positiva o negativamente la asignación de cupos en cumplimiento de dichas buenas prácticas frente al mercado.

Para la asignación de cupos a entidades del sector cooperativo, sean Cooperativas Financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o de Ahorro y Crédito vigiladas por la

Superintendencia de la Economía Solidaria, se tiene en cuenta como máximo de asignación el 65% del exceso de recursos que queda disponible, una vez cubiertas las reservas técnicas requeridas por la normatividad vigente.

## **RIESGO DE SOLVENCIA**

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

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

## **PATRIMONIO ADECUADO 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>PATRIMONIO ADECUADO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Patrimonio Tecnico</b>	\$ 221,205	\$ 219,349
<b>Patrimonio Adecuado</b>	\$ 105,976	\$ 105,546
<b>Excedente</b> (Patrimonio Tecnico- Patrimonio Adecuado)	\$ 115,229	\$ 113,803

Cifras en Millones

## **RIESGO DE LIQUIDEZ**

La Gestión del riesgo de liquidez en la Aseguradora tiene en cuenta la naturaleza de sus activos financieros, así como el comportamiento de la siniestralidad. Se garantiza el cumplimiento de las obligaciones manteniendo un portafolio de inversión suficiente para cubrir las reservas técnicas obligatorias, y así poder dar una respuesta oportuna a los siniestros que acontezcan.

El poder liquidar los títulos a mercado sin estar en obligación de incurrir en pérdidas se garantiza constituyendo inversiones que se transen en el mercado bursátil con regularidad. De igual modo la Coordinación de Front Office realiza un seguimiento habitual y continuó de los vencimientos de los títulos del portafolio de inversiones, y realiza la planeación de constitución de nuevas inversiones teniendo en cuenta las obligaciones y pagos que debe realizar la Compañía.

## **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO – SARC**

### **Informe de Créditos**

Durante el año 2020 se dio cabal cumplimiento en lo que aplica a las Compañías Aseguradoras, de la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto al SARC, a través de sus diferentes circulares que modifican el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995.

Se presentaron los Informes semestrales al Comité de Riesgo tanto cualitativos como cuantitativos acerca de los créditos vigentes

### **5.3. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

Durante el 2020 se vio la necesidad de activar los planes de continuidad de muchas organizaciones debido a la coyuntura de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y las cuarentenas obligatorias que le siguieron.

A partir de allí, la Compañía evaluó la situación frente a los escenarios que componen el PCN y dado que ninguno de ellos se activó frente a esta situación, se ejecutaron planes de contingencia enfocados a fortalecer la plataforma de trabajo colaborativo, los canales de acceso remoto seguro y la disposición de equipos y elementos para garantizar las actividades desde casa de los colaboradores de la Aseguradora.

Desde esta perspectiva, se fortaleció el monitoreo a la plataforma tecnológica para evitar la materialización de ataques cibernéticos, a través del refuerzo y seguimiento periódico a los eventos que se reportan desde el SOC, las herramientas de seguridad perimetral y los blogs de actualidad que reportaban las modalidades de ataque que se evidenciaron durante esta coyuntura; así mismo, se reforzó la realización de pruebas de ataque cibernético simulada a través de diversos proveedores para identificar y cerrar potenciales brechas de seguridad en la plataforma.

Adicional a lo anterior, se implementaron factores de autenticación en las herramientas colaborativas y en la herramienta de conexión remota para mitigar el riesgo de conexiones ajenas a personal autorizado o suplantación de identidad.

Durante la coyuntura, el PCN no sufrió ajustes significativos en cuanto a su estructura, pero el Centro Alternativo de Operaciones si fue rediseñado acorde a la nueva plataforma tecnológica y las labores desde casa ejecutadas de manera remota. Se reevaluaron puestos de trabajo requeridos y elementos críticos bajo la actual forma de trabajo.

La evaluación de proveedores críticos continuó siendo realizada, evaluando su preparación para atender contingencias y situaciones críticas, elevando recomendaciones para garantizar que puedan mantener sus servicios con la Compañía.

El análisis de riesgos (RIA) realizado no llevó a plantear nuevos escenarios, considerando que las causas principales de suspensión se encuentran contempladas dentro del mapeo de riesgos actual,

incluido infraestructura física, infraestructura tecnológica, ataque cibernético, indisponibilidad de personal crítico e indisponibilidad de proveedores críticos; los escenarios vigentes son:

- Sin acceso a la Dirección General a causa de cualquier situación derivada de la infraestructura (conato de incendio, incendio, terremoto, etc), el recurso humano (epidemia o endemia, virus, etc.), factores sociales (amenaza de bomba, huelgas frente al edificio, etc.)
- Sin centro de cómputo principal a causa de cualquier situación derivada de la tecnología (fallos en servidores principales, comunicaciones, internet o afectación de las bases de datos principales de la Compañía).

Los temas asociados al Centro Alterno de Datos fueron principalmente la ampliación de la capacidad de réplica, alcanzando cerca del 90% de los servicios Core con lo cual, la capacidad de respuesta aumenta considerablemente.

Los planes de capacitación fueron desarrollados de manera virtual a través de la herramienta corporativa EFIS, a todo el personal antiguo de la compañía; así mismo, dentro de los programas de entrenamiento a personal nuevo se encuentra un capítulo asociado al PCN y el rol de los colaboradores dentro del mismo. Adicionalmente, se incluyó un aparte sobre el tema en los encuentros periódicos de gestores de riesgo para garantizar la divulgación dentro de los distintos equipos de trabajo de la Aseguradora.

Finalmente, frente a la etapa de mantenimiento del PCN, se programan y ejecutan pruebas que tienen por objetivo identificar falencias en la estructuración de los planes, mitigando así la posibilidad de fallos en el momento de una posible activación.

Los resultados de las pruebas ejecutadas han sido satisfactorios sin identificar amenazas o fallas significativas que pongan en riesgo la activación del Plan de Continuidad de Negocio de Aseguradora Solidaria de Colombia.

