

**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 2021**



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

PRESENTACIÓN.....	5
1. COYUNTURA ECONÓMICA.....	5
1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA.....	5
1.2. RESUMEN ECONÓMICO Y PROYECCIONES.....	8
1.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN.....	8
2. INFORME SECTORIAL.....	11
2.1. SISTEMA FINANCIERO.....	11
2.2. SECTOR SOLIDARIO.....	13
3. ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.....	14
3.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	14
3.2. RESULTADOS ECONÓMICOS.....	15
3.3. GESTIÓN COMERCIAL.....	16
3.3.1. SEGUROS AUTOMÓVILES.....	16
3.3.2. SEGUROS DE PERSONAS.....	16
3.3.3. SEGUROS PATRIMONIALES.....	17
3.3.5. SEGUROS GENERALES.....	19
3.3.6. LICITACIONES.....	19
3.3.7. GERENCIA NACIONAL DE VENTAS.....	20
3.3.8. SECTOR SOLIDARIO.....	21
3.3.9. NEGOCIOS CORPORATIVOS.....	23
3.3.10. GERENCIA DE MERCADEO.....	24
3.4. RED LOS OLIVOS.....	26
3.5. GESTIÓN DE REASEGUROS.....	27
3.6. GESTIÓN OPERATIVA DE REASEGUROS.....	27
3.7. GESTIÓN DE ACTUARIA.....	28
3.8. GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE.....	29
3.9. GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES.....	31
3.9.1. INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES.....	31
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.....	35
3.10. GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES.....	37
3.10.1. GESTIÓN CONTABLE.....	37
3.10.2. GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA.....	38
3.10.3. GESTIÓN DE INVERSIONES.....	39
3.10.4. GESTIÓN 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 INTELIGENCIA DE NEGOCIOS.....	43
3.11.3. GESTIÓN DE PROYECTOS.....	44
3.11.4. PROYECTOS OPERATIVOS.....	44
3.11.5. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD.....	45
3.11.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA.....	47
3.11.7. GESTIÓN JURÍDICA.....	50
3.11.8. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	54
4. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.....	56

5.	GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO	59
5.1.	GOBIERNO CORPORATIVO	59
5.2.	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	60
5.2.1.	INFORMACIÓN CUALITATIVA	60
5.2.1.1	SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	61
•	Marco de Apetito de Riesgo	61
•	Programa de Gestores de Riesgo	61
•	Capacitación y Divulgación de los Sistemas de Gestión de Riesgos	62
•	Sistema de Administración de Riesgo Operacional	62
•	Sistema de Administración de Riesgos Técnicos	64
•	Sistema de Administración de Riesgo de Mercado	65
•	Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y Contraparte	65
•	Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez	66
•	Plan de Continuidad de Negocio	67
•	Seguridad de la Información y Ciberseguridad	67
•	Riesgos De LAFT, Fraude y Protección de Datos Personales	68
5.2.2.	INFORMACIÓN CUANTITATIVA	69
•	Operaciones De Tesorería	69
•	Plazo, maduración y clasificación	70
•	Clasificación de las inversiones	70
•	Inversiones por tipo de título valor	70
•	Calificación de las inversiones	71
•	Control de las inversiones admisibles	71
•	Riesgo de Mercado	71
•	Valor en Riesgo (VaR) de las inversiones que respaldan las reservas técnicas	71
•	Riesgo de Contraparte	72
•	Riesgo de Solvencia	73
•	Patrimonio Adecuado 31 de Diciembre de 2021	74
•	Riesgo de Liquidez	74
5.2.3.	AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	75
6.	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	77
6.1.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	77
6.2.	BALANCE SOCIAL	78
6.3.	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	85
7.	DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	88
8.	CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS	89
9.	OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	89
10.	ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	89
11.	PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2021	90
11.1.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	90

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 2021.

1. COYUNTURA ECONÓMICA

1.1. SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA

Durante el año 2021 la principal situación de interés público obedeció a la variación del virus SARS COV 2 dentro de las cuales se identificaron la Delta y la Ómicron, ambas altamente contagiosas, pero así mismo, el dinamismo de los mercados también obedeció a la evolución de los procesos de vacunación en los diferentes países, permitiendo con ello en muchos de ellos, disminuir el volumen de contagios y la mortalidad. A finales de 2021, la cepa de Ómicron demostró ser altamente contagiosa pero no así su letalidad sin embargo la OMS sugiere refuerzo de esquema de vacunación con el fin de fortalecer el inicial buscando soportar nuevas variaciones.

Los resultados de la economía global a pesar de las circunstancias podrían decirse que fueron positivos en general con altibajos en algunos mercados a causa de la aparición de nuevas cepas que obligaron a muchos inversionistas a refugiarse en activos como dólar, oro y petróleo durante el año; el crecimiento estimado para 2021 asciende a 5.6% según el Banco Mundial¹, aunque alerta frente al alto endeudamiento que el manejo de la pandemia ha obligado a contraer a muchos países.

A continuación, se observan las expectativas de crecimiento estimadas por el Banco Mundial para las diferentes economías:

	2019	2020	2021e	2022f	2023f
Mundo	2.6	-3.4	5.5	4.1	3.2
Economías avanzadas	1.7	-4.6	5.0	3.8	2.3
Economías emergentes y en desarrollo	3.8	-1.7	6.3	4.6	4.4
Asia oriental y el Pacífico	5.8	1.2	7.1	5.1	5.2
Europa y Asia central	2.7	-2.0	5.8	3.0	2.9
América Latina y el Caribe	0.8	-6.4	6.7	2.6	2.7
Oriente Medio y Norte de África	0.9	-4.0	3.1	4.4	3.4
Asia meridional	4.4	-5.2	7.0	7.6	6.0
África al sur del Sahara	2.5	-2.2	3.5	3.6	3.8

Fuente: *Perspectiva Mundial – Banco Mundial*

¹ Global Economic Prospects (bancomundial.org) Perspectiva mundial.

Estados Unidos

Estados Unidos durante el año 2020 pasó por momentos económicos difíciles, debido a la crisis derivada por la pandemia de la COVID 19, sin embargo, 2021 fue un año más alentador en varios frentes, permitiéndole reflejar un crecimiento importante al final del año, una tasa de desempleo muy optimista y unas tasas de interés en estudio frente a los niveles de inflación que se ha venido incrementando a lo largo del año, precisamente por las mejores condiciones económicas.

Uno de los eventos más característicos en estados Unidos durante el 2021 fueron las manifestaciones sociales en el país, a raíz de los alegatos de Donald Trump sobre el proceso de votación, que derivaron en ataques al mismo capitolio. La postura de Biden frente a la vacunación permitió reflejar más confianza en los mercados y las políticas económicas permitieron manejar la liquidez para impulsar la economía, lo que llevó a que la inflación cerrará el 2021 con una tasa del 6.8%².

Frente al crecimiento, el último trimestre reflejó una tasa de crecimiento interanual del 4.9%; la vacunación masiva en Estados Unidos permitió fortalecer sectores que estaban afectados por la pandemia. Lo anterior también soportó una menor tasa de desempleo, la cual cierra en el 3.9% aunque al final del 2021, la alta tasa de contagios podría repercutir en los empleos y la producción.

No obstante, lo anterior, especialmente las altas tasas de inflación, la política monetaria del país se mantuvo estable frente al nivel de tasas de interés, la cual no varió a lo largo del año, cerrando en un rango de 0% - 0.25%.

Europa

Para la Zona Euro, la situación no ha sido diferente a la de otras regiones del mundo, en ese sentido, se han evidenciado procesos inflacionarios importantes, crecimiento moderado y niveles de desempleo que han venido reflejando una leve mejoría a lo largo del año.

Para la zona se tiene un crecimiento económico del 3.9% al cierre del tercer trimestre, pese a que frente a las nuevas variantes se han mantenido algunas restricciones e incluso al final del año se reforzaron algunas medidas como el acceso al país y condiciones más duras para el ingreso, el turismo, la hotelería, los viajes entre otros, han tenido un mayor dinamismo que en 2020 permitiendo así mantener esta dinámica.

Los niveles de desempleo cierran en el 7.3% y la inflación en el 5%, impulsada principalmente a final de año por la energía y los alimentos frescos; pese a ello, la directora del Banco Central Europeo, Cristine Lagarde, ha manifestado que no se alterarán aún las tasas de interés, ya que se considera un proceso coyuntural y no estructural, según informa una fuente de noticias europea³, en este sentido, la tasa de interés de referencia para el mercado europeo cierra en 0%.

² Estados Unidos - Indicadores Económicos (Tradingeconomics.Com)

³ La zona euro terminó el 2021 con una inflación disparada al 5% (diaridetarragona.com)

Asia

China, fuente del virus SARS CoV 2 y primer país en sufrir cuarentenas obligatorias y el impacto de la pandemia, ha mantenido sus niveles de crecimiento de manera importante durante el 2021 aunque con un descenso hacia el final del año, después de reportar crecimientos del 7.9% cierra el 2021 con un crecimiento anual del 4.9%. Por su parte, la tasa de desempleo alcanza el 5% mientras que la inflación cierra en el 2.3%, llevando a que la tasa de interés de referencia se mantenga en el 3.8% sin variación al cierre del año.

Por su parte, Japón que es la segunda economía más importante de la región, no refleja indicadores tan positivos al final del 2021; al cierre del último trimestre tuvo una caída de su crecimiento del -0.9%, llevando así a un crecimiento anual de apenas 1.4%, con una tasa de desempleo del 2.8% y una inflación de apenas 0.6%. Por lo anterior, las tasas de interés de referencia de este país se mantienen negativas, en -0.1% sin variación durante el año.

América Latina

El panorama de América Latina para el 2021 no es tan positivo, especialmente por la afectación que tiene en la región la situación económica de Venezuela, seguido de Argentina, país que en el año tuvo importantes retos a nivel político y económico.

Según el “informe de situación y perspectivas de la economía mundial en 2021” citado en una fuente informativa⁴, la CEPAL mantiene un pronóstico para la región del -8% impulsada principalmente por la situación de Argentina en cuanto a inflación, pobreza y la situación política.

Según datos económicos, Argentina cierra el año con un crecimiento de su PIB del 11% pero con un desempleo del 8.2% y una inflación que alcanzó el 51.2%; con esto, la tasa de interés de referencia se mantiene en el 38% como medida para frenar esta situación.

Venezuela por su parte mantiene indicadores negativos en su cierre de año, con una caída de su PIB del -26% y un desempleo del 6.4%; según Trading Economics⁵, la tasa de inflación de este país es del 1.198%.

Colombia

Uno de los eventos más relevantes en Colombia durante el 2021 obedeció a la movilización derivada de las protestas por la Reforma tributaria propuesta por el Ministro de Hacienda Alberto Carrasquilla; en efecto, tras una situación de cuarentena que afectó muchas partes de la población, el empleo, el crecimiento, entre otros, no fue bien recibida la propuesta de nuevos impuestos y más exigencias fiscales. Las movilizaciones derivaron en protestas violentas que afectaron edificios públicos y sistemas de transporte, y el tránsito de elementos de consumo que presionaron la inflación al alza durante unos meses. Se disminuyó el tono de las protestas con la renuncia del Ministro de Hacienda y la revisión de la reforma.

⁴FMI revisa sus cálculos para segundo año de pandemia en Latam y Argentina (dirigentesdigital.com)

⁵Venezuela - Indicadores Económicos (Tradingeconomics.Com)

La principal consecuencia del retiro de la reforma fue la baja de calificación de Colombia, cabe recordar que venía en revisión considerando la fuerte presión fiscal que se tenía en 2020, a causa de la pandemia, el menor volumen y valor de importaciones e ingresos de la nación, el impacto en el recaudo de impuestos y el aumento de subsidios para afrontar los efectos de la pandemia en Colombia. Actualmente Colombia se encuentra en grado especulativo, con una calificación de BB+.

1.2. RESUMEN ECONÓMICO Y PROYECCIONES

COMPONENTE	2018	2019	2020	2021	2022 (Py)
Tasa de Intervención	4.25%	4.25%	1.75%	3.00%	5.25%
IPC	3.18%	3.80%	1.33%	5.62%	4%
Tasa de Cambio	\$3.249	\$3.277	\$3.432	\$3.981	\$3.712
Devaluación	8.90%	0.84%	5.16%	11.6%	-7%
PIB	2.6%	3.3%	-7.50%	5.7% 3T	9.7%

1.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN

Calificación de Riesgo País

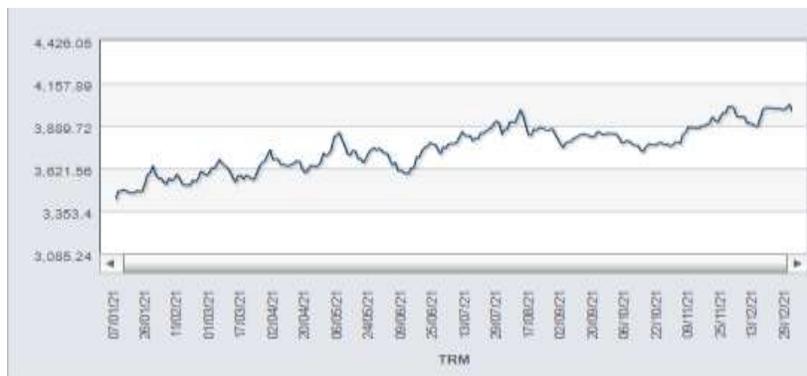
Actualmente Colombia mantiene la calificación de riesgo BB+ con perspectiva estable, lo que la ubica en grado de especulación para los inversionistas extranjeros.

La calificación de riesgo país se soporta en el alto endeudamiento que se posee, la caída de la reforma tributaria y una alta dependencia de los ingresos de la nación en materias primas, principalmente el petróleo.

Comportamiento del dólar

El dólar presentó durante el 2021, una volatilidad importante, principalmente por la evolución de la pandemia de la COVID 19 a lo largo del año, frente a las nuevas variantes identificadas y su afectación en diversas regiones del mundo, inicialmente la variante Delta y posteriormente la variante Ómicron, frente al temor de nuevos cierres y cuarentenas en los países más afectados; si bien se aumentaron los contagios con estas nuevas cepas, los niveles de mortalidad se han mantenido bajos por lo que las políticas de salud han permitido continuar con la senda de recuperación, no obstante, los inversionistas se han refugiado en la divisa presionando así su incremento.

Por otro lado, se reflejaron movimientos frente a la evolución de los procesos de vacunación y la comprobación de la efectividad de las vacunas contra las nuevas cepas.



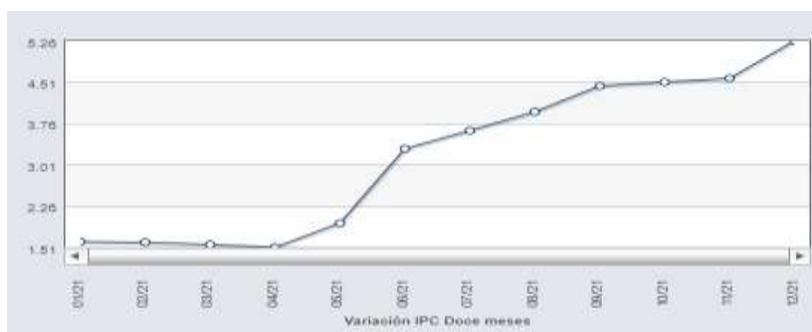
Fuente: Grupo Aval, Portal Financiero.

Inflación

La inflación fue de los principales indicadores a nivel mundial que reflejó importantes crecimientos, y Colombia no es la excepción; desde inicio de año con las movilizaciones presentadas se generaron bloqueos en varias vías del país que llevaron a que el suministro de productos y alimentos no se pudiera realizar adecuadamente, incrementando así los precios.

De otra parte, se registra un aumento de precios en los servicios asociados a restaurantes y hoteles, considerando que el año 2020, no tuvo importantes crecimientos en estos rubros a causa de la pandemia, no es extraño que en el 2021 con la apertura del turismo, el ingreso de visitantes y la disminución de casos de COVID en el país se presentará un crecimiento de precios en el turismo.

Este dato cierra muy por encima del rango meta del Banco de la República (2% - 4%), y lejos de las estimaciones que se habían realizado a lo largo del año que, si bien pronosticaban un aumento de la inflación, no se estimaba a los niveles reflejados al cierre de 2021.



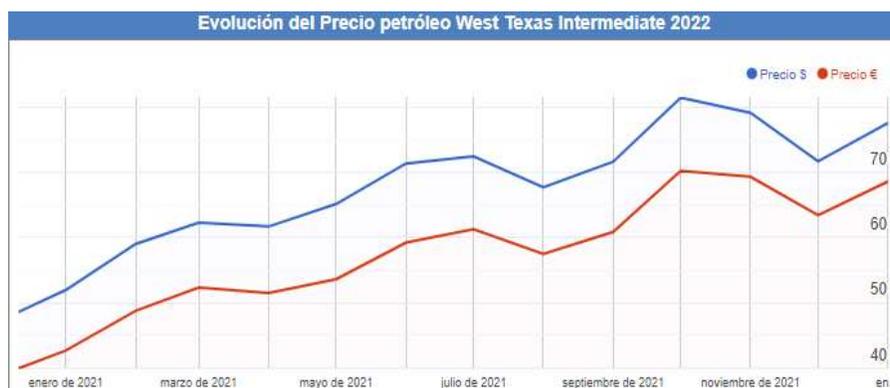
Fuente: Grupo Aval, Portal Financiero.

Petróleo

Durante el 2021 el mercado del petróleo continuó siendo volátil frente a las especulaciones sobre posibles cierres de países derivados de la evolución de la pandemia de la COVID-19, considerando que los vuelos, y la demanda de hidrocarburos disminuiría tal como ocurrió en 2020 aunque en menor medida.

De igual forma, esta recuperación en la demanda se vio soportada por niveles de crecimiento de oferta de crudo y la liberación de reservas por parte de varios países, incluidos los pactados por la OPEP que en abril de 2020 habría recortado la oferta a raíz de las cuarentenas y cierres de países.