#### **5.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En atención al requerimiento sobre: Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título II, Capítulo I: Canales, Medios, Seguridad y Calidad en el Manejo de Información en la Prestación de Servicios financieros, Numeral 2.3.3.2.2. Velar porque los órganos de control, incluyan en sus informes la evaluación acerca del cumplimiento de los procedimientos, controles y seguridades, establecidos por la entidad y las normas vigentes, para la prestación de los servicios a los clientes y usuarios, a través de los diferentes canales de distribución, una vez realizada la Auditoría durante el año 2020, se concluyó analizando la solución de asuntos pendientes en la última auditoría, y destacando aquellos asuntos que puedan llegar a ser materiales. La situación actual es la siguiente:

- Establecer controles para que todas las agencias SEAS cuenten con sistemas de video vigilancia que mantengan las imágenes por el periodo mínimo de 6 meses.

- Revisar el cumplimiento de los requisitos aplicables a los computadores utilizados en el nuevo Contact Center, principalmente porque en ellos es posible la conexión a correo externo.

#### 5.4.1. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento a lo estipulado en la Circular Externa 029 del 2014 emanada de la Superintendencia Financiera de Colombia, Aseguradora Solidaria realizó en el mes de diciembre de 2020 la autoevaluación de los componentes del Sistema de Control Interno mediante dos encuestas dirigidas a los Gerentes y colaboradores de la compañía.

Por familia de cargos, la encuesta dirigida a la gerencia media contenía un total de 15 preguntas, la encuesta dirigida a Mandos Medios, Profesional, Operativo Técnico Comercial y Soporte Administrativo contenía un total de 24 preguntas.

Las preguntas de la encuesta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno están distribuidas dentro de los cinco elementos del SCI:

- Ambiente de Control
- Gestión de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Conforme al procedimiento de tabulación para el año 2020, las posibilidades de respuesta de las encuestas se le asignarán teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

Calif.	Equivalencias
5	SI: (SI entre un 90% y 100%, Conozco el tema, considero que es adecuado)
1	NO: (No conozco el tema).

Los resultados obtenidos serán interpretados de acuerdo al manual SCI de la siguiente manera:

<b>Inadecuado</b>	Puntaje total entre 0,0 y 2,0
<b>Deficiente</b>	Puntaje total entre 2,1 y 3,0
<b>Satisfactorio</b>	Puntaje total entre 3,1 y 4,0
<b>Adecuado</b>	Puntaje total entre 4,1 y 5,0

De acuerdo al Manual del Sistema de Control Interno el cual establece la realización de evaluaciones periódicas o separadas no independientes por lo menos una vez al año, y según lo establecido, es responsabilidad del Representante Legal informar a la Asamblea General sobre el desempeño del sistema en cada uno de sus componentes; a continuación, se detallan los resultados obtenidos.

#### Resultados Encuesta Gerencia Media

La encuesta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno dirigida a las Gerencias está compuesta por 15 preguntas distribuidas dentro de los cinco elementos del SCI, a continuación, se relaciona la población y muestra utilizadas para la encuesta de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema de Control Interno:

*Población Gerentes	Muestra seleccionada
75	63

\*La población corresponde a los Gerentes con vinculación mayor a 6 meses en la compañía, incluyendo Dirección General, Agencias Propias y Agencias SEAS.

De la encuesta aplicada se obtuvo respuesta de 62 gerentes, lo que implica una efectividad del 98%.

El resultado general de la evaluación del Sistema de Control Interno a la gerencia media fue de **4,9**, subiendo una décima con respecto al año 2019 que tuvo un puntaje de 4,8; esta calificación corresponde a “Adecuado”, lo cual se traduce en que las acciones definidas deben orientarse hacia el mejoramiento o mantenimiento de las variables evaluadas. Para los resultados individuales de la encuesta, se obtienen resultados satisfactorios, teniendo todas las preguntas con resultado en nivel adecuado.

### **Resultados Encuesta Mandos Medios, Profesional, Operativo Técnico Comercial y Soporte Administrativo**

La encuesta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno dirigida a Mandos Medios, Profesional, Operativo Técnico Comercial y Soporte Administrativo está compuesta por 24 preguntas distribuidas dentro de los cinco elementos del SCI, a continuación, se relaciona la población y muestra utilizada para la encuesta, de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema de Control Interno:

*Población	Muestra seleccionada
858	278

\*Para la población de esta encuesta se tomaron los colaboradores de Dirección General, Agencias Propias y Agencias SEAS con vinculación mayor a 6 meses en la compañía y se excluyeron los aprendices o practicantes.

La encuesta contó con la participación de 277 colaboradores de 278 encuestas enviadas, lo que implica una **efectividad del 99.6%**. El resultado general de la evaluación del Sistema de Control Interno a estos cargos paso de 4,6 en 2019 a **4,8** en el presente año, subiendo su calificación en dos décimas. La calificación obtenida corresponde a “Adecuado”, lo cual se traduce en que las acciones definidas deben orientarse hacia el mejoramiento o mantenimiento de las variables evaluadas.

En conclusión, se evidencia:

- Del total de preguntas realizadas en las dos encuestas (39 preguntas), 29 subieron su calificación con respecto al 2019 lo cual corresponde al 74% de las variables consultadas y el 13% (5 preguntas) mantuvieron la calificación del año anterior; es posible deducir que se percibió una gestión más efectiva del Sistema de Control Interno para el año 2020. Es

pertinente revisar el 13% restante (5 preguntas) que bajó su calificación con respecto al 2019 e identificar los aspectos a fortalecer.

- Todos los criterios evaluados se mantienen en el rango de satisfactorio o adecuado, lo que se encuentra en niveles apropiados según lo establecido en el Manual del Sistema de Control Interno. El Sistema, de manera general, es fuerte respecto al cumplimiento y cobertura de los elementos que lo componen; aun así, se evidencian oportunidades de mejora.
- Se recuerda la recomendación de realizar una revisión a la metodología de la autoevaluación del SCI en aspectos como el diseño de las preguntas, los criterios y rangos de valoración, la tabla de población y muestra, entre otros. Ajustar estos aspectos a la actualidad de la compañía puede contribuir a unos resultados con mayor objetividad y precisión en la evaluación del sistema.

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

### **6.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Servir, contribuir, apoyar, solidaridad, son palabras que describen la Gestión Social de Aseguradora Solidaria de Colombia, con acciones reales buscamos transformar la vida de los beneficiados, el medio ambiente y en general dar pasos a la construcción de una mejor Colombia, gracias a la intención y disposición de dos actores que se articulan de forma extraordinaria en uno solo: la Organización y sus voluntarios.

El año 2020 fue un año lleno de retos, el país, las empresas y en general la economía se resintió frente a la pandemia, pero las personas menos favorecidas fueron las más afectadas.

“La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social”.

Ser una empresa sostenible es aquella que pone en práctica su propósito, promulga y respeta: los derechos humanos, la comunidad, el medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Solidaria reconoce la importancia de la igualdad, la solidaridad y otros factores sociales que requieren ser de interés común, por esa razón nos unimos a causa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que son una ampliación de una iniciativa anterior denominada: Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) cuyo fin es erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas del mundo sin distinción alguna gocen de paz y prosperidad.

Durante el 2020 la conexión social y la solidaridad se convirtieron en experiencias de gestión social, nuestra retribución e incentivo para seguir trabajando por construir una mejor Colombia, es la energía que fortalece nuestro sentir solidario y nos impulsa en continuar por este sendero.

El reto para los próximos años es la continuidad en la labor emprendida, adaptarnos a los cambios con la finalidad de continuar proyectando soluciones en pro del desarrollo social, así como el fortalecimiento de las actividades de voluntariado, que sin duda alguna afianzan el sentido de

pertenencia y orgullo, siendo ejemplo e inspiración para los colaboradores y para otras Organizaciones.

Somos una empresa de capital 100% colombiano que cree en el desarrollo del País, en su gente y en la construcción de la Paz a través del compromiso, el servicio y la conciencia social.

- **Reconocimiento GREAT PLACE TO WORK 2020**

### Medición de Ambiente Laboral

Aseguradora Solidaria de Colombia culmina su décimo (10) año realizando la medición de Ambiente Laboral a través de **GREAT PLACE TO WORK®** Institute, **especializado en medición, valoración e intervención sobre el clima y la cultura organizacional**, campo en el que es reconocido como una autoridad mundial. Los cambios presentados durante el 2020 nos invitaron a medir el impacto de la coyuntura mundial, por lo cual en compañía del GPTW se aplicó una medición llamada “nuevo mundo”

Los resultados obtenidos de estas mediciones en el 2020 fueron los siguientes:

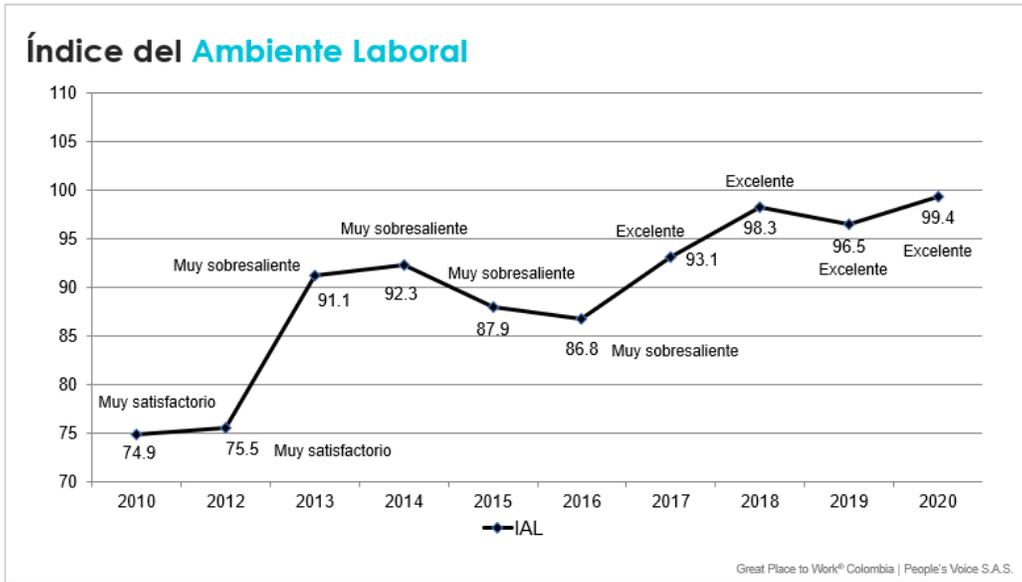
Resultados Ambiente Laboral; la medición fue realizada en mayo de 2020 y la participación fue el 98.4% de los colaboradores.

Se destacan los excelentes resultados de la compañía que obtiene un Índice de Ambiente Laboral IAL 99.4 ubicando en Excelente todas las dimensiones de la evaluación.

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Excelente	Excelente	Estable
Respeto	Excelente	Excelente	Estable
Imparcialidad	Excelente	Excelente	Estable
Camaradería	Excelente	Excelente	Estable
Orgullo	Muy alta	Excelente	Favorable
Apreciación general	Muy alta	Excelente	Favorable
<b>Índice del Ambiente Laboral</b>	<b>96.5</b>	<b>99.4</b>	<b>Estable</b>
<b>Estadio de Valoración</b>	<b>Excelente</b>	<b>Excelente</b>	

Great Place to Work® Colombia | People's Voice S.A.S.

Esta medición se realiza durante una época de tensión para el mundo a causa de la pandemia COVID 19; sin embargo, los resultados de Ambiente laboral de la compañía no se ven afectados por el contrario muestran un significativo incremento.