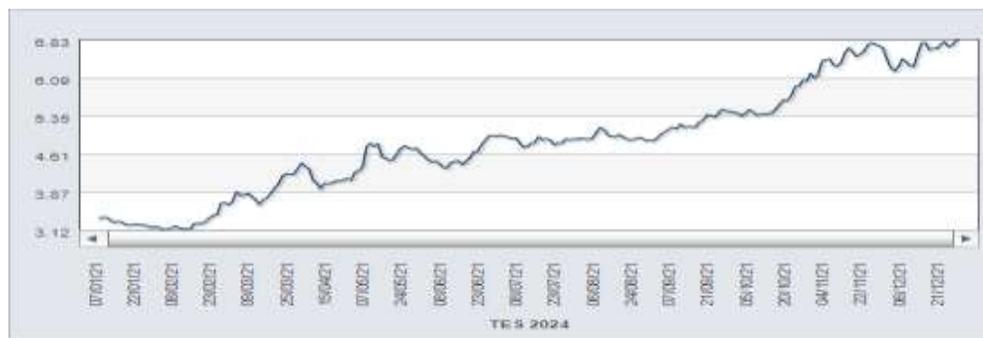
Según la fuente de información Datosmacro.com, el precio de la referencia WTI aumentó durante el 2021 un 49.17%.



Fuente: Datosmacro.com.

Deuda Pública

Las curvas de rentabilidad de los títulos de tesorería TES reflejaron a lo largo del año un crecimiento en sus tasas debido a diferentes factores dentro de los cuales se encuentran: la percepción de los inversionistas frente a la presión fiscal del Gobierno, la reforma tributaria, los niveles de endeudamiento público y la evolución del crecimiento en el país; la calificación de riesgo país que fue disminuida a BB+ por parte de FITCH y S&P durante el 2021, y la evolución de las economías de la región considerando que Colombia continúa reflejando condiciones económicas estables, crecimiento y altos niveles de reservas internacionales y políticas públicas acordes con la coyuntura.



Fuente: Portal Financiero Grupo Aval

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 menor panorama hacia el final del año 2020 y una perspectiva de aumento de tasas en el 2021.

Expectativas

Según el último informe de expectativas del Banco Mundial⁶, la evolución de la pandemia determinará el posible crecimiento de las economías desarrolladas y emergentes, particularmente por la afectación que tiene sobre sectores como el turismo y la aeronáutica, entre otros. Afirma el informe que la recuperación no se logrará durante este año, particularmente porque se siguen presentando nuevas variantes que afectan las decisiones de aislamiento, limitaciones al ingreso de personas a los países y mayor endeudamiento para el manejo de la salud pública.

2. INFORME SECTORIAL

(Cifras a octubre de 2021 tomadas del Informe de “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia)

2.1. SISTEMA FINANCIERO⁷

Según el informe “Actualidad del Sistema Financiero Colombiano” publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia en su página web, el sistema financiero en general registró un total de \$2.340 billones de pesos en activos, con un crecimiento real anual del 3.16%, cifra muy inferior al crecimiento del 2020 del 6.7%; lo anterior explicado por los procesos de recuperación económica que se vienen presentando en varios sectores, considerando que los mayores activos del sistema corresponden a inversiones, cartera y los recursos administrados de terceros.

Dentro de estos activos, la mayor participación la tienen los establecimientos de crédito con un valor total de \$826 billones de pesos y un crecimiento del 2% frente al año anterior, seguida de los fondos administrados por sociedades fiduciarias con un valor de \$548 billones y un crecimiento del 1.1%.

Las inversiones del sistema financiero representaron un valor total de \$1.014 billones de pesos con un crecimiento frente al año anterior del 4.3%; de estas, la mayor participación se reflejó en los Fondos de pensiones y cesantías cuyo valor ascendió a \$378 billones, seguidas de los establecimientos de crédito cuyo valor fue de \$183 billones de pesos y una disminución del -2% frente al año anterior.

La cartera neta de los establecimientos de crédito ascendió a \$513 billones de pesos con una variación del 2.8%; en los recursos administrados de terceros se reporta una cartera total de \$2.518 billones de pesos a cargo de las sociedades fiduciarias con un crecimiento del 23% frente al año anterior, mientras que los recursos administrados por intermediarios de valores ascendieron a \$1.230 billones de pesos con una variación positiva del 33.2%.

Es importante señalar que, a la fecha de corte, según el informe de la SFC (Fuente Cartera Total, Tabla No. 8 Principales cuentas, cartera y provisiones), la cartera bruta reflejaba un crecimiento del 2.1% mientras que las provisiones por cartera disminuyeron en un -4.2% y la cartera vencida en un -

⁶ Disponible en [Global Economic Prospects \(bancomundial.org\)](https://www.bancomundial.org) Perspectivas económicas mundiales – Perspectiva mundial.

⁷ Información extraída del Informe de Actualidad del Sector Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

12.7% reflejando las buenas condiciones del crédito en el sistema financiero y los efectos de las medidas contra pandemia tomadas durante el 2020 y parte del 2021.

El patrimonio total del sector ascendió a \$1.001 billones de pesos de los cuales, \$387 billones corresponden a fondos de terceros administrados por sociedades fiduciarias, seguidas de los fondos de pensiones y cesantías que tuvieron un valor de \$387 billones igualmente, no obstante, los primeros disminuyeron el valor de su patrimonio en -0.4% mientras que las fiduciarias aumentaron en 11.9%. Los establecimientos de crédito por su parte cerraron con un patrimonio con valor de \$115 billones.

Finalmente, las utilidades del sector financiero a la fecha de corte ascendieron a \$47 billones de pesos de los cuales la concentración se encuentra en las utilidades de los fondos de pensiones y cesantías con \$22 billones y \$12.6 billones de los establecimientos de crédito.

SECTOR ASEGURADOR⁸

Por su parte, al mes de octubre de 2021 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 \$99.6 billones de los cuales \$62.1 billones corresponden a las entidades de seguros de vida, \$35.3 billones a las entidades de seguros generales y las cooperativas de seguros participan con \$1.5 billones de pesos.

Las inversiones del sector representaron un valor sobre los activos del \$69.1 billones siendo las más representativas las inversiones de las entidades de seguros de vida con un valor de \$53 billones de pesos seguidas de las entidades de seguros generales con un valor de \$14.8 billones; las cooperativas de seguros tuvieron inversiones por \$620.523 millones de pesos.

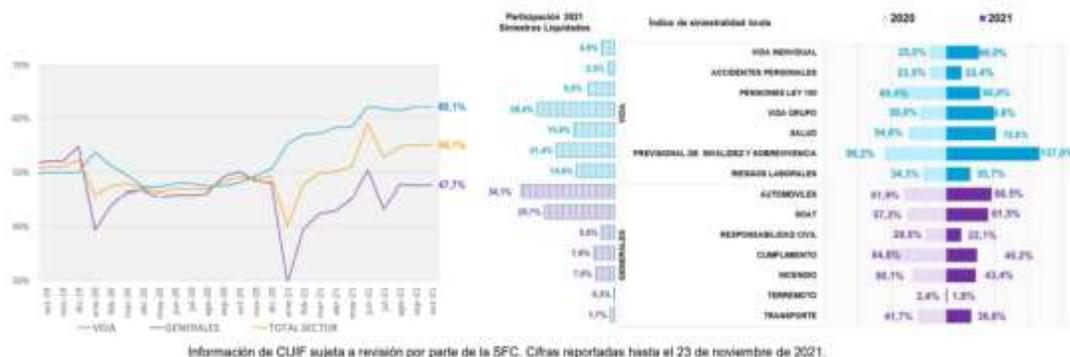
El sector en general emitió primas por un valor de \$28 billones de pesos con un crecimiento frente al año anterior de 10%; de estas primas, \$14.5 billones fueron emitidos por las entidades de seguros de vida, \$13.1 billones por las entidades de seguros generales dejando así \$701 mil millones por parte de las cooperativas de seguros. La mayor participación en emisión de primas se refleja en el ramo de vida grupo con 25.2%, seguido de riesgos laborales con 24.3% y automóviles con un 24% frente al total de primas emitidas.

Los siniestros liquidados ascendieron a \$15.6 billones de pesos con una variación del 24.4%, de los cuales \$9 billones fueron liquidados por las entidades de seguros de vida, \$6.1 billones por las entidades de seguros generales y 441 mil millones de pesos por las cooperativas de seguros; lo anterior representan una siniestralidad acumulada del sector del 55.1%, con 62% en seguros de vida, 47% en seguros generales y 55.8% en las cooperativas de seguros.

Los ramos con mayor representatividad en la siniestralidad del sector corresponden a automóviles con un 34% seguido de vida grupo con un 28% e invalidez y sobrevivencia con un 21%. (ver gráfico extraído del Informe del Sistema Financiero Colombiano).

⁸ Información extraída del Informe de Actualidad del Sector Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia

Índice de siniestralidad ³²



Como se puede observar, si bien las primas emitidas crecieron, el valor de los siniestros fue superior derivando así en un resultado técnico negativo para todo el sector del orden de -\$2.6 billones, resultado que frente al año anterior tuvo una variación de -48.3% apoyado principalmente por una variación positiva del resultado técnico de las entidades de seguros generales del 368% al cerrar con -\$111 mil millones de resultado.

Frente a las utilidades del sector asegurador, las cooperativas de seguros reflejaron pérdidas por \$67 mil millones de pesos al corte, mientras que las entidades de seguros de vida reflejaron utilidades por valor de \$743 mil millones y las entidades de seguros generales por \$264 mil millones de pesos.

2.2. SECTOR SOLIDARIO⁹

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

ACTIVOS

En septiembre de 2021, los activos del sector cooperativo con actividad financiera aumentaron nominalmente en 11% con respecto al mismo mes del año anterior. En total, sumaron \$29.495 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 80.5%.

CARTERA DE CREDITOS

Con un saldo de \$23.74 billones en créditos, el sector cooperativo de actividad financiera, tiene un crecimiento en cartera del 10.7%, respecto a septiembre del año pasado, ello como consecuencia del evidente repunte presentado en materia de colocación de crédito; destacándose la cartera comercial y de vivienda las cuales presentaron el mayor dinamismo.

⁹ Fuente: Informe del Sector Cooperativo - Confecoop

PASIVOS

El total de pasivos del cooperativismo financiero a septiembre del 2021 fue de \$21.381 billones, con un crecimiento nominal de \$2.09 billones y un incremento nominal anual de 10.8% con respecto a septiembre del 2020.

DEPÓSITOS

Los depósitos del sector cooperativo de actividad financiera ascendieron a \$19.57 billones de pesos en septiembre 2021. El crecimiento nominal anual fue de 12.0%, comparando con septiembre de 2020.

El producto de ahorro que se mantuvo durante el tercer trimestre liderando las captaciones es el CDAT (32.56% de las captaciones) con saldo de \$6.38 billones, seguido de las cuentas de ahorro con \$5.75 billones (29.36%) y los CDT con \$5.13 billones (26.20%).

PATRIMONIO

A septiembre de 2021, el patrimonio se ubicó en \$8.11 billones, continuando su crecimiento a lo largo del año. El patrimonio ha crecido desde septiembre del 2020 en un 6.1%. En los meses de junio a septiembre los Aportes Sociales, crecieron en \$269mm terminando en \$4.92 billones.

Los excedentes a septiembre se ubicaron en \$378 mil millones, con una diferencia de 53.77% frente al mismo período del año pasado.

3. ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

3.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Durante el 2021, continuamos con el desarrollo del plan estratégico, buscando la alineación de los Objetivos Estratégicos desde cada una de las perspectivas del Balanced ScoreCard, teniendo en cuenta las condiciones del entorno e identificación de oportunidades bajo la nueva realidad ocasionada por el Covid-19, llevando a cabo el desarrollo e implementación de proyectos y planteamiento de iniciativas integrales digitales enfocadas a la mejora de la relación con los clientes e intermediarios bajo un enfoque de autogestión, en la compra de nuevos productos y prestación de servicios.

Así mismo, se enfocaron los esfuerzos en la integración y mejora de la trazabilidad de los procesos de cara al cliente de forma automatizada, la agilización y facilitación de los esquemas actuales de trabajo desde la gestión del talento y la cultura como por ejemplo el teletrabajo, la implementación de la inteligencia de negocios con el fin de seguir generando conocimiento, cumpliendo el compromiso de la aseguradora con sus asegurados y la sociedad; y realizando seguimiento, control y valoración permanente del Plan Estratégico, para identificar el cumplimiento de las metas e indicadores establecidos para el año y las acciones de mejora a implementar constantemente.

3.2. RESULTADOS ECONÓMICOS

Durante el año 2021, Colombia se vio enfrentada a dos retos importantes el primero como seguir controlando la pandemia y como lograr la reactivación económica, sin que el uno afectara al otro.

El desarrollo de la pandemia presento varias olas incrementando de manera importante los contagios por la aparición de nuevas variantes; por lo cual mientras unas industrias veían un crecimiento debido a la reactivación económica con crecimiento en el PIB del 9.5%; la industria aseguradora veía como disminuían sus utilidades en el 50%, debido al incremento de la siniestralidad especialmente en el ramo de personas por un aumento en la mortalidad como consecuencia en gran parte por la pandemia.

- Aseguradora Solidaria de Colombia alcanzó un total de activos para el año 2021 de \$821.127 millones mostrando un decrecimiento del 1.7% frente al año anterior y en valores absolutos de -\$13.955 millones. Los rubros de mayor importancia dentro del total de activos corresponden a las inversiones más el disponible con un valor de \$534.680 millones con una participación dentro del total de activos del 65.1%; el disponible cerro con un valor de \$115.759 millones, generado por la estrategia de mantener una alta liquidez, con el fin de soportar cualquier eventualidad y así poder atender las obligaciones adquiridas 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.

- La cartera total de primas por recaudar ascendió a \$54.910 millones, presentando un decrecimiento de \$18.473 millones, equivalente al -25.2% frente al año inmediatamente anterior. El 81.5% de la cartera se encuentra en el rango de 0 a 45 días, lo que muestra una muy buena gestión de recaudo, el deterioro de la cartera ascendió a \$678 millones; equivalente al 1.2% del total de primas por recaudar, indicador que presenta una mejora frente al nivel presentado al cierre del año anterior que ascendía al 1.7, considerándose un porcentaje de deterioro óptimo frente al total de la producción realizada durante el período analizado. La rotación de cartera pasó de 34.3 días en el 2020 a 26.7 días en el 2021.

- Los pasivos se ubicaron en \$659.847 millones de pesos, presentando un incremento del 8.2%, siendo su principal cuenta las Reservas Técnicas, las cuales alcanzaron un nivel de \$538.970 millones de pesos con un crecimiento del 10.3% frente al año 2020 y una participación en el total del pasivo del 81.7%.

- La siniestralidad presentó un crecimiento importante, generado principalmente por el efecto de la pandemia en el ramo de vida grupo y en ramos de generales por los eventos asociados al paro nacional especialmente en el ramo de amit, lo que hace que presentemos al cierre una siniestralidad del 63.1%, observando un crecimiento de 15.6 puntos porcentuales frente a la siniestralidad presentada en el 2020. 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 \$28.196 millones en el 2021, \$368 millones por encima de la meta presupuestada. Sin embargo, la onda crisis económica por la cual atraviesa el país, conlleva a 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, por la alta incertidumbre y volatilidad que se espera experimente el mercado, se estima por los analistas financieros que la recuperación se dará a largo plazo.

- El patrimonio de la Compañía, cerró el año 2021 con un valor de \$161.280 millones de pesos, teniendo una disminución del 28.5% frente al patrimonio del año 2020.

- Para el año 2021, la compañía presentó una pérdida de \$64.786 millones, resultado que estuvo afectado principalmente por la alta siniestralidad en el ramo de vida grupo como consecuencia de los efectos de la Pandemia 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 la calificación de riesgo, con la firma calificadora Value & Risk, obteniendo la calificación AA, con perspectiva estable.

3.3. GESTIÓN COMERCIAL

3.3.1.SEGUROS AUTOMÓVILES

El presupuesto establecido para el ramo en producción fue de \$102.294 millones, y el resultado al cual llegamos fue de \$105.225 millones, con un cumplimiento de la meta del 102.9%.

Respecto del 2020, se presentó un crecimiento del 1.2%, generado principalmente por el impacto en la evolución de la reactivación económica.

El ramo presentó al final del ejercicio una pérdida de \$6.398 millones, frente a un presupuesto de \$6.491 millones, presentando un cumplimiento del 101,4%, el mayor impacto en el resultado de genero por temas especiales de RCS obligatorias y eventos de vandalismo.

El año 2021 inicia con un portafolio reducido en 30%, respecto de la cantidad de vehículos asegurados, beneficios económicos a los asegurados por decisiones de los entes de control por efecto de la Pandemia y una notable abstención de adquisición de seguros por parte de los clientes, como consecuencia de la emergencia sanitaria vivida en el año anterior.

3.3.2.SEGUROS DE PERSONAS

Durante el año se generaron primas por valor de \$ 255.676 millones de pesos (Incluido negocios especiales), alcanzando un 109.0%, de ejecución presupuestal, pero una disminución del 23.6% frente al año inmediatamente anterior como producto del impacto de la pandemia (disminución en la colocación de primas de Accidentes Escolares, colocación de pólizas masivas y negocios estatales) y por la gestión realizada respecto de la depuración y ajuste de cuentas no rentables.

En cuanto a la siniestralidad cuenta compañía el macro ramo, cerro el año con el 83.6%, debido a la pandemia específicamente para los ramos de Vida Grupo, Vida Grupo Deudores y Desempleo, dada la alta frecuencia en fallecimientos y reclamaciones por el ramo de desempleo.

Al cierre del año, el macro ramo genero una pérdida de \$72.369 millones de pesos, por debajo de lo presupuestado en \$ 29.565 millones. Este resultado se da como producto principalmente de la alta siniestralidad presentada por efecto de la pandemia, el impacto que todavía genera la ley de financiamiento respecto del IVA en la comisión y retorno y la depuración realizada de negocios con resultado negativo en todos los sectores.

3.3.3.SEGUROS PATRIMONIALES

En el año 2021 los productos del ramo de cumplimiento y el producto de responsabilidad civil derivada de cumplimiento, reportaron una dinámica comercial importante, apalancada en el crecimiento económico que se dio en Colombia gracias a los planes de reactivación que movilizaron actividades del sector de comercio, transporte, alojamiento y ramas secundarias como la manufactura y construcción facilitando la celebración de múltiples contratos tanto en el sector público como en el sector privado cuyo aseguramiento motivó la contratación de pólizas de cumplimiento y responsabilidad civil para su ejecución.

La reactivación económica impulso de igual forma la expedición de pólizas de disposiciones legales para favorecer el comercio exterior y el desarrollo de actividades en el sector minero, agropecuario y de telecomunicaciones.

La implementación y lanzamiento de nuevas facilidades tecnológicas (Cumplimiento express) que reducen los tiempos de expedición en un 66%, y la inclusión de mejoras en las plataformas tradicionales, así como las campañas promovidas para alcanzar la excelencia en el servicio, nos permitieron la expedición de 207.997 nuevas pólizas, 14,164 de ellas en el nuevo aplicativo y 118,537 movimientos en los ya vigentes, logrando emitir 326,534 documentos, con primas por valor de \$59,458 millones, presentando un crecimiento del 61.6% frente al año inmediatamente anterior. Dicho crecimiento superó el crecimiento del mercado en el ramo de cumplimiento situado en 52%. (Según cifras disponibles Fasecolda a noviembre de 2021).

Gracias a la adecuada política de selección y seguimiento de riesgos y a la atinada implementación de restricciones temporales en la comercialización de productos como arrendamiento, alcanzamos un porcentaje de siniestralidad del 11.7%, muy por debajo de la siniestralidad del mercado (corte noviembre) y la meta compañía, ambas correspondientes al 22%.

Aportamos en estos productos utilidades superiores a \$8.987 alcanzando un 138.2% frente a la meta propuesta.

3.3.4. SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT

- **Mercado**

El mercado presenta un crecimiento en primas emitidas del 10.7% pasando de \$2.520.478 millones en noviembre de 2020 a \$2.789.283 millones en noviembre de 2021.

La siniestralidad cuenta compañía del mercado presenta un índice del 81.0%. registrando un aumento de 7.4 puntos porcentuales, frente a la registra en 2020 que fue de 73.6%

El resultado técnico del sector presenta un incremento pasando una pérdida de \$-97.031 millones en noviembre de 2020 a \$-181.071 millones en noviembre de 2021.

Al cierre del mes de diciembre de 2021 la producción del ramo acumulada es de \$ 44.447 Millones distribuida en los diferentes canales, así:

CANAL	PRIMA	% PARTICIPACION
AGENCIA		
CONVENIO	\$ 36,130	81.3%
DIRECTO	\$ 1,721	3.9%
LICITACIONES	\$ 2,772	6.2%
SEAS		
CONVENIO	\$ 3,153	7.1%
DIRECTO	\$ 187	0.4%
LICITACIONES	\$ 483	1.1%
Total General	\$ 44,448	100%

Principales logros 2021:

- Se implementó a partir de julio de 2020 la venta de SOAT a través de la página de Internet de la compañía y al corte del mes de diciembre 2021, se expidieron 296 pólizas con primas de \$105 millones.
- Continuamos con el enfoque del ramo en el sector solidario logrando unas primas emitidas superiores a \$9.345 millones.
- Se dio cumplimiento de la meta de siniestralidad incurrida (59.2%), logrando obtener un indicador del 52.7 %, es decir 6.5 puntos porcentuales por debajo de la meta presupuestada.
- Se mantuvo la aplicación de estrategias comerciales en algunos meses del año (metas volantes) enfocadas a intermediarios y clientes vinculados a la Compañía para incrementar la colocación de estos riesgos en el ramo.
- Control y seguimiento del cumplimiento de la territorialidad por Agencia, intermediario y punto de venta.
- Mantuvimos el modelo de venta de cliente directos manejado desde la Gerencia de SOAT, obteniendo unas ventas de 907 pólizas por valor de \$320 millones en primas.
- Nuestro parque automotor a diciembre de 2021 cerró con 118.115 vehículos vigentes.
- Cumplimiento de la mezcla general de vehículos establecida, donde cerramos con una participación de motos del 38.4%.

3.3.5.SEGUROS GENERALES

A la situación mundial de pandemia que venimos arrastrando desde el 2020, tuvimos que sumar las protestas sociales acaecidas durante este año, lo que hace que el 2021 fuera un año mucho más difícil que el 2020, en el que tuvimos que asumir retos adicionales a los acostumbrados; sin embargo, logramos cumplir con los principales indicadores.

Las cifras se resumen así:

	PRODUCCIÓN				UTILIDAD				SINIESTRALIDAD
	PRES	EJE	VAR	% EJEC	PRE	EJEC	VAR	% EJEC	EJEC
2020	134,217	151,533	17,317	112.90%	9,720	13,150	3,430	135.29%	16.10%
2021	160,212	170,513	10,301	106.40%	4,895	3,591	-1.304	73.4%	27.80%

Notas Técnicas

Seguimos actualizando los Condicionados Generales y sus respectivas Notas Técnicas ante la SIF, a la fecha nos quedan pendientes 3 productos por actualizar de todo nuestro portafolio.

Georreferenciación

Se están realizando auditorias permanentes buscando calidad 100% en la información. Estamos al día de acuerdo con lo presupuestado en la actualización de la información.

Lanzamientos y Productos Nuevos

2021, fue un año dinámico para la Gerencia de Seguros Generales en cuanto a los proyectos de productos nuevos, presentando los siguientes avances:

Creación y diseño de productos Digitales:

- Hogar Digital: Actualmente en etapa de parametrización tecnológica.
- Seguro Integral Ya: Actualmente en etapa final de parametrización tecnológica, radicado ante la SIF y listo para lanzamiento.

Lanzamiento e inicio de comercialización de nuevos productos:

- Solicopropiedades: Lanzado en abril 2021, se comercializa desde esa fecha.
- Etapa final en la gestión de radicación de nuevos productos:
- Seguro Decenal: Actualmente a la espera de autorización de la Junta de Directores, para radicar ante la SIF en enero 2022.

3.3.6.LICITACIONES

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

RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN 2021				
INDICADORES	AÑO 2020	AÑO 2021	META DE CRECIMIENTO AÑO 2021	CRECIMIENTO ALCANZADO AÑO 2021
NÚMERO DE PROCESOS PRESENTADOS	2.653	2.189	N/A	N/A
NÚMERO DE PROCESOS ADJUDICADOS	2.174	1.913	N/A	N/A
PRIMAS ADJUDICADAS	\$ 111.082	\$ 136.369	10%	22,8%
% DE EFECTIVIDAD	82%	87%		

Si bien es cierto, hubo una disminución en el número de procesos presentados, la estrategia y el objetivo estaban encaminados a lograr una mayor efectividad en los mismos, trayendo consigo un aumento en primas, tal y como se describió anteriormente. Así las cosas, y comparativamente con las cifras contempladas para el año 2020, el valor de las primas obtuvo un incremento correspondiente a a \$25.287 millones de pesos con crecimiento del 22.8%.

Adjudicación de nuevos negocios y renovaciones

Con ocasión a la pandemia, el Canal de Licitaciones ha venido desarrollando un proceso de transformación que ha permitido establecer como propósito fundamental, la suscripción de negocios nuevos, con el fin de incursionar y conocer nuevos riesgos, aumentar nuestras primas y fortalecer nuestra participación en el sector Estatal, logrando posicionarnos como adjudicatorios con un total en primas por nuevos negocios de \$30.665 millones. Las primas por renovaciones ascendieron a un total de \$36.094 millones

Acuerdo marco de precio

A partir del mes de julio del año 2019, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, junto con La Previsora S.A. Compañía de Seguros, inició la ejecución del Acuerdo Marco de Precios para el Seguro de Automóviles, cuyo plazo de ejecución terminará en el mes de julio del año 2022, con posibilidad de prórroga por 1 año más.

Gracias a nuestra participación en el Acuerdo Marco de Precios para el año 2021 tuvimos una producción total en primas de \$3.708 millones.

3.3.7. GERENCIA NACIONAL DE VENTAS

Al concluir la gestión comercial del año 2021, se informan los aspectos más importantes que contribuyeron al logro de los resultados.

- La Red de Oficinas durante el 2021, emitió primas por la suma de \$394.778 millones, (Sin SOAT) con un cumplimiento del presupuesto del 108.4% lo que representa un crecimiento del 19.3% frente al año 2020, esto nos dio una utilidad de \$2.033 millones y una siniestralidad incurrida del 42.9%.
- Adicionalmente se implementó la herramienta de PROSPECTACIÓN POR NEGOCIO, la cual consiste en la medición de los negocios nuevos de cada unidad comercial y la efectividad fue del 55.65%.

- Con relación a la fuerza de ventas anualmente se sigue fortaleciendo y consolidando el proyecto P.A.R.S. (Puntos de Ampliación de Red Satélites), actualmente contamos con presencia en 8 municipios que representan una producción de \$1,506 millones, con una siniestralidad acumulada del 8.50%.
- Se fortaleció el programa “Seguros como Decisión de Vida”, terminado con gran satisfacción con la vinculación de 70 jóvenes en el año; destacamos esta estrategia ya que nos ha permitido alcanzar una renovación en nuestra Fuerza de Ventas, en el acumulado del programa llevamos \$1.551 millones representados en 147 Jóvenes con clave activa.
- Se implementó la herramienta de PROSPECTACIÓN POR COMPROMISO, la cual consiste en realizar seguimiento a la meta mensual y anual de cada asesor; logrando un porcentaje del 95.85%.

Con relación a las campañas dirigidas a la fuerza de ventas se destacaron:

- Estrategia de Productividad por medio de la cual se optimizaron las claves vinculadas a la compañía buscando incrementar la producción de las claves improductivas.
- “Tu cumplimiento semanal te lleva a ganar”, la cual consistió en medir semanalmente por zonas los cumplimientos de las metas.
- “En Automóviles cotizar si paga”, la cual consistió en premiar por zona a los intermediarios que cotizaran un mínimo de 10 pólizas mensuales por la herramienta de autos 2.0.
- “Todos Juntos vamos a Aumentar la Productividad”, su objetivo fue lograr que los Intermediarios cumplieran la meta de producción prospectada del mes de marzo.
- “En noviembre la Productividad será nuestro Objetivo”, la cual consistió en que los Intermediarios cumplirán con la producción Prospectada del mes de noviembre con un mínimo de 10 millones más la emisión de 2 pólizas nuevas de los productos de Vida Grupo, Accidentes Personales, R.C. Médica Individual, Pyme, Hogar, se hicieron merecedores a un sensacional Asador BBQ de carbón.

3.3.8. SECTOR SOLIDARIO

El año 2021, pasará a la historia como uno de los años más retadores para la humanidad dada la pandemia que nos tocó vivir, lo cual afectó al planeta entero y especialmente a las Compañías de seguros y Aseguradora Solidaria no fue ajena a esta situación, teniendo un impacto importante dada la alta participación de la producción en el ramo de personas.

En el canal SECTOR SOLIDARIO el impacto fue directamente proporcional en la medida que el 57% de la producción se genera en el ramo de personas especialmente en el ramo de vida grupo deudores y de vida grupo. Esta participación tan alta nos permitió servir y atender de manera importante a nuestros clientes, cumpliendo nuestra promesa de valor, al tiempo obviamente impactó la cifra de siniestralidad en cerca de 20 puntos adicionales, lo que generó por primera vez que el canal generara una pérdida importante.

Producción

La producción al cierre del mes de diciembre facturó un total de primas de \$77.024 millones incluido el SOAT, participando con el 17.7% de la producción total de la red de agencias, cifra bastante importante dado que es una producción diversificada con amplia participación en micro seguros y masivos. Cabe destacar que nuestra Compañía ha venido desarrollando de manera muy exitosa la comercialización de seguros en la base de datos de los asociados de las Cooperativas y los Fondos de Empleados de manera voluntaria, lo que genera cerca de 77.000 pólizas vigentes en 46 proyectos masivos.

Nuestra Compañía implementó en el año 2015 el canal call center propio, lo cual le dio una dinámica muy importante a la comercialización masiva de seguros y fue determinante contar con este canal durante la pandemia ya que permitió llegar de manera ágil y segura a los asociados de las Entidades, en una época tan vulnerable donde contar con un seguro de vida y hogar se hizo aún más relevante.

El ramo de Hogar ha alcanzado gran importancia en nuestro canal y prueba de ello es que el ramo de seguros generales es el segundo ramo en producción del canal con una participación del 23%. EL SOAT participa con el 11%, autos el 7.3% y patrimoniales con el 1.9%.

Red Los Olivos

Se consolida cada día más como la red funeraria más importante de Colombia y de la mano con ellos hemos venido empaquetando los Micro seguros con excelente cobertura y precio, lo que ha permitido brindar a las familias una protección familiar integral.

Al corte del 31 de diciembre del año 2021, la producción total ascendió a \$6.931 millones con un incremento del 6.9%. El 45% de las familias que cuentan con plan exequial tiene adicional un seguro, esto equivale a 646.932 pólizas, lo que nos marca un gran espacio de crecimiento y cubrimiento de familias.

Entidades Del Sector Cooperativo

Al corte del año en Colombia figuran 4.657 Entidades que conforman el sector Cooperativo de Colombia según fuente de Confecoop; Cooperativas son 2.940, 1.576 Fondos de Empleados, 141 asociaciones mutuales. Aseguradora Solidaria cuenta con una participación de este mercado del 28.1% con 1.312 Entidades (838 Cooperativas, 362 fondos de empleados, 48 CTAS, 26 mutuales y 38 sindicatos).

Nuestra relación con el sector Cooperativo y Solidario es bastante cercana, lo que nos ha permitido contar con un porcentaje de renovación del 98% de los negocios en el sector. La prima media de producción del canal es de \$56 millones, la cual se sigue consolidando dada la relación y penetración en el sector. Durante el año 2021 se vincularon 299 entidades nuevas.

Siniestralidad

El año 2021 tal como lo hemos mencionado, ha sido el año más retador en siniestralidad a causa de la pandemia, lo cual generó una siniestralidad acumulada del 65.8% con siniestro netos pagados de \$48.841 millones (El promedio de los últimos 5 años en el canal ha oscilado en el 47%)

Los siniestros por COVID en el año 2021 ascendieron a \$8.790 millones y nos permitió atender a 1.147 familias. Más allá del alto impacto generado por el COVID se resalta el gran servicio e impecabilidad en nuestra promesa de valor de “Estar Siempre Junto a Ti”.

Excedentes

El canal del sector solidario históricamente siempre ha generado excedentes para nuestra Compañía excepto en el año 2021 que generó una pérdida de \$9.029, la cual está generada casi en su totalidad por el efecto de la Pandemia COVID 19

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

3.3.9. NEGOCIOS CORPORATIVOS

Para el cierre de año 2021 la Gerencia de Negocios Corporativos y Canales Alternos en lo referente a entidades financieras presentó una producción \$106.134 millones y 513.667 asegurados, de los cuales el 83% están vinculados a través de programas de seguros en los ramos de Vida (428.592).

Al cierre del 2021, la Gerencia reporta una siniestralidad del 58.5%, por valor de \$ 56,468 millones; dicha siniestralidad esta generada en el 98.2% por nueve (9) entidades financieras.

Licitaciones

De manera conjunta con la Gerencia de Licitaciones y las Gerencias de Producto, la Gerencia de Negocios Corporativos y Canales Alternos se apoyó en la participación de 46 procesos licitatorios.

Canales Alternos

A continuación, se muestra la producción 2021:

Canal	Redes Agencias	Redes Negocios Corporativos
Redes	\$6.590	\$13.378
Mercadeo Empresarial	\$175	\$0
Contact Center	\$1.475	\$0
Internet	\$0	\$0
Total x redes	\$8.240	\$13.378
Total Canales Alternos		\$21.618

Cifras en millones

Redes

- El total de la producción de este canal en 2021, ascendió a \$6.590 millones de pesos.
- Al cierre del año se finalizó con 41 Negocios en ejecución de los diferentes canales: Canal de Ventas y Sector Solidario.
- Desarrollo de los Miércoles de Canales Alternos en las cinco (5) zonas del país con la participación de 109 funcionarios del área comercial.
- Se logró la aceptación de incremento del 5% de las primas de seguro de Vida Grupo en 11 negocios vigentes en el canal de Redes, con un incremento en facturación de Abril a Diciembre de \$120 millones
- Revisión de 175 iniciativas de nuevos negocios, 94 del Sector Solidario y 81 de la Red de Agencias, se generaron 47 cotizaciones, de las cuales se encuentran en implementación 9 entidades y 9 en documentación.
- Con corte a diciembre 2021 se cerró con una cantidad aproximada de 81.895 asegurados.

Contact Center

El Contact Center durante el 2021, participó con una producción de \$1.475 millones, es decir, el 18% del total de la producción de Canales Alternos, con 6.179 asegurados

Tipo	Presupuesto	Producción	Ejecución
Propio	\$842	\$1.188	141%
Tercerizado	\$13	\$21	155%
Total general	\$856	\$1.209	103%

Cifras en millones

- La producción de SOAT corresponde a \$138 millones, lo que genera un cierre total para este canal de \$1.475 millones.
- Al cierre del 2021, se cuenta con 5.952 asegurados, de los cuales 5.915 corresponden a clientes atendidos por el Contact center propio y 37 que corresponden al Contact tercerizado.
- Durante el año 2021, se implementaron 8 campañas nuevas.
- El Total de campañas gestionadas han sido 25, desde su inicio en marzo de 2017.
- A diciembre de 2021 se han vendido 4.464 pólizas nuevas, con un valor de prima anual de \$1.152 millones.

3.3.10. GERENCIA DE MERCADEO

Durante el año 2021 la Gerencia de Mercadeo lideró y gestionó programas de alto impacto para la compañía cuyo principal proyecto fue el de canales de venta digitales, principalmente en dos frentes claves. Oficina Virtual y Ecommerce:

Investigación De Mercados

Oficina Virtual

Con una duración aproximada de 6 meses, en enero del 2021 se inició el proyecto de oficina virtual con colaboración de equipos de tecnología, coordinación de intermediarios y proyectos, cuyo propósito fue rediseñar y complementar el portafolio de servicios actual de los portales de Intermediarios y de clientes (persona natural). Así mismo, se conceptualizó un portafolio de servicios y un primer prototipo para el portal de empresas (persona jurídica).

E-commerce (canal digital de ventas)

La gerencia de mercadeo lideró todo el proceso de implementación de la primera ola de productos digitales (Seguro Digital de Mascotas y Seguro Integral Ya) que se pretende lanzar durante el primer trimestre del 2022.