El estilo de los líderes apalanca los resultados de ambiente laboral, ayudan a las organizaciones anclar cultura y movilizar los colaboradores a los estados de productividad y de ambiente ideales, por lo que es importante resaltar la evolución en los resultados obtenidos en el indicador de **Estilo de Mi Líder y Estilo de Los Líderes**.

Que pasan de una calificación previa de 98.7 a 98.8 y de 88.1 a 94.6 respectivamente como se evidencia en las siguientes graficas. Pasando de una tendencia muy sobresaliente a Excelente en el índice Estilo de Mi Líder y de Sobresaliente a muy Sobresaliente en el índice Estilo de los líderes.

### Índice del Estilo de Liderazgo de mi líder

Habilidades del líder	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Apoyo	Muy alta	Excelente	Favorable
Competencia	Alta	Excelente	Muy favorable
Comunicación	Muy alta	Excelente	Favorable
Empoderamiento	Alta	Muy alta	Favorable
Liderar con el ejemplo	Muy alta	Excelente	Favorable
Participación	Muy alta	Excelente	Favorable
Transparencia	Muy alta	Excelente	Favorable
Visión	Muy alta	Muy alta	Estable
<b>Índice del Estilo de Liderazgo</b>	<b>92.7</b>	<b>98.8</b>	<b>Favorable</b>
<b>Estadio de Valoración</b>	<b>Muy sobresaliente</b>	<b>Excelente</b>	

## Índice del Estilo de Liderazgo de los líderes

Habilidades de los líderes	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Apoyo	Alta	Excelente	Muy favorable
Competencia	Alta	Muy alta	Favorable
Comunicación	Muy alta	Excelente	Favorable
Empoderamiento	Alta	Alta	Estable
Liderar con el ejemplo	Alta	Muy alta	Favorable
Participación	Alta	Excelente	Muy favorable
Transparencia	Muy alta	Muy alta	Estable
Visión	Alta	Alta	Estable
Índice del Estilo de Liderazgo	88.1	94.6	Favorable
Estadio de Valoración	Sobresaliente	Muy sobresaliente	

Great Place to Work® Colombia | People's Voice S.A.S.

### Resultados medición “Nuevo Mundo”

#### Objetivos de la medición:

- Identificar qué tanto su organización comprende y abraza una realidad distinta a la que conocíamos
- Identificar los retos de su organización a partir de la percepción de los colaboradores
- Determinar fortalezas y oportunidades de mejora frente al Nuevo Mundo
- Definir un plan de acción para lograr adaptarse a estos cambios

#### ¿Qué es el Nuevo Mundo?

El **Nuevo Mundo** es una realidad que emerge a raíz del Covid-19 y que tiene efectos sísmicos en la sociedad, el cambio es tan significativo que desafiará la supervivencia de algunas organizaciones, mientras que para otras implicará volver a ganar un espacio en el mercado. Estamos entonces ante un desafío vital que debe ser comprendido y apropiado. Es precisamente en esta comprensión que el Informe Nuevo Mundo quiere aportar, interpretando las miradas que tienen las personas de su organización, no es el momento de expertos porque lo que funcionó no está garantizado que funcione. Es un momento que demanda desapego, inventiva y humildad para entender que este Nuevo Mundo podría ser muy distinto al que hemos conocido y en el que es necesario actuar... actuar de forma informada para elevar las posibilidades de continuar vigente.

Los resultados son muy positivos a continuación la descripción de los índices y resultados:

## Descripción de índices que componen este informe

### Índice de Respuesta Organizacional (IRO)

Sintetiza la percepción de los colaboradores frente a los pilares:

- Organización
- Liderazgo
- Equipo de trabajo
- Relación con el trabajo

### Índice de Respuesta Personal (IRP)

Sintetiza la percepción de los colaboradores frente al pilar:

- Personal

### Índice de Respuesta al Nuevo Mundo (INM)

Sintetiza el nivel de logro de la organización frente a la nueva realidad laboral. Surge de la interacción del Índice de Respuesta Organizacional y el Índice de Respuesta Personal

Estos índices determinan la valoración del Nuevo Mundo en una escala de 8 estadios:



## Índice de Respuesta Organizacional

Pilar	Percepción
Organización	Excelente
Liderazgo	Muy alta
Equipo de Trabajo	Muy alta
Mi relación con el trabajo	Alta
<b>Índice de Respuesta Organizacional (IRO)</b>	<b>91.9</b>
<b>Estadio de Valoración</b>	<b>Excelente</b>



## Índice de Respuesta Personal (IRP)

Personal	Percepción
Cuando pienso en mi situación económica en los próximos meses, me siento tranquilo (a)	Muy alta
He podido manejar adecuadamente las emociones que me generan los cambios que estamos viviendo	Excelente
Logro organizarme bien para cumplir con mi trabajo, mi familia, los asuntos domésticos y mis necesidades personales	Muy alta
El entorno en el que ahora trabajo es psicológica y emocionalmente saludable	Muy alta
Cuento con energía y motivación para llevar a cabo mi trabajo	Excelente
<b>Índice de Respuesta Personal (IRP)</b>	<b>94.0</b>
<b>Estadio de valoración</b>	<b>Excelente</b>

**Índices Generales**

	<b>Índice</b>	<b>Estadio</b>
Índice de Respuesta Organizacional (IRO)	91.9	Excelente
Índice de Respuesta Personal (IRP)	94.0	Excelente
<b>Índice de Respuesta al Nuevo Mundo (INM)</b>	<b>92.9</b>	<b>Excelente</b>
<b>El logro alcanzado demuestra de manera inequívoca que la organización está comprometida con prácticas de excelencia para la gestión de personas</b>		

Ser un gran lugar para trabajar implica un compromiso de la organización y sus líderes, pues es la combinación de varios factores en los que un componente especial reside en las personas, en su talento humano y en la forma en la que interactúan para crecer como equipo.

Con el transcurso de los años hemos consolidado nuestra cultura organizacional y hemos sembrado en cada uno de los integrantes la certeza que para la organización las personas son invaluable.

El buen ambiente laboral hace parte de nuestra cultura, está inmerso dentro del ADN de la Organización, por tanto, es genuino el buen trato, los detalles sencillos generan cambios notables, un saludo cálido, un abrazo, una respuesta oportuna, la autogestión y los resultados son algunos de los comportamientos de las personas que trabajan felices.

**6.2. BALANCE SOCIAL**

- **Marco General**

Aseguradora Solidaria de Colombia en el 2020, culminó su décimo séptimo (17) año de práctica de Responsabilidad Social Empresarial, cada proyecto emprendido durante el año es una oportunidad para aportar, contribuir, queremos ser ejemplo para otras Organizaciones que sean apoyo para la comunidad aporten para la construcción del país.

Los resultados de las iniciativas Sociales promovidas por la Organización son la mayor motivación para continuar con esta labor, aportar a la transformación de la calidad de vida del Ser Humano; gestar momentos donde la solidaridad y la esperanza sean los protagonistas, compartir las manifestaciones de agradecimiento las Fundaciones y beneficiados, ver la sonrisa de los niños y el compromiso y cultura de voluntariado de nuestros colaboradores, quienes participan activamente en diferentes programas.

Hoy, nos enorgullece ser parte de este proceso, siendo generadores de oportunidades a poblaciones vulnerables y nuevas generaciones, reafirmando el compromiso con el desarrollo de Colombia.

Somos una entidad socialmente responsable ejemplo para otras organizaciones, nuestro sello diferenciador es el trabajo con comunidades menos favorecidas, nuestro el clima organizacional, y la relación con nuestros proveedores y clientes, nos hace merecedores del reconocimiento como la segunda mejor empresa trabajar en Colombia, la primera en América Latina por Great Place To work.

En cada acción conservamos y promovemos nuestra filosofía corporativa, reflejada en el sentido de pertenencia, participación voluntaria en la labor social, solidaridad y preocupación por los demás.

- **Normatividad**

#### LEY 863 DE 2003

“Artículo 8°. Contribuyentes del régimen tributario especial. Modifícase el artículo 19 del Estatuto Tributario el cual quedará así:

"Artículo 19. Contribuyentes del régimen tributario especial. Los contribuyentes que se enumeran a continuación, se someten al impuesto sobre la renta y complementarios, conforme al régimen tributario especial contemplado en el Título VI del presente Libro:

... 4. Las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero, las asociaciones mutualistas, instituciones auxiliares del cooperativismo, confederaciones cooperativas, previstas en la legislación cooperativa, vigilados por alguna superintendencia u organismos de control. Estas entidades estarán exentas del impuesto sobre la renta y complementarios si el veinte por ciento (20%) del excedente, tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, se destina de manera autónoma por las propias cooperativas a financiar cupos y programas de educación formal en instituciones autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional.”

#### LEY 1819 de 2016

La ley 1819 de 2016 introdujo un cambio importante en la tributación de las entidades cooperativas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 de la mencionada ley así:

“Artículo 142°. Adiciónese el artículo 19-4 del Estatuto Tributario:

Artículo 19-4. TRIBUTACIÓN SOBRE LA RENTA DE LAS COOPERATIVAS. Las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero, las asociaciones mutualistas, instituciones auxiliares del cooperativismo, confederaciones cooperativas, previstas en la legislación cooperativa, vigilados por alguna superintendencia u organismo de control; pertenecen al Régimen Tributario Especial y tributan sobre sus beneficios netos o excedentes a la tarifa única especial del veinte por ciento (20%). El impuesto será tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988.”

Para efectos de la aplicación de esta tributación, el mismo artículo en los párrafos transitorios primero y segundo, establece que:

PARÁGRAFO TRANSITORIO PRIMERO. En el año 2017 la tarifa a la que se refiere el inciso 1° de este artículo será del diez por ciento (10%). Además, el diez por ciento (10%) del excedente, tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, deberá ser destinado de manera autónoma por las propias cooperativas a financiar cupos y programas en instituciones de educación superior públicas autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional.

PARÁGRAFO TRANSITORIO SEGUNDO. En el año 2018 la tarifa a la que se refiere el inciso 1° de este artículo será del quince por ciento (15%). Además, el cinco por ciento (5%) del excedente, tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, deberá ser destinado de manera autónoma por las propias cooperativas a financiar cupos y programas en instituciones de educación superior públicas autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional.

Con base en los parámetros establecidos por la normatividad antes señalada, ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA se acoge a la normatividad mediante la destinación correspondiente a los excedentes del año 2019, de acuerdo a aprobación de Asamblea General Ordinaria de Asociados celebrada el 24 de Marzo de 2020, se aprobó que de acuerdo al artículo 19-4 del Estatuto Tributario la tarifa del impuesto sobre la renta para entidades del sector Cooperativo es del 20% y que dicho impuesto se tomara del Fondo de Educación y Solidaridad y este asciende a la suma de \$40.771.252.76.

### **Antecedentes**

El año 2004 se dio inicio de los programas de Gestión social dirigidos a la comunidad, son ya diez y seis (16) años de prácticas constantes, que han cambiado con la evolución de la compañía, pero continúan con una gestión seria y comprometida.

Durante estos años se han desarrollado programas a partir de los recursos de los Fondos de Educación y Solidaridad, los cuales se han incrementado más allá de los topes mínimos que establece la norma.

Durante el 2020 se recibieron aportes para alimentar el Fondo de Educación de las Funerarias SERFUNORTE – Cúcuta 18'925.000 pesos, Funerarias SERFUNCOP – Ibagué 43'700.000 pesos aportes respaldan el compromiso que existe con la Gestión Social.