Adicionalmente se fijó el plan de ruta de la estrategia digital de ventas y servicios de la Compañía a través de una estrategia que contempla tres grandes ejes:

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

Comunicación y Publicidad

- Campañas: Durante el año 2021, se ejecutaron más de 20 campañas, como Great Place to Work América Latina, Mujeres y Colombia - Gana más - Campaña de Automóviles particulares - Aseguradora Solidaria un gran lugar para trabajar un gran lugar para estar asegurado – Soliarriendo - Reclutamiento comercial con una campaña llamada Crezcamos juntos - Campaña de Prevención en diciembre - Campaña Accidentes Escolares - Campaña Autos Final de año, Campaña nueva marcación 60+ - Campaña Solipyme y Solihogar - Campaña lanzamiento whatsapp Busines asistencias - Campaña Yo Sumo + - Campaña descuento de ley del SOAT, entre otras.
- Gestión de Solicitudes de Piezas de Comunicación y Publicidad: La Gerencia de Mercadeo dio respuesta durante el año 2021 a un total de 1.369 solicitudes realizadas por las diferentes gerencias y agencias de la Compañía que permitieron apoyar sus labores comerciales, publicitarias y de comunicación.
- Estrategia Digital: En el 2021 trabajamos enfocados en el fortalecimiento de la comunicación digital con especial foco en nuestras redes sociales como un canal directo de comunicación y atención a clientes, logrando así seguir posicionándonos en el mercado a través de estrategias de marketing digital, logrando tener hasta el momento más de 15.428 seguidores en Facebook, 4.427 en Instagram y 35.614 seguidores en LinkedIn; también hemos generado contenido de marca en nuestra red YOUTUBE que al día de hoy cuenta con 324 suscriptores; de esta manera hemos trabajado constantemente por hacer crecer nuestras comunidades digitales para crear presencia de marca, atención a clientes y comunicación constante sobre

temas de prevención y seguridad, productos, estilo de vida y campañas institucionales. Por otro lado, trabajamos también en la promoción de nuestras campañas en GOOGLE bajo la modalidad de pauta digital en motor de búsqueda y remarketing.

- Durante este año logramos lanzar una nueva versión de la página web, cuyo objetivo era tener un espacio amigable e intuitivo para nuestros clientes. Herramientas digitales como nuestra red social Hola Solidaria nos han permitido fortalecer la comunicación al interior de la compañía a través de campañas enfocadas a la integración y participación de todos los colaboradores. De la misma manera, nuestro Blog digital SOLIALDIA enfocado 100% a nuestros intermediarios nos ha permitido tener una mayor cercanía y ser un canal directo de comunicación para ellos.
- Solidaria APP: Solidaria App ha sido un gran paso que hemos dado hacia la era digital, nació con la idea de tener un canal digital que pudiera conectarnos con nuestros clientes de manera fácil y rápida; Solidaria App permite a los asegurados acceder a la solicitud de asistencias para su vehículo, hogar y copropiedades; radicación y consulta de los siniestros, consultar y radicar PQRS, buscar la agencia más cercana, solicitar copia de pólizas y hacer compras en línea (actualmente solo está habilitado para el SOAT, pero a futuro se contempla integrar los productos digitales). En los primeros 6 meses de funcionamiento de nuestra Solidaria App logramos 6.324 descargas; en junio de 2021 dimos un paso a un plan de nuevas mejoras como la implementación del botón de WhatsApp Business a través del cual nuestros clientes pueden solicitar todas sus asistencias.
- Comunicación y divulgación: A nivel de comunicados de prensa, hemos dado a conocer a nuestros diferentes públicos los acontecimientos con los que nuestra compañía hace historia, tales como GPTW Mujeres, GPTW Latam, GPTW Colombia y certificaciones obtenidas por la calificadora Value & Risk.
- Gestión de Eventos: En materia de eventos, durante el año 2021, llevamos a cabo distintas actividades entre las cuales se destacan en la Modalidad Virtual: Premiación de Gerentes 2021 (Agencias y Dirección General), Great Place to Work Mujeres (abril), Great Place To Work LATAM (agosto), Great Place To Work Colombia (diciembre), Bingo Navideño para intermediarios.

3.4. RED LOS OLIVOS

El porcentaje de penetración en familias que cuentan con un plan exequial llegó al 45 % del total de sus titulares. Las ciudades con mayor penetración son: Cali (85%) y Barranquilla (70%).

Atendimos siniestros por \$4.565 millones con una siniestralidad total de la red del 66% frente al indicador del año anterior del 45.6 %, incremento generado principalmente por efecto de la pandemia por COVID 19.

Continuamos con el apoyo en soporte Tecnológico y de desarrollo a la red a través del aplicativo principal y venta a través de plataformas web y Dispositivos móviles; 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 Cúcuta, Villavicencio y Caldas.

3.5. GESTIÓN DE REASEGUROS

La Gerencia de Reaseguros, sigue trabajando en equipo con nuestras Gerencias de Producto, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la compañía y siempre con la idea de buscar y generar nuevas y mejores formas de protección para nuestra organización.

Por lo anterior se han logrado encontrar diferentes modalidades de reaseguro tanto proporcional como no proporcional; para la protección de las carteras o de algunos negocios específicos; en donde la compañía ha querido participar y se ha apalancado en esquemas de reaseguro que generen retribución y a la vez brindar las protecciones necesarias en eventos de siniestros que puedan generar pérdidas consideradas para nuestra Compañía. Esto aplicado a todos los ramos: Propiedad, Patrimoniales, Autos y Vida.

Adicionalmente durante el proceso de la renovación de nuestros contratos automáticos, se sigue trabajando arduamente en la consecución de lograr mejoras estructuras, en aspectos técnicos y condiciones económicas, lo cual siempre va a redundar en beneficios para la compañía y de esta manera poder ampliar el portafolio de los demás negocios; con el objetivo primordial de disminuir las colocaciones facultativas y generar ingresos adicionales por medio de las comisiones pactadas.

En esta Gerencia seguimos comprometidos con el logro de los objetivos trazados de manera transversal para toda la compañía.

3.6. GESTIÓN 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 los derechos y obligaciones con los reaseguradores y entes de control.

Dentro de toda la gestión realizada durante el año 2021 es importante destacar los siguientes logros:

Recaudos

Con la gestión mensual de análisis y cobro a Reaseguradores correspondientes a reembolso de siniestros y saldos a nuestro favor hemos recuperado al 31.12.2021 un total de \$9.676 millones con una utilidad en cambio de \$23 Millones. Logrando disminuir el impacto en el cálculo del deterioro de Reaseguradores y optimizando el flujo de caja y liquidez de la compañía. A continuación, la evolución de los recaudos de reaseguros en los 3 últimos años:

	2018	2019	2020	2021
Total Recaudos Reaseguro	\$ 1,018	\$15,466	\$11,482	\$ 9,676
Diferencia en Cambio				
(-) Pérdida	-\$10	\$ 37	\$ 13	\$ 23
(+) Utilidad				

Cifras en millones de Col\$

Optimización proceso cálculo de comisión adicional y de utilidad CAU

Con el acompañamiento de Procesos y Calidad diseñamos por medio de la herramienta Power BI un informe ejecutivo del Cálculo de Comisión Adicional y de Utilidad que realizamos de manera mensual, con esta herramienta logramos obtener un informe eficaz para un análisis rápido de los resultados en este proceso que incide de manera importante el ingreso de la compañía y en los tiempos del cierre contable de reaseguros.

Contrato Autos

Durante el año 2021, la Compañía suscribió un contrato de reaseguro proporcional para el ramo de Automóviles con una cesión del 50% neta de asistencia y comisión.

Manejo del Cuenta Corriente de Reaseguros:

Durante el año 2021, consolidamos el proceso de gestión de pagos a reaseguradores teniendo en cuenta un cronograma riguroso para la generación de los giros a reaseguradores

Recurso humano Dirección de Reaseguros

Durante el año 2021, se redefinieron responsabilidades y procedimientos buscando optimizar los recursos sin afectar la calidad y oportunidad de nuestra operación, dicha redefinición nos ha permitido ser más integrales en conocimientos, como también seguir innovando constantemente en los procesos para seguir garantizando nuestra misión en la compañía de manera más eficiente, con menos operatividad y más análisis

3.7. GESTIÓN DE ACTUARIA

La gestión de Actuaría durante el año 2021 se orientó en los siguientes frentes estratégicos:

Notas Técnicas

Elaboración de Notas técnicas de productos nuevos y vigentes por líneas de negocio para los macro ramos de: Autos, Generales, Vida Grupo, Accidentes Personales y Cumplimiento según la normatividad vigente con metodologías que permitan contrastar la validez y suficiencia de los resultados. Acompañamiento en la actualización de clausulados.

De igual manera la Gerencia respalda la tasación de negocios especiales para el macro ramo de personas.

Reservas

En cuanto a reservas técnicas se realizaron las siguientes actividades:

- Estimación de la RSONA mensualmente por cada ramo técnico.
- Validación de la RPND calculada automáticamente por SISE de acuerdo con los parámetros de gastos actualizados por la Gerencia de Planeación Financiera.

- Validación del cálculo de la Reserva de Insuficiencia de Primas.
- Cálculo del deterioro del activo de las contingencias a cargo del Reasegurador
- Modelación de PML y análisis de su cobertura en reaseguros.
- Cálculo mensual de la liberación de la reserva de riesgos en curso para su correspondiente constitución a la reserva de desviación de siniestralidad.
- Cálculo de la Reserva de Gastos Indirectos (ULAE).

Estudios Actuariales

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

- Modelación de las carteras de Terremoto: Obtención de los PML para diferentes carteras examinando los porcentajes de retención y el encaje de los resultados con el esquema de protección de reaseguro y la capacidad disponible de acuerdo con las bases entregadas por la Gerencia de Seguros Generales y Reaseguro.
- Análisis descriptivos de seguimiento a los riesgos de la cartera y la retención a cargo de la compañía.
- Cálculo inicial de la NIIF, éxito en la réplica del cálculo sugerida por el consultor y evaluación de impacto. Fundamentos en la implementación.
- Proyección del comportamiento mensual para las macro cuentas de Vida grupo y Vida grupo deudores durante la pandemia.
- Respuesta a requerimientos de la SFC y/o Fasecolda en temas actuariales.
- Proyección y monitoreo mensual del comportamiento de siniestros para el macro ramo de automóviles por agencia. Estudios estratégicos y actualización del modelo de pricing para el ramo de automóviles.
- Definición inicial del modelo interno del marco de apetito de riesgo.

3.8. GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE

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

Evaluación de las Responsabilidades de la Implementación de la Función Actuarial

De acuerdo con el cronograma de implementación de la FA para el año 2021, presentado a la Alta Gerencia, Presidencia, Junta de Directores y Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, se describen las principales actividades que se ejecutaron en la evaluación de los Macro ramos de Patrimoniales y Personas en desarrollo de las siguientes responsabilidades:

- Provisiones Técnicas, Suscripción y Tarifación, Reaseguros, Riesgos y Calidad del Dato y reportes e informes.
 - Planeación del trabajo (Cronograma).
 - Socialización plan de trabajo (Vicepresidencias / Dueños de proceso / Stakeholders).
 - Recolección de documentación, validación, análisis cualitativo y cuantitativo bajo parámetros de la FA.

- Documentación de hallazgos (elaboración de Matriz de hallazgos y recomendaciones).
 - Identificación y reporte de riesgos.
 - Socialización de hallazgos con dueños de proceso (mesas de trabajo, cierre de actas para informe final).
 - Documentación de formatos de hallazgos con planes de acción y presentación Alta Gerencia.
 - Elaboración del informe de la FA para presentación a la Alta Gerencia, Junta Directiva, Superintendencia Financiera de Colombia.
 - Seguimiento a planes de acción año 2020.
- A continuación, se resumen los principales objetivos que se han desarrollado en cada una de las responsabilidades de la FA:

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

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

- Provisiones Técnicas: Revisión del cálculo de las provisiones técnicas, revisión de calidad del dato y sistemas de tecnología de la información utilizados, revisión de métodos, modelos e hipótesis, análisis y estudios para apoyar las revisiones: comparación de provisiones técnicas con la experiencia y análisis de sensibilidad.
- Suscripción y Tarifación: Evaluar las políticas de suscripción, monitorear y aprobar discrecionalmente políticas sobre los términos de las condiciones de los productos, así como la determinación de sus precios, evaluar el diseño y la fijación de precios de los productos de seguros que ofrece la entidad.
- Reaseguros: Revisar los modelos usados para determinar el nivel de exposición de la entidad y que tan adecuados son los programas de reaseguros para mitigar esas exposiciones.
- Riesgos: Analizar los resultados de las pruebas de estrés y de los procesos usados para establecer que tan adecuados son los niveles de capital, revisar los modelos de riesgo internos, reporte de Riesgos técnicos de suscripción (tarifa, descuento de primas) y reservas.
- Calidad del dato: Evaluar la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en los cálculos relacionados en los procesos evaluados, velar por su adecuación, integridad y exactitud, establecer seguimiento a los planes de acción para la corrección y prevención de hallazgos sobre calidad de datos. Se define una primera versión del Diccionario de datos de Personas. La Gerencia de Actuaría responsable en conjunto con la Coordinación de

gestión operativa, adelantan el proyecto de calidad del dato, incluida la actividad de la elaboración del diccionario de datos para bases técnicas de producción y libro radicador de siniestros.

- Reportes e informes: Reportar a la Alta Gerencia, Junta Directiva, Superintendencia Financiera de Colombia, los resultados de la revisión realizada por la FA, comunicar los hallazgos y oportunidades de mejora a los responsables de los procesos revisados, generar soportes de las revisiones realizadas, así como de los hallazgos y oportunidades de mejora, con el fin de documentar los planes de acción, actualización, entre otros y realizar el adecuado seguimiento, comunicar al supervisor los resultados de las revisiones realizadas cuando este lo requiera.
- Certificación de Suficiencia de Reservas Técnicas: De forma mensual se elabora documento de certificación de suficiencia de las reservas técnicas de la Compañía, en don se explica en detalle la revisión de métodos, modelos e hipótesis, evaluación de la coherencia del cálculo y recalcado de las provisiones técnicas, análisis de desviaciones entre las provisiones contabilizadas y las provisiones a efectos de revisión por parte del Actuario Responsable. y se envía informe a la Alta Gerencia, Presidencia y Junta Directiva.
- Actividades adicionales: Se 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.

Solvencia II

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

La participación de la Gerencia de Actuaría Responsable en la implementación del proyecto de la norma ha consistido en el apoyo en el desarrollo del segundo ejercicio solicitado por Fasecolda y Unidad de regulación financiera del Ministerio de Hacienda, para evaluar el Impacto de la aplicación de la norma Solvencia II Pilar I, con corte a diciembre de 2020.

Estudios Actuariales

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

3.9. GESTIÓN DE INDEMNIZACIONES

3.9.1. INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES

En el año 2021 inició la operación del nuevo CANAL DE ATENCION DE SINIESTROS AUTOS denominado SERVICIO ESPECIALIZADO DE AUTOS, que nos permite ofrecer a nuestros clientes un

Canal de Atención 7 por 24 que opera 365 días al año, en el que podrá dar aviso del siniestro y recibir desde el primer momento asesoría directamente de la Aseguradora, atención por personal especialista propio, canalizar y activar al proveedor para la prestación de los servicios requeridos en evento de siniestro, asignación de un analista para la gestión de su siniestro durante todo el ciclo de vida dentro de la ASC, eliminar desplazamientos para la atención de su siniestro, agilizar la atención dado que se disminuyen sustancialmente requisitos y documentos en físico.

Este nuevo modelo nos permite mejorar niveles de servicio, operar con un modelo más eficiente, asignación controlada de talleres y analistas, modelo con opción de mejoramiento continuo, información de primera mano al momento de siniestro, esquema flexible en su operación y capacidad, canal propio de ASC para atención de programas especiales y radicación centralizada de siniestros con constitución oportuna de reserva desde el aviso.

Dentro de este modelo se lograron los siguientes indicadores durante el año 2021:

Cantidad de Llamadas	33244
Nivel de atención	94.3%
Siniestros Atendidos Autos	11.628
Siniestros Pagados Autos	\$69.929

Cifra en Millones

Frente a la siniestralidad el mercado venia con una tendencia del 63%, bajando en el 2020 al 57.89% con una reducción de 5.86 puntos porcentuales derivado de la reducción de movilización de los vehículos y de los ajustes ya comentados de las decisiones de nuestro ente de control, pero el año 2021, la siniestralidad cerro en el 62.9%. El incremento de siniestralidad, está enfocado en varios factores: incremento de la frecuencia de accidentes, incremento del costo medio de los repuestos de las diferentes marcas, devaluación del peso colombiano, incremento del costo de la mano de obra, incremento de pérdidas totales daños por consecuencia del incremento de costos de repuestos y mano de obra, incremento de los hurtos parciales y totales por la situación post pandemia, para suplir la demanda de repuestos, incremento de las señales de fraude, incremento en la utilización de vehículos particulares en transporte remunerado de pasajeros (plataformas), situaciones de orden público a lo largo del año, deterioro de los vehículos por extensión del ciclo de mantenimiento (revisión técnico mecánica), efecto de inseguridad en el país, entre otros.

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 2021 por estos rubros correspondieron a:

Recobros	Salvamentos	Total
\$ 2,454	\$ 2,642	\$ 5,096

Cifra en Millones

3.9.2. INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS

Gestión de Siniestros – Avisos

En el año 2021 recibimos 22.060 siniestros por un valor de \$297.305 millones de pesos, donde la mayor concentración se dio en los ramos de Vida Grupo Deudores en el cual se avisaron 8.663 siniestros por valor de \$185.179 millones de pesos y para el ramo de Accidentes Escolares se avisaron 4.310 siniestros por un valor de \$4.853 millones de pesos.

Gestión de Siniestros – Pagos

En el año 2021 se realizaron 54.228 pagos por un valor de \$ 238.564 millones de pesos. El 51% de las transacciones obedecen a pagos de vida grupo deudores y vida grupo y el 32% de las transacciones obedecen a pagos derivados de accidentes escolares.