- **Proceso**

En el año 2020 ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA culmina 17 años de Gestión Social, continúa como años anteriores apoyando a poblaciones en estado de vulnerabilidad, a través de sus programas de apoyo Educativo y Social.

A través de estas líneas de acción se entregaron ayudas a población de estratos 1, 2 y 3 del programa educativo y población en condición de vulnerabilidad en apoyo social.

- **Líneas de Acción:**
  - **Programa Educativo “Solidaria es tu Futuro”**

Nuestro programa educativo, “Solidaria es tu futuro” es un programa que ha dado apoyo constante iniciativa ha generado cambios importantes en la vida de nuestros beneficiarios pertenecientes a los estratos 1, 2, 3 quienes acceden al auxilio educativo.

El programa educativo es muy gratificante y todos los años da grandes frutos, durante el año 2020 culminaron sus estudios con el apoyo de “Solidaria es tu Futuro” 41 personas pertenecientes a los niveles de educación técnica, tecnológica, profesional y posgrado; llegando así a una cifra acumulada de 1.452 estudiantes graduados con el apoyo de la Aseguradora.

<b>GRADOS 2020</b>	
<b>MODALIDAD</b>	<b>ESTUDIANTES</b>
ESPECIALIZACION	24
PROFESIONAL	13
TECNOLOGICA	2
MAESTRIA	2
<b>TOTAL GRADOS</b>	<b>41</b>

En el año 2020 se dio continuidad al plan de asignación de Auxilios Educativos dirigido a los estratos 1, 2 y 3, dentro del cual participaron 193 personas, en total se entregaron 277 auxilios por un monto alrededor de \$ \$517'687.142 pesos.

#### **TOTAL EJECUCIÓN EDUCACIÓN**

<b>BENEFICIO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>MONTO</b>
Programa “Solidaria es tu Futuro”	277	\$517'687.142
<b>Total, de Beneficiarios</b>	<b>277</b>	<b>\$517'687.142</b>

- **Apoyo Social**

Durante el 2020, la Compañía continuó su labor social con el desarrollo de programas de apoyo para poblaciones en estado de vulnerabilidad de nuestro País.

Se asignaron recursos para atender la situación alimentaria tan difícil que se presentó a causa de la Pandemia, se entregaron 7600 mercados a nivel nacional a familias vulnerables, cerramos el 2020 con la satisfacción del deber cumplido, gracias también al trabajo de voluntariado en el que participaron 685 funcionarios.

Así mismo, apoyamos Fundaciones que albergan población en estado de vulnerabilidad o con discapacidad, con recursos para proyectos institucionales.

Estos programas buscan ampliar el sentido social de los funcionarios y vincularlos al voluntariado, generando conciencia de problemáticas sociales y la necesidad de apoyo a los menos favorecidos.

- **Programa De Divulgación y Gestión Social Cooperativa y Solidaria**

- **Congresos y Eventos Gremiales:** Como es habitual, en el 2020, la Compañía se hizo presente con su apoyo económico en eventos de carácter gremial como:

EVENTOS COOPERATIVOS 2020			
NOMBRE DEL EVENTO	DIA	ENTIDAD	LUGAR DEL EVENTO
19 Congreso Nacional Cooperativo	19 de sep de 2020	Cofecoop Nacional	Virtual
VII Convención Financiera Cooperativa Internacional	25 y 26 nov 2020	Fecofin	Virtual

Se realizaron en total 381 eventos para el sector Cooperativo con una participación de 5355 personas.

ZONA	# EVENTOS	# ASISTENTES
NORORIENTE	118	2291
BOGOTÁ SECTOR SOLIDARIO	18	918
MEDELLIN S.S	136	810
SUR ANDINA	45	788
BOGOTÁ	62	537
ANTIOQUIA	2	11
<b>Total general</b>	<b>381</b>	<b>5355</b>

- **Actividades de Divulgación:** La Compañía 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.
  - Desarrollo Vídeo de Gestión Social Anual
  - Actualización del espacio “Nuestra Gestión Social” en la página WEB de la Compañía.
  - Actualización del espacio “Noticias que nos hacen diferentes” en los medios de comunicación internos y en noticiero institucional de la Compañía.

- **Presencia en Medios**

Al igual que en los últimos años, en el 2020 la Compañía publicó su Balance Económico del Año, acompañado de un Balance Social que demuestra su compromiso con el País publicación que desde el 2006 venimos realizando pero que a partir del año 2009 da cumplimiento al Decreto No 3341<sup>5</sup>.

Esta publicación es el reconocimiento a Gestión Social de la Compañía, que es ejemplo para el sector empresarial colombiano.

Así mismo, se realizaron diferentes pautas en reconocimiento al galardón otorgado por Great Place to Work como la 2da mejor empresa para trabajar en Colombia y la 1ra para trabajar en América Latina.

- **Logros**

Diez y siete (17) años de labor social, gestión que reflejada en una inversión acumulada cercana a los \$19.525 millones de pesos, y cerca de 91.362 personas beneficiadas, estos resultados nos catalogan como una empresa socialmente responsable que busca respaldar a través de diversos programas, sus esperanzas por un futuro mejor.

<b>BALANCE SOCIAL CONSOLIDADO (2004 – 2020)</b>		
<b>Beneficiarios</b>	<b>No. de Personas</b>	<b>Valor de la Inversión</b>
Auxilios Educativos Otorgados	18,707	\$ 16,720,803,584
Asistentes a Programas de Formación	61,825	\$ 1,272,513,264
Soluciones de Vivienda (200 Casas)	1050	\$ 1,120,740,314
Programa Red de Corazones	3080	Costo asumido por los funcionarios que adoptan
Apoyo a Fundaciones	6700	\$ 411,651,523
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>91,362</b>	<b>\$ 19,525,708,685</b>

En el 2020 la Compañía presenta un balance de \$ 810 Millones, destinados a inversión social y 7083 personas beneficiadas.