Gestión de Siniestros - Liberación de Reservas

Durante el año 2021, por los conceptos de depuración y objeción, se liberaron reservas, que favorecieron a la siniestralidad del ramo de la siguiente manera:

- Por objeciones: 4.174 siniestros por un valor \$94,935 millones, de las cuales el 52% obedecen a objeciones del ramo Vida Grupo Deudores.
- Por depuración de personas: Se liberó la suma de \$ 10.992 millones de pesos de 5.959 siniestros; adicional a ello, en los meses de junio y octubre se reflejaron liberaciones representativas. La primera de ellas, por el valor de \$1.403 millones de pesos, y la segunda por \$1.617 millones de pesos, concentradas principalmente en cuentas como el Fondo Nacional del Ahorro (30%), Credivalores Crediservicios SAS, Créditos Y Ahorro Credifinanciera S.A. (13%), Banco de Occidente (8%), Giros & Finanzas Compañía De Financiamiento S.A. (5.7 %), Banco Pichincha S.A. (5.6%), Banco GNB Sudameris S.A. (4.8%) y Banco Finandina S.A. (4,3%).

Gestión de Siniestros - Atención de siniestros

A través del sistema de Aura Portal nuestros clientes internos y externos, puedan dar aviso de siniestro de forma fácil, accesible y flexible, mediante los Portales de Intermediarios, Beneficiarios y funcionarios.

En el año 2021, el 55% de los avisos fueron realizados por medio de la red de agencias de la aseguradora, un 32% por parte de nuestros intermediarios, y el 12% restante, por los beneficiarios del seguro. Los portales de avisos de siniestros se usaron un 10% más con respecto al año 2020.

3.9.3. INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES

La gestión de siniestros para el año 2021, de los ramos de Seguros Generales, presenta un aumento de los casos gestionados, lo cual corresponde en número al crecimiento del ramo y en valores por las severidades provenientes de la ola invernal de marzo y abril y del llamado Paro Nacional que tuvo

lugar entre abril y agosto del 2021. Así las cosas, en la tabla relacionada a continuación se resume la gestión general del área:

	ACUMULADO 2021			
	Q	% Variación Q Vs 2020	VALOR	% Variación Valor Vs 2020
AVISADOS	5,332	56.23%	\$ 41,673	59.25%
PAGADOS	4,460	41.45%	\$ 38,910	76.04%
RESERVA	5,876	25.42%	\$ 56,547	55.47%
OBJETADOS	436	63.91%	\$ 3,049	78.93%
SALV & RECOBROS			\$ 74	21.31%

Cifras en Millones

El año cierra con una siniestralidad cuenta compañía del 27.8%, cifra superior al año anterior que fue del 16.1%.

3.9.4. INDEMNIZACIONES SEGUROS PATRIMONIALES

El año 2021, la Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales logró por sexto año consecutivo resultados positivos en sus indicadores, con estrategias y objetivos claros, dirigidos a evitar exposición patrimonial futura de la aseguradora. A continuación, se muestra el comportamiento general de las cifras:

Siniestros avisados

Durante el 2021, fueron atendidos 1.103 avisos de siniestro por valor de \$5.619 millones de pesos, observándose una disminución del 8% y 4% respectivamente frente al año 2020. (Cumplimiento estatal la mayor participación en el valor avisado con el 52%).

Siniestros pagados

Dentro de la gestión de definición de siniestros, se accedió al pago de 1.294 eventos, a favor de nuestros asegurados/beneficiarios, en cuantía de \$7.031 millones de pesos, mostrando una disminución del 9% en número de pagos y un aumento del 62% en valor pagado frente al periodo 2020. Arrendamiento tiene el mayor impacto sobre la cantidad de pagos del macroramo durante el año 2021, con un 45% de participación, pero frente al valor, cumplimiento estatal y cumplimiento particular acaparan cada uno el 42%.

Reservas

La Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales cierra el 2021 con una reserva acumulada de \$25.837 millones de pesos, de los cuales \$16.841, es decir el 65% corresponden a procesos jurídicos, \$5.595 millones corresponden a procesos de responsabilidad fiscal y \$3.400 al resto de la operación. Cumplimiento estatal es el ramo con mayor participación en la reserva del macroramo con el 69%, seguido de cumplimiento particular con el 14%.

Liberación de Reservas

Para este periodo se liberaron reservas de 1.934 casos, por valor de \$7.139 millones de pesos; habilitados por fallos a favor, objeciones, prescripción, pérdida de fuerza ejecutoria y desvinculaciones de procesos administrativos sancionatorios y de responsabilidad fiscal. Aporte significativo para reducir la siniestralidad del macroramo y cuenta compañía.

Recobros

En ejercicio del derecho de subrogación o recobro, se logró por vía directa y/o judicial, la recuperación de \$776 millones de pesos, de los ramos de arrendamiento, cumplimiento estatal y cumplimiento particular, generando impacto positivo en la siniestralidad del macroramo durante el 2021. La variación del valor recobrado frente al año 2020 fue de (\$1.745) equivalente al 56%.

Siniestralidad del macroramo Patrimoniales

Cerramos el 2021 con 3.787 procesos de responsabilidad fiscal a cargo, con una reserva actual de \$17.166 millones, de los cuales 2.977 procesos corresponden a pólizas del macroramo Seguros Generales (Manejo, Multirriesgo, Responsabilidad Civil y Todo Riesgo), y 810 actuaciones administrativas que vinculan pólizas del macroramo Seguros Patrimoniales. El valor de exposición para patrimoniales es del (33%) frente a generales (67%). Atendiendo a la gestión de liberaciones de reserva por parte de la Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales, los ingresos por recobros, participación activa en los procesos administrativos y de responsabilidad fiscal, se puede observar un resultado positivo en la siniestralidad del macroramo.

En el año 2021, se realizó el lanzamiento oficial y a nivel nacional de nuestro aplicativo Fénix, (Gestor Indemnizaciones Seguros Patrimoniales), el cual, a través de la optimización del proceso de atención de siniestros a cargo de la Gerencia de Indemnizaciones Seguros Patrimoniales, cubre toda la gestión de asuntos a cargo de esta gerencia. Su porcentaje de usabilidad es del 100% ya que todos los asuntos nuevos (reclamos, procesos administrativos y procesos de responsabilidad fiscal), son tramitados directamente desde esta plataforma.

3.9.5. INDEMNIZACIONES SOAT

Durante el año 2021:

- Se registraron **Q. 6,600** avisos de siniestros nuevos.
- Se atendieron **Q. 32,757** reclamaciones.
- El valor pagado en siniestros fue de **\$17,931** millones
- La siniestralidad Incurrida fue del **52.7%**
- Siniestralidad Cuenta Compañía del **61.0%**

Gráfica Cifras Contables año 2021 producción y siniestros)

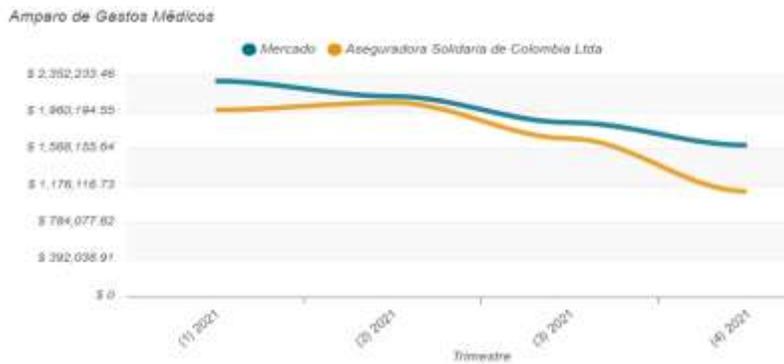


***Siniestralidad Cuenta Compañía Noviembre y diciembre se calcula con una estimación

Costos Medios - Valor promedio pagado Gastos médicos

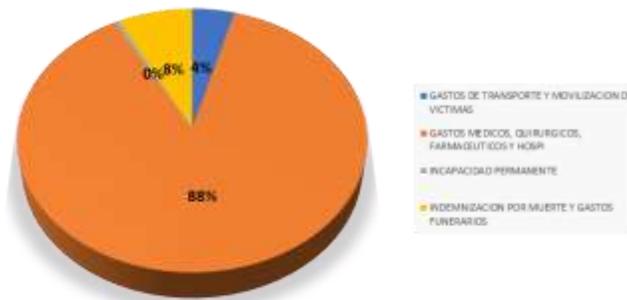
De acuerdo a la información publicada en la plataforma días de Fasecolda, se evidencia el costo medio pagado correspondiente al amparo de Gastos Médicos donde Aseguradora Solidaria se encuentra por debajo del costo medio del mercado.

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



Actualmente el amparo de gastos médicos participa un 88% del total pagado en el 2021, en total por este amparo se pagó el valor de Quince mil setecientos dos millones trescientos ochenta y cuatro mil ocho (\$15,702 millones).

Gráfica participación del valor pagado por amparo Aseguradora Solidaria 2021



Automatización, mejora de procesos y logros:

- El año 2021 fue un año de estabilización con el nuevo BPO-RGC incorporando las mejoras requeridas de acuerdo a las necesidades actuales del ramo, dentro de las cuales están: ajuste de requerimientos Superfinanciera, implementación de un BOT para envíos masivos de correos electrónicos mediante certimail donde se refleja el estado actual de cada una de las facturas reclamadas con cargo al seguro Obligatorio en accidentes de tránsito SOAT, avance en el desarrollo de facturación electrónica, mejoras en el módulo de radicación digital de facturas, finalización y actualización de servicio SASS, ajuste y actualización de RIPS, implementación de informe de objeciones no subsanables FASECOLDA, desarrollo módulo de auditoría telefónica, avance en WS de respuesta pagos.
- Durante el año 2021 se logró tener un proceso de conciliación y depuración de cartera mucho más estructurado y sistematizado, logrando conciliar 7.598 facturas con más de 600 Entidades de Salud logrando un porcentaje de aceptación por parte de las IPS del 28%.
 - En cuanto a la gestión y prevención del fraude durante del 2021 dentro de nuestro proceso de Análisis auditoría médica integral, se logró una Objeción de casos No subsanables por valor de Seiscientos ochenta y ocho millones trescientos sesenta y dos mil ciento veintitrés pesos (\$ 688,362,123).

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

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 2021, las principales labores realizadas son:

- Participación en las mesas de trabajo en la elaboración del primer impacto financiero en la aplicación de Solvencia II en Colombia de acuerdo a los lineamientos entregados por Fasecolda.
- Elaboración manuales de transmisión, en los cuales se disponen los lineamientos, para la preparación y envío de formatos a la Superintendencia Financiera.
- Elaboración manual de información exógena, en los cuales se disponen los lineamientos, normas y políticas que rigen a la Aseguradora, de acuerdo a la normatividad vigente
- Se atendieron las instrucciones de la circular externa 030 de diciembre de 2021, en la cual la Superintendencia Financiera imparte instrucciones relacionadas con algunos ajustes en el formato 529 de composición accionaria.

- Se identificaron los planes de acción en la matriz de riesgos, de los procesos de facturación electrónica y manuales contables.
- En el año 2021, se implementó el portal de proveedores, donde los proveedores e intermediarios pueden generar los certificados de retención a través de cada uno de los portales.
- En la Resolución 042 de mayo de 2020, se reglamenta la obligación de generar el Documento soporte para no obligados a facturar, por lo anterior la compañía durante el año 2021 realizó desarrollo de acuerdo a la normatividad vigente.

3.10.2. GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA

Las primas por recaudar antes de IVA cerraron para el mes de diciembre del 2021 con un saldo de \$46.010 millones, con una disminución frente al año anterior de \$-18.049 millones. El comportamiento por edades en la cartera fue el siguiente:

Días	Dic -2020	Part. %	Dic- 2021	Part. %	Var.
0-45	\$ 49,573	77.4	\$ 37,516	81.5	-12,057
46-75	\$ 10,225	15.9	\$ 5,105	11.1	-5.120
76 – 90	\$ 2,396	3.7	\$ 1,435	3.1	-961
91-180	\$ 1,145	1.8	\$ 1,516	3.3	371
181-270	\$ 103	0.2	\$ 42	0.1	-61
más de 270	\$ 617	1.0	\$ 396	0.9	-221
Total	\$ 64,059	100.0	46,010	100.0	-18,049
IVA por Recaudar	\$ 6,576		\$ 6,238		-338
Deterioro Total	\$ 1,241		\$ 678		-563
Rotación	34.3		26.71		-7.59

Valores en millones de pesos

La rotación de cartera termina el año en 26.71 días, la maduración en 7.37% y el deterioro de la cartera en 678 millones.

El Manual de Políticas Gestión de Cartera se encuentra vigente con sus políticas y procedimientos, en el 2021 no se realizaron actualizaciones.

Durante el año 2021 se recibieron recaudos aplicados a la cartera así:

PRIMA	GASTOS	IVA	FOSYGA	RUNT	TOTAL
\$ 653,459	\$ 3,161	\$ 74,728	\$ 22,505	\$ 235	\$ 754,087

Valores en millones de pesos

El 90.81% de las operaciones de recaudo durante el 2021, fueron llevadas a cabo de forma automática mediante los medios de recaudo establecidos en la aseguradora, el 9.19% se llevaron a cabo mediante aplicación manual (transferencias).

Gestión de Coaseguro y Aceptado

Durante el año 2021 se gestionó la administración operativa del Coaseguro Cedido y Aceptado, para lo cual se tuvo relaciones con casi la totalidad de compañías de seguros. Dentro del Manual del SAR en el capítulo 4, se encuentran las políticas establecidas para el riesgo de crédito derivado de las operaciones de coaseguro, sin cambios para el año 2021.

3.10.3. GESTION DE INVERSIONES

Después de la gran contracción económica que sufrió el mundo en el 2020, la reactivación de la economía mundial para el 2021 ha sido una realidad, pese a que así mismo se han generado grandes tensiones comerciales producto de la ruptura en la cadena productiva, lo que ha generado desabastecimiento, y por ende un incremento sustancial en la inflación, no sin dejar de lado la sombra de la pandemia con una nueva variante Ómicron, que según el OMS es mucho más contagiosa, lo que ha generado en principio en Europa e Inglaterra nuevos cierres y por ende una nueva zozobra en lo relativo a lo que se espera para el 2022.

Pese a lo anterior, en la parte local después de venir con tasas en sus mínimos históricos prácticamente hasta el mes de septiembre de 2021, vemos nuevas correcciones debido a los ajustes en política monetaria que ha realizado el Banco de la República con el fin de controlar la escalada que ha tenido la inflación; estas volatilidades del mercado han producido que los activos administrados por los fondos de Inversión Colectiva, los fondos privados de pensiones y los fondos de cesantías entre otros, mantengan rentabilidades entre el 0 y el 1%EA.

Sin embargo, algunos indicadores y algunas partes de la curva empiezan a mostrar cierta liquidez en el mercado secundario, de manera que la dinámica de negociación es más positiva que la que traíamos en meses anteriores. Pese a que los bancos prácticamente todo el año venían cerrados o con tasas muy bajas, se empieza a percibir cierto apetito en algunas captaciones primarias indexados en IPC e IBR.

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

Pese a que seguirán persistiendo las amenazas en el mercado, producto de volatilidades generadas por temas inflacionarios, la zozobra que pueda producir variantes como el Ómicron, posibles riesgos inmobiliarios, y en nuestro contexto el ruido de la campaña presidencial, vemos un futuro más optimista y con mayores oportunidades, no sin dejar de lado la prudencia al estar pendientes del mercado global que nos permitirán ser prospectivos en nuestras decisiones de inversión.

Rentabilidad del Portafolio

Sobre el panorama anterior mencionamos que pese a las grandes volatilidades que mantuvo el mercado durante el 2021 y a las grandes pérdidas que esto mismo ocasionó en gran parte de los activos, Solidaria ha podido consolidar la optimización de los recursos por el manejo eficiente del flujo de caja, logrando que la rentabilidad del portafolio se mantenga en un promedio del 5.05% EA, siendo

esta una rentabilidad superior a lo ofrecido por el mercado, esto sin desmejorar la calidad de los activos que lo componen.

Con una DTF 90 días al 2.83% EA, con una tasa de intervención de política monetaria del 3.00% que en los primeros nueve meses se mantuvo al 1.75% y captaciones en CDT en bancos AAA que en promedio a 360 días para los primeros tres trimestres se mantuvieron cercanos al 2.85% EA, con el antecedente que en su mayoría los bancos se encontraron cerrados para captaciones debido a su alta liquidez, podemos considerar que la rentabilidad del portafolio del 5.05% EA es muy superior al promedio de las tasas del mercado y así mismo muy por encima de los portafolios de los FIC de liquidez, los fondos de pensiones privados, y fondos de cesantías entre otros, que se encuentran en promedio rentando negativo o en tasas efectivas anuales que están entre el 0% y el 1% EA, 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 \$28,196 millones sobre un portafolio promedio de 553.050 millones (El final con corte al 31 de diciembre de 2021 fue de 534.680), 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 el presupuesto en un 111%. Adicionalmente se mantuvo la política de primar la liquidez que llevo a representar un 28% del portafolio total en cuentas de ahorro a la vista.

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

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 Republica o por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. En temas de Clase de Inversión el portafolio de Tesorería está constituido en un 76.37% en Renta Fija.

En Emisores, representados en: Sector Financiero (incluyendo el disponible) 59.7%, Sector Real 17%, Nación 14%, Sector Cooperativo 0.41% entidades del Extranjero 7%.

Por Clase: Bonos (S.R, Pensional, del exterior, SF), CDAT, CDT. CERT, Fiducia y Tes. El plazo promedio ponderado del portafolio está en 1.62 años. De acuerdo con los activos aceptables para invertir, se considera que el perfil general de riesgo del portafolio es conservador y la exposición a riesgos como el de mercado o el de liquidez es bajo como resultado de su estructura. La estructura adicional del portafolio nos permite mantener la liquidez necesaria para el cumplimiento de las obligaciones diarias de la compañía. Lo anterior se ha logrado gracias a un seguimiento constante de las condiciones económicas a nivel externo e interno, las cuales se presentan y analizan en el comité

de inversiones donde semanalmente se evaluaron las estrategias, nuevas alternativas de inversión, el cumplimiento de las normas que nos aplican y las políticas internas.

Hemos terminado dos años con circunstancias nunca antes vistas en el mundo, donde el mayor reto ha sido permanecer a pesar de las circunstancias, lo cual hemos logrado presentando unos muy buenos resultados y un aprendizaje importante para afrontar los nuevos retos.

3.10.4. GESTION DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN

Para el año 2021 la Coordinación Back Office, se centró en los siguientes tres frentes que tienen un alto impacto para la compañía:

Costos financieros

Para el año 2021, se renegotió con cada uno de los bancos con los cuales tenemos convenios comerciales, los valores de los costos para las diferentes transacciones, los resultados fueron satisfactorios ya que se logró obtener reducción en los costos de cada una de las transacciones que realizamos.

Inversiones:

De acuerdo a los tiempos establecidos en los procesos de valoración y generación de archivos del portafolio de inversiones, se ha logrado transmitir de manera exitosa el 100% de la información suministrada a la Superfinanciera de Colombia para el año 2021. Con la conciliación diaria de custodios se logra tener un mayor control de las inversiones realizadas y con las valoraciones manuales del portafolio se determina la correcta valoración y pago de rendimientos y vencimientos de los títulos valores.

Capacitaciones

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

3.11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL

3.11.1. GESTIÓN DE PROYECTOS

Como resultado de la dinámica de la formulación, gestión y ejecución de proyectos estratégicos, al finalizar 2021, Aseguradora Solidaria cuenta con un total de 22 proyectos bajo la clasificación que se muestra en la *Tabla 1. Distribución Portafolio de Proyectos*, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 99.07%, implementando 4 proyectos más a comparación del 2020.

Tabla 1. Distribución Portafolio de Proyectos

Tipo de Proyecto	Estado	Total
Estratégico	En Definición	9
	En Desarrollo	5
	Implementados	8
Total Portafolio		22

A continuación, se relacionan algunos de los proyectos e iniciativas estratégicas por estado actual:

Tabla 2. Detalle de Algunos Proyectos Estratégicos

Estado	Nombre
En definición	Estrategia Omnicanalidad
	Estrategia CRM
	Implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
	Estrategia Comercialización Mixta No digital y Digital (Convenios 4.0)
	Base Única de Clientes "BUC"
En Desarrollo	Patrimoniales: Arrendamiento Web
	Nuevo Modelo Seguro de Personas
	Productos Digitales (telemedicina, mascotas, hogar)
	Oficina Virtual
	Conocimiento del Cliente Digital
	Gobierno de Datos Etapa 1
Implementados	Optimización del Plan Estratégico Comercial "PEC"
	Implementación App Corporativa
	Optimización Proceso Indemnizaciones Autos (SEA)
	Gestión Documental Fase 4
	Implementación Patrimoniales Web: Cumplimiento Express
Optimización del Proceso de Indemnizaciones Patrimoniales	

En adición, se detalla el resultado de algunos de los proyectos más relevantes implementados durante 2021:

Proyecto	Resultado
Optimización del Plan Estratégico Comercial "PEC".	<p>El proyecto permitió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el porcentaje de crecimiento y participación de producción con respecto a cada Agencia y Zona • Parametrizar campañas de ventas enfocadas a los intermediarios • Contar con indicadores de seguimiento que nos permiten crear estrategias para el cumplimiento de las diferentes metas comerciales.
Implementación App Corporativa.	<p>Se habilitó el canal digital que ha tenido más de 6.324 descargas y donde el cliente puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar asistencias para vehículos, hogar y copropiedades mediante una comunicación directa con el servicio de asistencias a través de Whatsapp. • Radicar y consultar las Peticiones, Quejas y Reclamos ante la Aseguradora.

Proyecto	Resultado
	<ul style="list-style-type: none"> • Radicar y consultar los siniestros relacionados con Seguros de Personas y Generales. • Generar la copia de las pólizas adquiridas. • Adquirir la póliza de SOAT de manera digital.
Optimización Proceso Indemnizaciones Autos (SEA).	<p>Se dispuso la opción 2.1.3. en el #789 lo cual permitió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con una operación centralizada y especializada para la radicación y consulta de los siniestros de automóviles. • Brindar una disponibilidad 7x24 para nuestros asegurados. • Conservar la trazabilidad completa de la información del siniestro en los sistemas de la Aseguradora, soportados en las grabaciones de las llamadas como esquema de prevención de fraude.
Gestión Documental Fase 4.	<p>Mediante la implementación del gestor documental SICO se logró:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminución de los tiempos de entrega y costos de traslado de documentos desde el CAC (Centro de Atención de Correspondencia). • Tener control de los documentos que se encuentran en el proceso de correspondencia y los servicios prestados a través de los mismos. • Disminución en el tiempo operativo en las tareas de Archivo. • Mejor administración de la información de los Enlaces en las Agencias.
Implementación Patrimoniales Web: Cumplimiento Express.	<p>La implementación del proyecto permitió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducir los tiempos de expedición e igualarlos al de otras herramientas del mercado. • Contar con un repositorio documental para el almacenamiento de las pólizas y la disminución del uso del papel.
Optimización Proceso de Indemnizaciones Patrimoniales	<p>La implementación del aplicativo FENIX permitió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radicar y consultar el estado de los requerimientos a nivel nacional. • Hacer la dispersión automática de los abogados. • Contar con el repositorio documental de los siniestros radicados. • Hacer el control de pagos de indemnizaciones, honorarios y demás gastos.

3.11.2. 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 6 proyectos, mejoras e iniciativas, dentro de las cuales, a continuación, se listan algunas de las más representativas:

Tabla 3. Muestra de Proyectos de Inteligencia de Negocios

Estado	Nombre
En Definición	Indicador de venta cruzada compañía (compañía, zona, agencia, director comercial, intermediario).
En Desarrollo	Seguimiento vigentes compañía y clasificación generacional tomadores y asegurados (SISE).
	Estrategia Comercial (Producto_Cliente Modelos Business Intelligence y Analíticos).
	Indicador madurez analítica Aseguradora Solidaria vs Sector Asegurador (autodiagnóstico).

Estado	Nombre
Implementados	Perfilamiento asociados campaña COOPTRAISS.
	Unificación de información de segmentación de clientes, PQR y asistencias bajo la metodología Speech y Text Analytics.

Se detalla la información de uno de los proyectos implementados durante 2021:

Proyecto	Resultado
Estrategia Comercial (Producto_Cliente Modelos Business Intelligence y Analíticos).	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de piezas publicitarias. • Segunda fase de capacitaciones – Piloto 2. • Manual de políticas, procedimiento y manual de usuario. • Monitoreo por agencias piloto, de acuerdo a resultados del indicador de venta cruzada compañía, zona y agencia. • Ajustes a reporte: FUCC, placa, correo de contacto. • Reunión con gerentes de producto: Formularios digitales, descuentos y recaudo.

3.11.3. GESTIÓN DE PROYECTOS

Aseguradora Solidaria de Colombia durante el 2021 continuó trabajando bajo su dinámica de gestión de proyectos fundamentada en buenas prácticas de metodologías ágiles y predictivas 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:

3.11.4. PROYECTOS OPERATIVOS

En el 2021, se atendieron solicitudes de todas las áreas de la compañía entre los más destacados se encuentran:

PROYECTO / MEJORA	ALCANCE
Portal Proveedores	Se desarrolló una solución para la Gestión de los proveedores 100% digital para la autogestión de sus facturas.
Certificados impuestos	Se desarrollo una opción en el portal intermediarios para que puedan descargar los certificados de impuestos 100 % digital y auto gestionable.
Nomina Electrónica	Se implementó un API para Garantizar el cumplimiento Normativo de Nómina Electrónica Res 013 DIAN la cual reporta todos los pagos de los empleados a la DIAN.

WebServices Intermediarios V.2	Se implementó un Web Service para que los intermediarios a través de sus plataformas pueden cotizar y emitir pólizas de automóviles y SOAT.
Control de Tasas por Ramo Amparo	Se implemento una mejora en el ramo de vida para controlar las tasas que le dan a los asegurados.
Gestión recaudo - Finesa	Se implemento financiación 100% digital para las pólizas autos individual para que los clientes puedan realizar la financiación en línea.
Mejora Autos 3.0	Se entrego una aplicación.
Patrimoniales Fénix	Se implemento un aplicativo para la trazabilidad de los siniestros de patrimoniales.
Reaseguros	Se realizaron 9 mejoras para la operación de reaseguros.
Creación dos nuevos ramos Sen Generales	Se crearon dos nuevos ramos comerciales para la expedición de los nuevos negocios.
Mejoras SOAT	Se realizaron 6 mejoras en el ramo de SOAT en renovación, expedición y pagos 1005 Digital.
Sostenibilidad APP	Se entregaron 10 mejoras de la app corporativa para mejorar la experiencia del cliente.
Copia de Póliza	Se entrego una aplicación para la gestión de entrega de póliza en línea cuando llaman a solicitarla.
Mejoras Sarlaft	Se realizaron cuatro (5) mejoras de cara al cumplimiento de la visita de la “Superintendencia Financiera” dejando los procesos optimizados y con los controles requeridos.
Mejoras Back Office	Se realizaron cinco (3) mejoras de cara a optimizar los valores por transacciones y carga operativa.
Mejoras Normativas	Se entregaron 10 mejoras de cara al cumplimiento normativo.

3.11.5. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

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

En el marco de los mencionados frentes de trabajo, se mide la gestión desde dos perspectivas, la gestión del día a día que se refleja en solicitudes recibimos y gestionadas con acuerdos de niveles de servicio y que denominamos “GESTIÓN DE SOLICITUDES” y las metas de mediano plazo que se trazan en una planeación anual y que denominamos “PIEDRAS GRANDES”

- **Gestión de Solicitudes**

Entre enero y noviembre de 2021, la Gerencia de Procesos y Calidad recibió de 3.515, solicitudes de servicio (320 por mes), de las cuales se han finalizado 3.455 y están en proceso 60.

Nivel de madurez en gestión por procesos: Se mide con el estándar internacional MMPE, con una escala que va desde P0 (proceso no definido), hasta P4 (proceso óptimo en su clase).

Meta para 2021

1. Lograr que el 100% de los procesos estén por encima de P1. – Cumplido al 66% - 4 de los 6 que estaban en P1 pasaron a P2
2. Lograr que mínimo el 50% de los procesos misionales estén en P3 o un nivel superior. – Cumplido al 150%

Despliegue Sistema GGS - Gestión Genérica de Solicitudes

- Meta para 2021: Implementar el sistema GGS en al menos tres áreas más de oficina principal.
Cumplimiento 133%

Resultado: Para el 2021 se implementó la herramienta GGS en las siguientes áreas:

- Gerencia de Seguros Patrimoniales
- Gerencia de Suscripción SOAT
- Gerencia de Planeación Financiera
- Coordinación de Gestión Operativa
- Automatización robótica de procesos (RPA)

- Meta para 2021: Implementar al menos ocho asistentes robóticos.

Resultado: Hasta la fecha se analizaron 20 aplicaciones de RPA, se rechazaron 14, se implementaron 2 y hay 4 en análisis costo/beneficio; adicional se está trabajando en la migración de los 13 bots activos a la nueva plataforma en la nube. A la fecha se han migrado 3 bots de 13.

Cumplimiento: 25% - Principalmente porque los casos de negocio sugeridos por los clientes no daban viabilidad y se enfocó el esfuerzo en la migración a la nube.

Implementación de metodologías y/o herramientas tecnológicas para la mejora de procesos

Meta para 2021: Implementar al menos diez aplicaciones con herramientas emergentes en procesos core de la empresa.

Resultado: Se generaron 35 propuestas de mejora de las cuales se finalizaron 19 y 16 están en curso. El 77.14% de las mejoras se desarrollaron en aplicaciones como Power Automate (28.57%), Power BI (25.71%) y RPA (22.86%). Cumplimiento a la fecha 190%

Gestión en Automatización Robótica de Procesos RPA

Para el 2021, se desarrollaron 3 bots, con lo que se amplió la capacidad en 14 bots productivos, el ahorro para el periodo enero-noviembre del 2021 es de \$ 131.1 millones.

3.11.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Durante el 2021, se trabajó en el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de TI (SGC-TI), teniendo en cuenta las buenas prácticas de tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como los requerimientos impuestos por las leyes y normas emitidas por los entes de control interno y externo; con el fin de fortalecer y madurar las responsabilidades y actividades que soportan la operación del Negocio.

En relación con esto es importante resaltar:

- Se culminaron las actividades establecidas para alcanzar el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) del periodo 2018 - 2021, y se establece un plan de trabajo para la actualización del mismo.
- Se realizaron planes de mejoramiento sobre los procesos de TI, resultado de la maduración de las responsabilidades, actividades y/o herramientas; los cuales se alinearon con los objetivos, mejoras y/o proyectos establecidos en el Plan Estratégico Organizacional.
- Se definieron planes de acción que permitieron dar soluciones eficientes a las recomendaciones resultado de las auditorías para verificar el cumplimiento de las normas y/o leyes de los entes de control interno y/o externo. Así mismo, se mejoró la atención y respuesta de los procesos de auditoría realizados por los diferentes entes de control.
- Se hizo seguimiento al Plan Estratégico de Infraestructura (PIT) 2021 y se definió el Plan Estratégico de Infraestructura (PIT) 2022.

Así mismo, se destacan las labores operacionales que apoyaron la transición de la organización para la adopción de la modalidad de trabajo remoto (teletrabajo y/o trabajo en casa), frente a lo cual se destaca:

- El fortalecimiento del proceso de transformación digital a través de la 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.
- El robustecimiento de los componentes de red y seguridad informática que permitieron habilitar el trabajo en casa para los colaboradores que se encuentran laborando bajo esta modalidad.

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 relacionados 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 2021 se atendieron 6.607 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 hizo una migración de almacenamiento en los servidores de bases de datos a discos de tecnología más avanzada, contribuyendo con un mejor funcionamiento de los servidores, para una respuesta más rápida de las aplicaciones de la compañía, a los usuarios finales.
- Con el apoyo de Visión Software, se realizó un análisis del funcionamiento de la base de datos de SISE, se hicieron ajustes de configuración al motor de base de datos y se crearon más de 100 nuevos índices, aplicando las mejores prácticas, con lo que se mejoró notablemente el rendimiento del sistema SISE.
- 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.
- Se atendieron 3.054 solicitudes asociadas con la calidad de datos de los diferentes clientes (persona natural y/o persona jurídica).
- Se realizaron ajustes al módulo “Administrador de personas” para permitir la modificación de nombres y apellidos a menores de edad y autorizaciones relacionadas con autos 2.0; controlado para que solo se haga en el CGO. Con esto se agiliza el proceso de modificación de datos de los clientes.

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

- En el año se ejecutaron pruebas de Plan de Continuidad del Negocio (PCN / DRP-TI), lo cual permitió hacer la revisión y validación de los componentes técnicos y funcionales en la infraestructura del Data Center, así como las telecomunicaciones y seguridad. Las pruebas tuvieron alcance para los servicios más importantes de la organización como lo son: el sistema Core (SISE), bases de datos, aplicaciones Web, Internet y canales de comunicación entre las agencias y el Data Center. En la ejecución de las pruebas se contó con la participación de varias agencias de la compañía y proveedores externos.
- Se llevó a cabo la implementación de canales Wifi para las agencias de la Aseguradora.
- Se llevó a cabo una reestructuración de la red WIFI en Dirección General.
- Se continuaron los trabajos y ajustes de configuración para componentes de la Suite de Office 365 para los colaboradores de la Aseguradora, así como para los terceros que apoyan las operaciones de la compañía.
- Se llevaron a cabo ajustes en la configuración de equipos virtuales en la nube (IBM) para el proyecto gestión documental SICO.
- Se llevaron a cabo actividades de actualización y mantenimiento sobre la herramienta de gestión de acceso remoto (VPN) corporativa.
- Se adelantaron actividades correspondientes a pruebas del sistema operativo Windows 11 Pro.
- Se fortalecieron los procesos de seguridad informática, con el fin de mantener un entorno seguro en los lugares de trabajo de los colaboradores que se encuentran en modalidad de trabajo remoto (teletrabajo y/o trabajo en casa).

- Se llevaron a cabo configuraciones sobre los equipos para la puesta en operación de la nueva herramienta de gestión del servicio de TI (Lucy).
- Se llevó a cabo la configuración del servidor para la puesta en operación de la nueva herramienta para inventario y control de software y hardware (Lansweeper).
- Se trabajó en las actividades configuración y adecuación de la infraestructura de red interna en la Dirección General.

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

- Se realizó la modernización de la herramienta de gestión del servicio de TI (Lucy) para los usuarios de la Aseguradora y la Red Olivos, lo cual les permite a los usuarios contar con un portal para la creación, consulta, seguimiento de casos, consulta de noticias y artículos.
- Se estructuró y se publicó el Catálogo de Servicios de TI, lo cual permitió que se dieran a conocer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) a los usuarios de los diferentes servicios tecnológicos.
- Se estructuró la base de conocimiento de Help Desk, mediante el uso de las herramientas colaborativas (SharePoint), en donde se lograron publicar 12 artículos nuevos con información relevante para apoyar actividades de autogestión de casos para los usuarios, la cual es administrada por el “Gestor de Conocimientos”.
- En la Appagilizador se incluyeron 4 soluciones nuevas, enfocadas a las gerencias de CGO, Oficial de cumplimiento, Indemnizaciones personas y producto automóviles, logrando una optimización de tiempos del 90 % para los procesos de estas gerencias y autogestión para la atención de casos que dependían de la gerencia de tecnología en aproximadamente 200 casos mensuales.

Desde Arquitectura de Soluciones podemos destacar:

- Se trabajó en el despliegue e integración continua de las bases de datos y las aplicaciones desarrolladas in-house, lo cual permitió mejorar la eficiencia de los procesos de puesta en producción de las soluciones.
- Se implementaron técnicas y herramientas de desarrollo seguro en las soluciones desarrolladas in-house, lo cual contribuyó a mejorar la calidad de las soluciones a ser implementadas.
- Se aplicaron y se implementaron estándares de código de seguro en las aplicaciones desarrolladas, lo cual contribuyó a una mejora en la calidad y seguridad de las soluciones. Esto también gracias a la implementación de buenas prácticas de desarrollo.
- Se realizaron planes de capacitación en lenguajes de programación, lo cual ayudó a mejorar y fortalecer las actividades de soporte y mantenimiento de las aplicaciones y servicios soportados por la Gerencia de Tecnología.
- Se establecieron planes de acción y estructuras para la atención adecuada de casos, con el fin de dar cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos para los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios y que son soportados por el segundo nivel a cargo de la Coordinación de Arquitectura de Soluciones.