<b>BENEFICIO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>NUMERO</b>
	<b>AUXILIOS</b>	<b>PERSONAS</b>
Auxilios Educativos	277	193
Apoyo Fundaciones (población vulnerable, niños con necesidades especiales, proyectos productivos o investigación).	37	6700
Apoyo Fundaciones - Red de corazones	2	140
<b>Total de Beneficios</b>	<b>317</b>	<b>7083</b>

<sup>5</sup> Decreto No 3341 de 4 de septiembre de 2009, por el cual se reglamenta el artículo 96 de la Ley 1328 de 2009, el cual dispone: "Con el propósito de promover la adopción y el desarrollo voluntario de actividades de responsabilidad social por parte del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores, créase el programa de balance social como una herramienta de gestión empresarial que sirva para divulgar el impacto que dichas actividades tienen en la población colombiana.

En el programa educativo “Solidaria es tu futuro” durante el 2020, 41 personas pertenecientes a los niveles de educación técnica, tecnológica y profesional culminaron sus estudios durante el 2020, llegando así a una cifra acumulada de 1452 estudiantes graduados con el apoyo de la Aseguradora.

Durante el 2020 se asignaron recursos para la donación de 6700 mercados en todas las ciudades donde tenemos presencia, hoy podemos compartir con orgullo que esta actividad conto con la participación voluntaria de 685 funcionarios.

En diciembre de 2020 logramos transformar la navidad de 144 niños en nuestra campaña “Red de Corazones” gracias a los Colaboradores quienes como padrinos se vincularon a nuestra campaña de recolección de regalos.

Se realizo la campaña ambiental “para la botella” con la fundación ECOWORKS, a pesar de la contingencia por la pandemia los Colaboradores de la Dirección General lograron reducir desechos plásticos reciclados que pesaron 44 kilos.

Son diez y siete (17) años de gestión social seria, responsable y con resultados reales que enorgullecen a todos los integrantes de nuestra Compañía, somos ejemplo para otras entidades gracias a la contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de los colombianos menos favorecidos.

### 6.3. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La Sostenibilidad Ambiental en Aseguradora Solidaria hace parte del Plan Estratégico de la Compañía a través de la Perspectiva de Sostenibilidad y apunta al objetivo de “Promover conciencia de cuidado y respeto del medio ambiente”, orientada al cumplimiento de los requisitos legales ambientales.



En los últimos cuatro años se ha evolucionado de manera significativa, consolidando los frentes de trabajo, profesionalizando su función con el apoyo de Fasecolda y desarrollando el enfoque ampliado en tres factores: Ambiental y Social, Económico – Rentabilidad Sostenible y Humano, que hacen parte

de nuestra filosofía y que están orientados a la protección del medio ambiente para la reducción y compensación de las emisiones de CO2.

Es así como se incluyó el Sistema de Sostenibilidad Ambiental SSA como componente clave y fundamental que nos permitirá desarrollar un esquema de gobierno articulado para potencializar los esfuerzos de manera transversal en la organización y garantizar el cumplimiento y monitoreo de los requisitos legales ambientales.



## RECONOCIMIENTOS EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Gracias a la evolución y maduración alcanzada por la Compañía, **FASECOLDA** resaltó nuestros **avances en Sostenibilidad Ambiental** en la charla realizada el 23 de octubre de 2020:



Fuente: CHARLA FASECOLDA Octubre 23 de 2020- Retos y Oportunidades en Sostenibilidad e Innovación Reconocimiento Educación Financiera y Avances Sostenibilidad Ambiental Aseguradora Solidaria.

En el Año 2020 se ejecutó la totalidad de las actividades definidas en el Plan de Sostenibilidad Ambiental Anual y se obtuvieron los siguientes resultados en cada uno de los factores definidos:

## Transversal

- Se realizó **Diagnóstico de Cumplimiento Legal Ambiental** con el apoyo de Fasecolda, gracias a la definición de Matriz de requisitos legales ambientales del Sector Asegurador.
- Se realizó **Definición del Sistema de Sostenibilidad Ambiental SSA** para su aprobación e implementación.
- Se elaboró nueva versión del **Procedimiento de Sostenibilidad Ambiental SSA** para su aprobación y publicación.

## Factor Ambiental y Social

- Se realizó **Cálculo Total de la Huella de Carbono Corporativa 2019**, presentando mejoras de la huella de carbono per-cápita vs los resultados 2018, reportada a Fasecolda para la Encuesta de Sostenibilidad Anual.
- Se definió el **Plan de Gestión Integral de Residuos** de la Compañía.
- Se realizó **Sensibilización de Huella de Carbono Personal**, para enseñar a los colaboradores a disminuir y compensar su huella a través de tips básicos con 6 publicaciones.
- Se realizó **disposición final** de equipo electrónico, pilas, y lámparas. Adicional de otros residuos como tapas y empaques.
- **Reciclaje**: Se realizó la recolección quincenal de papel, con lo cual se reciclaron 1.377 kilos generando un ingreso para la Compañía de \$ 481.950 pesos.

## Factor Económico – Rentabilidad Sostenible

- Se realizó el **Concurso de Gastos Ambientales** conforme a las políticas establecidas. Se premió el cierre 2019 y Primer Trimestre 2020, asociado a las cuentas de servicios públicos, Útiles y papelería y Elementos de aseo y cafetería, con un ahorro vs. presupuesto en este período de 44 millones de pesos. El concurso quedó suspendido desde el mes de abril dada la emergencia sanitaria por Covid-19.
- Se realizó cambio a **iluminación de LED** para la Gerencia Nacional de Ventas y para la Agencia Pereira.

## Factor Humano

- Se ejecutó la totalidad de las actividades de sensibilización programadas en el **Plan de Sostenibilidad Ambiental Anual**.
- Se realizó una actividad de Movilidad Segura y Sostenible para los **Biciusuarios Dirección General**.
- Se realizaron las actividades de fortalecimiento y capacitación a los **Vigías Ambientales** en temas relevantes de Sostenibilidad Ambiental, así como **charlas de sensibilización** para los colaboradores a nivel nacional.

- Se lanzó la campaña **Siembra en Casa** para promover la compensación de la huella de carbono personal con inicio desde el 18 de diciembre de 2020.
- Se publicaron los 4 **Boletines Soliambiental** programados para el año.
- En cuanto a **Profesionalización** se logró lo siguiente:
  - ✓ Se finalizó al Curso de Gestión de Riesgo Legal Ambiental realizado por Fasecolda y el Instituto Nacional de Seguros.
  - ✓ Se dio inicio al Curso de Gestión de Riesgo Climático realizado por Fasecolda y KPMG.

## 7. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

De acuerdo a la Ley 603 del 2000, emanada por el congreso de la República, y con el fin de dar cumplimiento a los puntos a tratar dentro de los informes de gestión y en particular con el punto 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 rinde el siguiente informe:

Aseguradora Solidaria de Colombia, dentro de sus actuaciones para el logro de sus objetivos ha venido cumpliendo cabalmente con esta normatividad. Así mismo, dentro de las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI), ha adoptado los controles y las herramientas requeridas para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software.

La Organización ha realizado el cotejo y verificación detallada de las licencias de software instaladas en los equipos de su propiedad para constatar su legalidad con lo cual se emite la presente declaración. Esta declaración también se apoya en el concepto emitido por la firma Vision Software, quien realizó un análisis del correcto estado de las licencias instaladas en la Aseguradora corroborando lo manifestado en la misma. Además, bajo la responsabilidad de la Gerencia de Tecnología se han realizado las labores y activado los controles necesarios para garantizar su cumplimiento.

Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, para asegurar el cumplimiento de la normatividad 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 2020, se realizaron operaciones pasivas como activas, con partes relacionadas que poseen más del 10% del Capital Social, 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 \$1.493 millones y pagos por siniestros por valor de \$207 millones; y los aportes en Cooperativas asciende a \$2.378 millones.

## 10. ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

- Se fija el salario mínimo en \$908.526 pesos para el 2021 con un incremento del 3.5%.
- La inflación del 2020 cerró finalmente en 1.61 por ciento, 2.2 puntos porcentuales por debajo de la registrada en el 2019 y también muy por debajo de rango meta definido por el Banco de la República para el año que acaba de terminar

Las divisiones de prendas de vestir (2.95%), Recreación y cultura (0.69%), alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0.52%) Restaurantes y hoteles (0.49%).

Entre las cuatro divisiones de gasto que registraron variaciones negativas está la de información y comunicaciones, con una caída de 0,10%. "Los equipos y servicios de telefonía móvil tuvieron una variación anual negativa por las medidas del Gobierno que impactaron a esta división de gasto el día sin IVA", dijo el director de la entidad estadística.

El impacto de los días sin IVA también se vio en otros rubros como el de muebles y artículos para el hogar (-0,96%) o el de prendas de vestir y calzado (-3,94%). Por su parte, la educación cayó 7,02%.

- Horas después de que cientos de partidarios del presidente Donald Trump irrumpieran en el Capitolio de Estados Unidos en un estruendoso ataque a la democracia estadounidense, el Congreso certificó formalmente el jueves 7 de enero la victoria electoral del demócrata Joe Biden.
- Lo inversionistas nuevamente están preocupados por las elevadas cifras de nuevos contagios por Covid-19 en el viejo continente. La cantidad de casos en Reino Unido y Alemania abre la puerta a que los diferentes gobiernos implementen medidas de confinamiento más duras, lo que traería aparejado un impacto en las economías, situación que golpea el ánimo de los inversores.
- Los precios del crudo suben en la jornada del jueves 07 de enero. Mientras que la referencia Brent subía 0,4% a US\$54,50 el barril a las 0925 GMT, el WTI ganaba 0,7% a US\$50,96. Este aumento se da luego de que una caída en las existencias de petróleo de Estados Unidos sumó más apoyo al barril tras la decisión unilateral de Arabia Saudita de recortar su producción durante los próximos dos meses.

En concreto, Arabia Saudita dijo que recortaría voluntariamente 1 millón de barriles por día (bpd) de producción en febrero y marzo, después de que la Opep + se reuniera esta semana.

## 11. PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2021

### 11.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Para el 2021 seguiremos con el aseguramiento de la alineación y actualización de los Objetivos Estratégicos desde cada una de las perspectivas del Balanced Score Card, teniendo en cuenta la nueva realidad ocasionada por el Covid-19, y la ejecución de proyectos para el desarrollo de

iniciativas integrales de soluciones digitales enfocadas a la mejora de la relación con los clientes, los intermediarios, empleados y proveedores, como medio para avanzar hacia la consolidación de un ecosistema digital, con excelencia y eficiencia en la autogestión por parte del cliente, en la compra de productos y prestación de los servicios más importantes de nuestra cadena de valor.

Todo ello supone retos de innovación para brindar nuevas facilidades que suplan las necesidades y expectativas de los clientes, con la integración y trazabilidad de procesos de forma automatizada, para lo cual será necesario intervenir los esquemas actuales de trabajo desde la gestión del talento y la cultura y la adopción de prácticas como el teletrabajo.

Igualmente continuaremos profundizando los ejercicios de analítica e inteligencia de negocios con el fin de seguir definiendo estrategias y planes de acción para la generación de conocimiento, que nos lleven a adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno, predecir tendencias y apoyar la toma de decisiones basadas en este tipo de prácticas.

Finalmente realizaremos seguimiento, control y valoración permanente del Plan Estratégico, en conjunto con el análisis de las nuevas metas e indicadores establecidos para este año.

Cordialmente,



**CARLOS ARTURO GUZMÁN PELÁEZ**  
Presidente Ejecutivo