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

- Se implementó la financiación de pólizas de automóviles 100% digital con finesa desde el acuerdo de pago con el agente cognitivo.
- Se implementó “Nomina Electrónica” de cara al cumplimiento DIAN para la transmisión de los pagos de nómina de los empleados.
- Se hicieron ajustes en los sistemas de información para emitir los nuevos negocios de forma masiva.
- Se implementó una funcionalidad en el “Portal Intermediarios” que son los “Certificados Impuestos” para que sean descargados directamente por los intermediarios.
- Se atendieron dentro del “Plan de sostenibilidad” 68 mejoras a diferentes sistemas de información, lo cual produjo: Optimización en la emisión de autos, Generales y patrimoniales
- Se ajustaron los procesos de Recaudo y de Back Office
- Mejoras en Masivos Web, SOAT y en los procesos de la Gerencia de Oficial de Cumplimiento, Indemnizaciones Autos, Vida y Generales. Se implementó el “Portal de Proveedores” para la consulta de los pagos 100% digital en autogestión para disminuir las llamadas a las áreas de la compañía.
- 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 desarrolladas, con el fin de mitigar los errores que se puedan llegar a presentar en producción.

3.11.7. GESTIÓN JURÍDICA

Las actividades de la Gerencia Jurídica durante el año 2021 se desarrollaron de acuerdo con los objetivos trazados por el área, entre los cuales se resaltan:

Función de Cumplimiento Normativo

En el año 2021, la Gerencia Jurídica tuvo a su cargo la revisión y socialización de normatividad aplicable al sector asegurador y a la Compañía, socializando 108 normas referentes a la emergencia sanitaria a causa de la pandemia por COVID-19 y 214 normas de interés y/o implementación para la Compañía.

Esta función se desarrolló siempre 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 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, socializadas e implementadas a través del Comité Colegiado Normativo, están:

Circulares Externas:

- Circular Externa 002 de 2021: Imparte instrucciones relacionadas con el régimen de oficinas y prestación de servicios financieros a través de corresponsales.

- Circular Externa 003 de 2021: Establece una regla aplicable a las pólizas de seriedad de la candidatura, en el sentido de ordenar a las compañías que expidan dichas pólizas, abstenerse de exigir como requisito la constitución de contragarantías de cualquier naturaleza por el riesgo asegurable.
- Circular Externa 006 de 2021: Imparte instrucciones relacionadas con los procesos de emisión y valoración de títulos de participación emitidos por fondos de inversión colectiva cerrados, fondos de capital privado, patrimonios autónomos, o en procesos de titularización, inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores.
- Circular Externa 007 de 2021: Emite instrucciones relacionadas con los procesos de inversión de los recursos de los fondos de pensiones obligatorias y cesantías, y de las reservas de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, considerando además la inclusión de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).
- Circular Externa 017 de 2021: Modifica a las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente previstas en la Circular Externa 027 de 2020.
- Circular Externa 023 de 2021: Imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Circular Externa 024 de 2021: Imparte instrucciones relacionadas con la prestación de servicios a través de centros de atención telefónica (Call Center y Contact Center).
- Circular Externa 031 de 2021: Imparte Instrucciones relativas a la revelación de información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos.

Cartas Circulares

- Carta Circular 009 de 2021: Evaluación sobre la inclusión financiera a través de la industria aseguradora en Colombia.
- Carta Circular 26 de 2021: Reitera la instrucción impartida por medio de la Circular Externa 003 de 2021 en virtud de la cual las compañías de seguros se deben abstener de exigir la constitución de contragarantías de cualquier naturaleza por el riesgo asegurable, como requisito para las pólizas de seriedad de la candidatura, teniendo en cuenta las elecciones legislativas de 2022.
- Carta Circular 31 de 2021: Recuerda a las entidades vigiladas como clasificar las inconformidades remitidas por el ente de control a través de SIRI.
- Carta Circular 44 de 2021: Se indica que las entidades vigiladas deben abstenerse de solicitar la apostilla o legalización de documentos reconocidos por Cónsules colombianos o autenticados ante estos funcionarios; de igual forma, deben abstenerse de solicitar documentos originales reconocidos o expedidos por los Cónsules, caso en el cual se debe consultar la herramienta desarrollada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, denominada “Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC”.
- Carta Circular 72 de 2021: Informa listado de entidades con importancia sistémica.

Circulares Conjuntas (Superintendencia Financiera de Colombia y Colombia Compra Eficiente)

- Circular Conjunta 001 de 2021: Instrucciones para la verificación y el fortalecimiento de la debida diligencia de las entidades estatales en la validación del origen e integridad de los documentos que soportan las pólizas de cumplimiento (entre otras garantías) presentadas en procesos de contratación estatal.
- Circular Conjunta 002 de 2021: Se adiciona la Circular Conjunta 001 de 2021 para hacer aplicable sus instrucciones respecto de los seguros de responsabilidad civil extracontractual y todo riesgo contratista, en el marco de los procesos de contratación estatal.

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 mantuvo la elaboración del informe semanal del movimiento de las reservas de los procesos judiciales, informe que ha permitido al Comité de Presidencia, a los Gerentes de Producto, 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 creó el informe quincenal de los procesos con mayor movimiento e impacto en la reserva de la Compañía con el objetivo que Comité de Presidencia, los Gerentes de Producto, de Indemnizaciones y los Gerentes de Agencias identifiquen cuál es el valor y el tipo de movimiento que se ha realizado.

Cifras a diciembre de 2021

- Con corte a 31 de diciembre de 2021, cerramos con 2.053 procesos judiciales en que es parte la Aseguradora, presentando una variación de 93 procesos más que el año 2020.
- Se terminaron 483 procesos judiciales, de los cuales 248 terminaron con sentencia a favor, 36 terminaron con sentencia en contra y 199 terminaron por conciliación.
- Se recuperó 40.75% 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 2021 con corte a diciembre 31 de \$5.870 millones de pesos.
- Se atendieron 337 audiencias prejudiciales a nivel nacional (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 77 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 5 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 315 acciones de tutela en las que fue vinculada la Compañía. Esto representa un incremento frente a las 246 tutelas atendidas en el año 2020. De las tutelas atendidas, ninguna tuvo sanción por desacato y fueron resueltas 217 favorablemente para la Compañía.
- Se atendieron 398 requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, frente a los 313 del año 2020. Todos fueron atendidos dentro del término indicado por el ente de control.
- Se tramitaron 79 requerimientos institucionales de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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 883 contratos y se emitieron 319 conceptos.

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.
- Auto capacitación de la Gerencia Jurídica mediante el programa el “TEACHER”

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.

3.11.8. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Dentro de la gestión de la Gerencia de Servicios Administrativos se resalta lo siguiente:

Ahorros Obtenidos

Se logró un ahorro de \$1.325 millones al mes de diciembre, principalmente en los conceptos de Arriendo de Locales y Oficinas por \$ 307 millones, útiles y papelería por \$ 300 millones portes y cables, administración copropiedad, elementos de aseo y gastos de cafetería, telefonía móvil, otras contribuciones - compensación huella de carbono corporativa.

Ingresos Generados

Gracias a la gestión realizada en la Subasta Equipos de Cómputo y Venta Activos Fijos (Piso 3 y otros), se lograron recaudar \$58 millones de pesos; sin embargo, se realizaron otro tipo de actividades tales como venta y disposición final equipo electrónico, venta y disposición final celulares, eliminación de documentos archivo central papel reciclado, logrando un ingreso total por valor de \$70 millones.

Gestión de Requerimientos GCS

Se logró cuantificar, gestionar y medir la atención del Portafolio de Servicios del Frente de Infraestructura Física y Seguridad y el Frente de Compras y Servicios con un nivel de efectividad en la respuesta del 97%.

Teletrabajo: Se adelantó el acompañamiento requerido en la transición de la Agencia Medellín Sector Solidario a la modalidad de trabajo y se completó la planta de colaboradores de Dirección General a la modalidad de teletrabajo entre el 21 de Julio y el 12 de septiembre de 2021, actividad ejecutada en 3 fases y coordinada entre las Gerencias de Gestión Humana, Tecnología y Servicios Administrativos, cumpliendo con la logística requerida en el tiempo programado.

Fase DG	Cantidad de Colaboradores DG	Cantidad de Dependencias DG
Fase 1	109	19
Fase 2	60	5
Fase 3	44	3
Total	213	27

Adecuaciones y Cambios en Dirección General

Se destacan las siguientes actividades:

- Optimización de espacios de Oficinas Locales Dirección General: Se realizó la entrega de algunos locales arrendados de la Dirección General derivado del cambio a modalidad de teletrabajo.

- Negociación Locales Dirección General – Nuevas Oficinas: Se realizó la negociación del contrato de arrendamiento de los locales que se mantuvieron para la remodelación de las nuevas oficinas, obteniendo un descuento del 7% con respecto a las condiciones previas de renovación.
- Nuevas Oficinas Dirección General: Acompañando el proceso de transformación y la nueva etapa de la Compañía derivada del esquema de teletrabajo de la Dirección General, se realizó la remodelación de las oficinas poniendo a disposición un espacio distinto, moderno y completamente abierto con un esquema de coworking y reserva de espacios colaborativos con nuevo diseño de puestos de trabajo, lockers, espacios para reuniones, cabinas telefónicas y espacios compartidos, con apertura en el mes de diciembre de 2021. Esto incluye el cambio del sistema de control de acceso a las oficinas, la mejora del Sistema de CCTV y el inicio de la implementación del nuevo esquema de reserva de espacios a través de una plataforma tecnológica.

KPI Mantenimientos Preventivos

Para el Año 2021 se amplió el alcance del esquema de Mantenimientos Preventivos a Nivel Nacional incluyendo 4 nuevas tipologías. Se logró superar la meta del 90% con un resultado de cumplimiento del 98%, pasando de 197 mantenimientos ejecutados en el 2020 a 315 mantenimientos ejecutados en 2021, generando igualmente ahorros por efecto en la disminución de los mantenimientos correctivos.

Gestión de Activos Físicos

En el Año 2021 se realizó el proceso de verificación física de activos fijos y elementos de control administrativo a nivel nacional con el apoyo de las Agencias para la actualización del Software de Administración de Activos Fijos.

Optimización del Servicio de Correspondencia

En el 2021 los niveles de efectividad aumentaron en la entregas y trámite de documentos, así como en la facilidad en la operación, trazabilidad y ubicación en tiempo real de los documentos. Se radicaron a nivel nacional 5.356 documentos de entrada, de los cuales el 100% de los documentos fueron digitalizados y entregados por SICO (Sistema de Información Colaborativo) a cada una de las áreas y agencias destino. En general el porcentaje de efectividad del servicio del Centro de Administración de Correspondencia (CAC) fue del 99.89% en el 2021.

Proyecto Estratégico de Gestión Documental

Se realizó el lanzamiento y salida a producción a nivel nacional del Proyecto Estratégico en el mes de abril de 2021, con lo cual se logró cumplir el objetivo estratégico planteado para sentar las bases de disponibilidad, consistencia, integridad, accesibilidad, seguridad de la información y continuidad de negocio para futuras integraciones con los procesos de negocio y de apoyo. Gracias a la implementación del Sistema de Información Colaborativo SICO, se logró soportar a la compañía en la disponibilización documental de manera digital, clave para soportar la operación considerando el impacto de la pandemia, paros nacionales y cambio a modalidad de teletrabajo de la Dirección General y la Agencia Bogotá Sector Solidario y trabajo en casa de la Agencia Medellín Sector Solidario. Se encuentra en piloto en producción la implementación de tres mejoras relacionadas con la carpeta única de clientes, histórico de clausulados y medición de usabilidad vs operaciones del sistema Core.

4. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Gerencia de Servicio al cliente durante el año 2021 se enfocó en brindar a la compañía una visión 360°, implementando herramientas orientadoras como el “Blue Print”, “Journey Map” 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 en el cliente, capacitamos a los colaboradores e implementamos mejoras tecnológicas como el aplicativo de PGR, logrando lo siguiente: a) creación de un sistema permanente de mediciones 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; 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).

Proyectos Implementados

La Gerencia de Servicio al Cliente durante el año 2021, implementó los siguientes proyectos enfocados en el mejoramiento de la relación y experiencia del cliente:

Mejoramiento de la herramienta tecnológica para la atención de PQR's, lo cual impactó en:

Se dio continuidad a las mediciones de satisfacción de PQR y a la medición de calidad de las respuestas del cliente.

Se mantuvo el plan padrino para las áreas que tienen mayor número de PQR, actualmente nos enfocamos en 5 áreas.

Gestión de PQR's

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

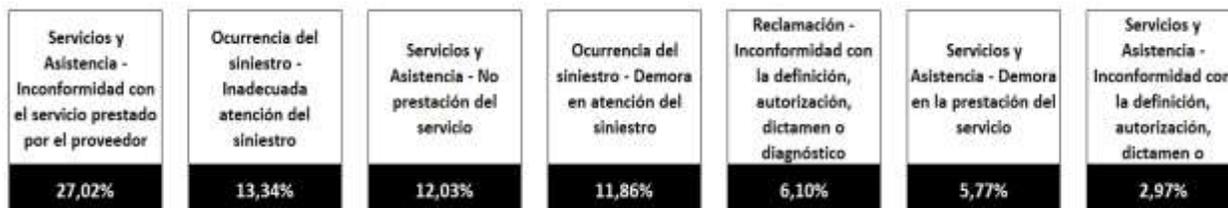
Durante el 2021, se implementaron: “Dash board” de medición de calidad, biblioteca de datos y “Dash board” para el análisis de causa raíz de la voz de cliente.



En este año se tuvo un aumento del 2% en la radicación de las quejas con respecto al año anterior, pasando de atender un total de 7.852 entre enero y diciembre de 2020 a 8.033 en el mismo periodo del 2021. El 100% de las quejas se atendió dentro de los plazos establecidos por la ley.

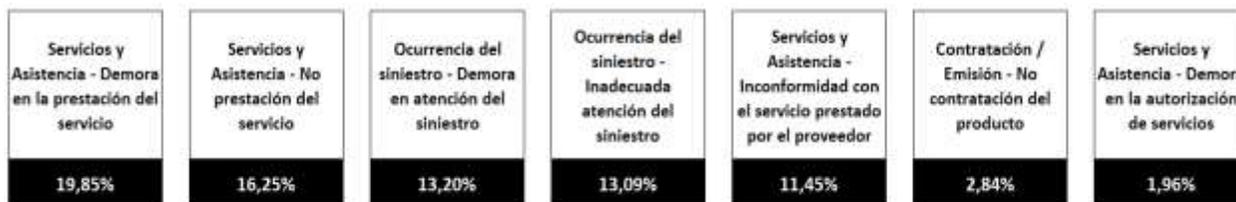
Quejas a favor de la entidad

Realizando un análisis sobre el comportamiento de las pqr's durante el año 2021, podemos evidenciar que se gestionaron 1.670 quejas de las cuales 36,35% fueron cerradas a favor de la entidad, donde el 80/20 de las tipologías más reiterativas está dada de la siguiente manera:



Quejas a favor del consumidor financiero

Realizando un análisis sobre el comportamiento de las pqr's durante el año 2021, podemos evidenciar que se gestionaron 1.670 quejas de las cuales 54,91% fueron cerradas a favor del consumidor financiero, donde el 80/20 de las tipologías más reiterativas está dada de la siguiente manera:



Medición de satisfacción respuesta de pqr's

Durante el 2021, se realizaron mediciones mensuales al 100% de los clientes que radicaron una petición, queja o solicitud evaluando 5 criterios:

- Accesibilidad: Facilidad para radicar una pqr's

- Siempre junto a ti: Acompañamiento durante la atención y solución
- Honestidad: Claridad de la información
- Responsabilidad: Tiempo para darle la respuesta
- Actitud de Servicio: Satisfacción general
- Respeto: Respondieron lo que estaba solicitando

Iniciamos con un índice de 75,75 con esta metodología y para el mes de diciembre logramos un índice de 61.46.

Servicios de asistencia para el ramo de automóviles y generales

En relación con la prestación del servicio de asistencia para el ramo de automóviles se presentaron 386 quejas a favor del consumidor financiero en el año, sobre el total de 51.266 servicios prestados que en ejecución para el año 2021 arrojó un indicador de 0.75%.

En relación con la prestación del servicio de asistencia para el ramo de seguros generales, se presentaron 78 quejas a favor del consumidor en el año 2021, sobre un total anual de 5.393 servicios prestados, logrando un indicador de ejecución del 1.45%.

Frente al cumplimiento del proveedor de servicios de asistencia, se evidencia que la cantidad de quejas procedentes estuvieron por encima del indicador de calidad establecido contractualmente en el 0.50%, como se observa en la siguiente gráfica:



Gestión de Proveedores de Servicio al Cliente

Durante el año 2021 se mantuvo un constante monitoreo a los proveedores de asistencia, línea de información, línea de atención de accidentes escolares y las respuestas emitidas por el canal de Pqrs a través del seguimiento constante de los indicadores de gestión y los acuerdos de servicios destacando los siguientes resultados:

INDICADOR	AÑO		META
	2020	2021	
Nivel de servicio	82%	80%	80%
Satisfacción respuesta Pqr's	74	73	80
Encuesta de calidad	4,6	4,5	4,7

Programa de Cultura de Servicio

En enero de 2021 inició el programa de cultura de Servicio al Cliente interno, “**SOY FAN SOLIDARIA**”; el cual busca la **Transformación de conductas y comportamientos** a favor del cliente.

Realización de retos a través de los promotores de experiencia, obteniendo un cumplimiento de la meta propuesta del 93% en la calidad y experiencia del servicio que prestan las diferentes áreas y agencias de la organización a sus clientes internos, de esta manera se generó fortalecimiento de la cultura de servicio, entendimiento de diferentes herramientas que permiten generar percepción de respeto hacia el consumidor financiero, permitiendo que en el año 2022 la estrategia del plan de cultura se enfoque en brindar experiencias extraordinarias a asesores y clientes finales.

Educación Financiera

- Talleres virtuales: Durante el año 2021 se formaron a 541 consumidores financieros (clientes del sector solidario, clientes externos, intermediarios) apoyados con el programa “viva seguro” de Fasecolda con el fin de fomentar la protección de los Derechos de los Consumidores Financieros y con el ánimo que adopten decisiones informadas sobre el manejo de los riesgos y los seguros.
- De acuerdo con las estadísticas de Fasecolda, Aseguradora Solidaria de Colombia es la entidad que llega a mayor número de consumidores financieros capacitados del sector asegurador.
- Capacitación en SAC: Durante el año 2021 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.



5. GESTIÓN DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO

5.1. GOBIERNO CORPORATIVO

Durante el año 2021 se continuó promoviendo como pilar del Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta asociado al debido comportamiento de colaboradores, fuerza de ventas y terceros vinculados; sobre este aspecto, se realizó la revisión y actualización de los potenciales conflictos de interés y se ajustó el procedimiento para su tratamiento, resaltando el proceso para el manejo de conflictos reportados por la Junta de Directores, la Alta gerencia, colaboradores, terceros y con clientes

y los respectivos órganos de gobierno llamados a analizarlos y resolverlos; de la mano con lo anterior, se actualizaron los formatos para el reporte de potenciales conflictos de interés.

Toda la información pertinente se encuentra debidamente divulgada, publicada y es socializada como parte de los temas de la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo, a través de los canales institucionales ya mencionados en otros apartes.

De igual forma se ha venido realizando con la promoción de la Línea Ética como conducto para dar a conocer posibles comportamientos de colaboradores, terceros, intermediarios, clientes, entre otros, que puedan afectar el buen nombre de la Aseguradora y su debido compromiso para con todas sus partes interesadas; para esta herramienta se tiene todo un procedimiento de manejo de denuncias, el cual además involucra los órganos llamados a analizar y evaluar los reportes realizados y su respectivo seguimiento y cierre.

En cuanto a divulgación y transparencia, se mantienen las políticas orientadas a publicar la información relevante de la Aseguradora, desde el Informe de Gestión hasta la nómina de Reaseguradores, pasando por los reportes de calificación de riesgo, información financiera y de gestión social y ambiental realizada durante el año.

Para finalizar, se acompañó a los órganos de gobierno de la Aseguradora en la evaluación y actualización documental de los reglamentos que regulan a la Junta de Directores, así como a sus Comités, permitiendo así mantener actualizadas las funciones y lineamientos respectivos.

5.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

5.2.1. INFORMACIÓN CUALITATIVA

Aseguradora Solidaria de Colombia mantiene la alineación de sus objetivos estratégicos y de negocio a la gestión de riesgos, a través de la transmisión de los mismos a los procesos y procedimientos operativos; cada uno de los procedimientos diseñados para apalancar las actividades de la Aseguradora, tanto a nivel estratégico, de apoyo o misional, son evaluados desde una perspectiva de riesgos para identificar potenciales eventos que puedan afectar los resultados esperados

Frente a esta gestión, la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia ha mantenido para sus diferentes sistemas de riesgos, una filosofía de toma de riesgos moderada-baja, mediante la cual se busca que la exposición de las operaciones realizadas se encuentre dentro de un apetito de riesgo prudente que garantice la protección del capital y de los recursos y minimice al máximo las pérdidas potenciales asociadas a los diferentes riesgos corporativos.

Específicamente en las operaciones de tesorería, y acorde a lo indicado en el capítulo sobre gestión de riesgos financieros y el Manual de Políticas del SAR, las inversiones que se realizan con los recursos de la Aseguradora estarán basados en tipos de títulos valores específicos, en emisores nacionales o extranjeros con una calificación de riesgo de mínimo A+, con un cupo debidamente asignado tras un análisis de su situación financiera, y a través de instrumentos de inversión válidos como inversiones admisibles de las reservas técnicas.

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

5.2.1.1 SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Marco de Apetito de Riesgo

Durante el año 2021 se revisaron y actualizaron los apetitos de riesgo para todos los sistemas de riesgo de la Aseguradora, dentro de los cuales se encuentran:

- Riesgos Operacionales
- Riesgo de Contraparte
- Riesgo de mercado
- Riesgo de Crédito con Asociados y Socios estratégicos (SEAS)
- Riesgo de Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo

Así mismo, se diseñó la metodología para calcular e implementar el apetito de riesgo por líneas de negocio, el cual se ha alineado a las diversas recomendaciones sobre el tema, basadas en métricas financieras que apuntan a la medición de los niveles de capital y liquidez de la Aseguradora; para ello, se han basado en variables como: volumen de suscripción, siniestralidad, gastos, valor asegurado estimado, entre otras.

Los apetitos de riesgo respectivos se incluyeron dentro de la Declaración de Riesgo de Aseguradora Solidaria de Colombia, la cual fue debidamente aprobada por la Junta de Directores y publicada y socializada a todas las áreas de la Aseguradora.

Así mismo, se ha definido un procedimiento para la realización de pruebas de estrés que permitan someter a condiciones simuladas, las variables antes mencionadas, de manera que se pueda evaluar el impacto en el capital y los niveles de liquidez de la Aseguradora, frente a movimientos en dichas variables tal como aumentos en la producción, aumentos en la siniestralidad, caídas en dichos factores, respuesta del reaseguro, entre otros.

Programa de Gestores de Riesgo

En el 2021 se mantuvo el Programa de Gestores a través de la realización de encuentros periódicos en los cuales se socializan actualizaciones de los diferentes temas asociados a la Gestión de Riesgos de la Aseguradora, de manera transversal y que son de aplicación y fortalecimiento de la cultura de todos los colaboradores.

Es así como dentro de los diferentes encuentros que se realizan se involucran temas asociados al perfil de riesgo de la Aseguradora, el Marco de Apetito de Riesgo, las actualizaciones sobre límites en líneas de negocio, ajustes y actualizaciones al Plan de Continuidad de Negocio y la gestión de contingencias, actividades de gobierno corporativo enfocadas fortalecer la conducta y ética organizacional y las tendencias en ciberseguridad y seguridad de la información así como las nuevas implementaciones y políticas que se realizan sobre el tema.

El programa ha permitido a través de los gestores, difundir la cultura de riesgos a las áreas de la Aseguradora y a todo el personal, a través de la socialización de los temas a cada área, como parte de los compromisos de cada gestor.

Al final de cada año se mantiene el reconocimiento a los mejores gestores de riesgo de la Aseguradora, por el cumplimiento de sus actividades, la asistencia a las diferentes reuniones y su participación dentro de estos encuentros.

Capacitación y Divulgación de los Sistemas de Gestión de Riesgos

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

- Capacitación personal nuevo: a cada colaborador nuevo, como parte del proceso de inducción al cargo, en el que se señalan las normativas y sistemas de gestión de riesgos, así como los temas de ciberseguridad y de gobierno corporativo.
- Capacitación personal antiguo: a través de la plataforma de formación institucional EFIS se han incorporado cursos virtuales sobre la actualización de políticas, procedimientos y tendencias en temas de riesgos, ciberseguridad, continuidad de negocio, ética y conducta, entre otros, que son realizados con evaluación, acorde a la normativa vigente, para garantizar el aprendizaje y participación de todo el personal.
- Gestores de riesgo: son capacitados permanentemente sobre la gestión de riesgos en general y de los temas relevantes que deben conocer para poder efectuar su labor al interior de sus áreas, así como las socializaciones respectivas a todo el personal.
- Soliflash: es el medio institucional mediante el cual se publican temas de interés para la Aseguradora, especialmente sobre vulnerabilidades, phishing y advertencias generales en el cuidado de la información; estos comunicados llegan a toda la Aseguradora a través del correo institucional.

Se procura de manera permanente mantener informados a todos los colaboradores sobre los temas de riesgos y su responsabilidad dentro del sistema.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional

Durante el año 2021 se actualizó el apetito de riesgo operacional 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 Minimo 2021 \$ 908.526

Impacto		80 SMMLV	620 SMMLV	1.640 SMMLV	> 1.640 SMMLV
		Menor	Moderado	Mayor	Gran Impacto
Probabilidad		\$ 72.682.080	\$ 563.286.120	\$ 1.489.982.640	> \$1,489,982,120
>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
Bajo	Nivel aceptable en el cual el proceso puede generar los resultados esperados
Moderado	Nivel poco aceptable en el cual el proceso no lograra los resultados esperados
Alto	Nivel no aceptable en el cual el proceso genera resultados inversos
Extremo	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 2021 se realizó la identificación y monitoreo de riesgos a un total de 301 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 91% de los procedimientos que se ejecutan.

Se actualizaron los procedimientos de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operacionales, incorporando nuevas normas y políticas; así mismo se actualiza el Manual de Políticas del Sistema de Administración de Riesgos (SAR) incorporando elementos contenidos en la Circular externa 025 de 2020 sobre Riesgo Operacional, tales como riesgos emergentes, evaluación de proveedores, procesos tercerizados frente a riesgos y plan de continuidad, eventos de riesgo, entre otros.

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

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

En el 2021 se continuó fortaleciendo el registro de eventos de riesgo, se actualizaron los eventos de riesgo relevantes y estos fueron socializados a través de los Gestores a las diversas áreas para su análisis y planes de mejora; se implementó para ello una herramienta de consolidación en Power BI que permiten acceder a cada área o agencia, de manera confidencial, a los eventos relevantes de sus áreas, mejorando así la retro alimentación de eventos a toda la Aseguradora.

El aplicativo de gestión de riesgos se actualizó, y así mismo, se actualizaron los manuales de usuario, de registro de eventos y demás documentación relevante para los usuarios del sistema, evitando traumatismos en el procedimiento de registro de eventos.

Semanalmente se realizaron reuniones internas de análisis de eventos de riesgo con el objeto de conocer a detalle la materialización, las causas y riesgos relevantes, los controles que operan y de ser necesario, la ampliación de los eventos o su cierre según cada caso.

Se presentó de manera trimestral, al Comité de Contabilización, los eventos que reflejan pérdida o afectan el estado de resultados, para garantizar el cumplimiento de la norma y la debida contabilización en las cuentas de ingresos y gastos de la Aseguradora, de los mismos.

Detalle de perfil de riesgo inherente y residual

Como resultado de lo anterior, a diciembre 31 de 2021 la compañía contaba en un perfil de riesgo residual compuesto por 352 riesgos distribuidos de la siguiente forma:

dic-21						dic-21					
RIESGO INHERENTE						RIESGO RESIDUAL					
	MENOR	MODERADO	MAYOR	RAN	IMPACTO		MENOR	MODERADO	MAYOR	RAN	IMPACTO
CASI CIERTO			1			CASI CIERTO					
PROBABLE	2	58	34	3		PROBABLE	2	29	1		
POSIBLE	21	107	43	6		POSIBLE	12	87	50	2	
RARO	32	31	13	1		RARO	41	86	40	2	
RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL	RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL
INHERENTE	86	221	41	4	352	RESIDUAL	141	206	5	0	352
%	24%	63%	12%	1%	100%	%	40%	59%	1%	0%	100%

Fuente: Aplicativo RISK Management Suite

Los riesgos que se encuentran residualmente en alto cuentan con aprobación por parte de la JD, a excepción de 1 “Incumplimiento en la Atención al asegurado, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio y demás acuerdos contractuales por parte de los proveedores de Seguros de Automóviles”, el cual se encuentra en proceso de documentación de Plan de Acción para definición de controles dado que es un riesgo que se encuentra en actualización de calificación a solicitud del dueño del proceso.

Sistema de Administración de Riesgos Técnicos

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

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

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

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

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado

La gestión del riesgo de mercado durante el 2021 se basó en las metodologías dispuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el cálculo y estimación del valor en riesgo asociado al portafolio de inversiones que respalda la reserva técnica, así como de aquellos activos de libre disposición.

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

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

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y Contraparte

La gestión del riesgo de crédito se ha realizado a partir de las políticas establecidas para la cartera de créditos definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y las metodologías para la gestión de riesgo de contraparte.

Frente al riesgo de crédito, se tienen establecidas políticas que abarcan todas las etapas desde el análisis de información para la asignación de montos de crédito, hasta el monitoreo y seguimiento de la calificación de riesgo de contrapartes y su comportamiento crediticio.

Actualmente la Aseguradora no maneja la financiación de primas como parte de su programa de gestión de créditos y no tiene exposición con Asociados, solo se asignan créditos a los socios estratégicos y durante el 2021 no se mantuvieron exposiciones representativas en esta cartera de créditos. De igual forma, no se realizaron cambios en las políticas o metodologías durante el año.

Por su parte, la gestión de riesgo de contraparte frente a los emisores de valores en los cuales se colocan inversiones, fueron manejadas mediante el análisis financiero y de calificaciones de riesgo, ponderando y asignando montos máximos de inversión a través de la metodología CAMEL, la cual asigna valores de acuerdo a los resultados financieros de cada emisor frente a sus pares.

Estos cupos de inversión se actualizan de manera trimestral acorde a resultados, y son presentados y aprobados por la Junta de directores, acorde a lo exigido por la normativa vigente.

Durante el 2021 se ajustó la metodología de asignación de cupos en cuanto a las variables analizadas, dando mayor relevancia al tamaño del patrimonio y a la calidad de la cartera de créditos para los establecimientos de crédito, y de igual forma, se ajustaron los filtros sobre tamaño del patrimonio de cada entidad, ajustando así la exposición de contraparte por tamaño de emisor y por resultados en su cartera de créditos.

Se suspendieron cupos de inversión a entidades que disminuyeron su calificación durante el 2021, considerando que, por política, ninguna entidad en la cual se inviertan los recursos de la Aseguradora podrá tener calificación inferior a A+.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez

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

- Calce de flujos: se realiza una proyección de vencimientos de inversiones contra las necesidades de liquidez para programar la estrategia de inversión y/o renovación de títulos, permitiendo así en todos los meses tener un calce de vencimientos que permita cubrir las necesidades de liquidez estimadas.
- Estimación de IRL: se define un cálculo de requerimientos de liquidez y exigibilidades contra los recaudos y producción estimada para determinar si la liquidez es suficiente en los periodos de tiempo analizados.
- Calce de siniestros avisados vs. Activos líquidos: se realiza una estimación de los siniestros avisados contra el disponible e inversiones que vencen durante el periodo, permitiendo así garantizar su cobertura.
- Pruebas de estrés: se ha incorporado la estimación del impacto que se tiene sobre la liquidez, en las pruebas de estrés de líneas de negocios en las cuales se proyectan variaciones en la producción, siniestralidad, gastos, entre otros, permitiendo así evaluar si la Aseguradora está en capacidad de atender dichas variaciones con los recursos que se tienen disponibles.

Plan de Continuidad de Negocio

La gestión del Plan de Continuidad del Negocio de la Aseguradora se enfocó a evaluar los posibles escenarios que se han generado a partir de la pandemia derivada de la COVID-19 y las nuevas modalidades de trabajo en casa y teletrabajo, así como los nuevos riesgos derivados de la utilización de plataformas de trabajo, herramientas colaborativas y el incremento en el uso de redes personales, equipos no corporativos, información en nube, entre otros.

Frente a lo anterior, lo primero fue establecer si el escenario de indisponibilidad de espacios físicos en la Dirección General a raíz de eventos como manifestaciones, terremoto, amenazas de bomba, bloqueos y otras manifestaciones naturales o sociales, correspondía aun a un escenario de suspensión de actividades, y teniendo en cuenta la implementación del teletrabajo y del trabajo en casa derivado de la pandemia, de la implementación de herramientas colaborativas, entre otros, dicho escenario se disminuyó en cuanto a su calificación de impacto, convirtiéndose en una contingencia que afecta un proceso particular y/o durante un tiempo de suspensión inferior al RTO estimado por la Aseguradora para activar un Plan de Continuidad.

Se reafirmó el escenario de indisponibilidad de componentes tecnológicos base a raíz de fallas tecnológicas, dentro de los cuales se encuentran las bases de datos, los servidores, las comunicaciones y el internet.

Por último, se planteó como nuevo escenario la posibilidad de ser víctima de un ataque cibernético de gran impacto que suspenda las operaciones de activos tecnológicos Core del negocio, con afectación a la prestación de servicios o la atención al consumidor financiero; dicho escenario se construyó siguiendo los procedimientos de evaluación de escenarios y estrategias que hace parte de las políticas y procedimientos de la Aseguradora para la creación de nuevos planes de continuidad.

Así mismo, como parte del procedimiento en mención se incorpora la gestión que se realizaría en caso de materialización, dentro del DRP actual de la Aseguradora, y se incorpora al cronograma de pruebas periódicas para evaluar los planes documentados frente a simulaciones de escenarios potenciales.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La gestión de seguridad de la información en Aseguradora Solidaria de Colombia se basa en los lineamientos de la Circular Externa 007 de 2018, la norma ISO 27001 y la ISO 27032 y las instrucciones pertinentes a CiberSeguridad de la Circular Básica Jurídica respecto a la seguridad en los Canales de prestación de servicios de las entidades vigiladas y la Circular Externa 005 de 2019 sobre servicios en la nube.

En este sentido, la gestión se enfoca a fortalecer las políticas de la Aseguradora, de acuerdo a las nuevas modalidades de trabajo, las nuevas tecnologías y los nuevos procesos; durante el 2021 no surgió normatividad nueva sobre el tema, pero se dio curso a las recomendaciones que la Superintendencia Financiera de Colombia elevó a diversas entidades financieras sobre la ciberseguridad, así como los documentos con buenas prácticas sobre trabajo desde casa y teletrabajo, derivados de la pandemia de la COVID-19.

A nivel de documentación de riesgos, se realizó la revisión de los mapas de riesgos asociados a ciberseguridad y seguridad de la información, revisando sus controles y ajustando las actividades que mitiguen potenciales ataques internos y externos.

Con la migración de la Dirección General a teletrabajo, se fortalecieron las herramientas de trabajo, colaborativas y de seguridad para garantizar en todo momento el monitoreo permanente sobre la plataforma; es así como desde el Programa de Ciberseguridad se mantuvo el monitoreo de plataforma a través del servicio SOC contratado, permitiendo evidencias comportamientos anómalos en la plataforma tecnológica, se cuenta con herramientas de control de información como DLP y CASB para alertar sobre dinámicas de información desde equipos de cómputo así como desde el Office 365 de la Aseguradora, se mantienen las estrategias de antivirus, EDR y otras de monitoreo de comportamiento de máquinas y se incluyen así mismo las actividades de análisis de vulnerabilidades y Ethical Hacking que tienen por objetivo identificar potenciales vulnerabilidades sobre los diversos activos de información.

A nivel de identificación de nuevos ataques, se mantiene un monitoreo constante de blogs de noticias, actualidad sobre ciberseguridad y alertas emitidas por la Policía Nacional, a través de comunicados emitidos por el ente regulador, en los cuales se conocen nuevas modalidades o vectores de ataque y se propende por su aseguramiento previo a la ocurrencia de un ataque.

Para los procesos de capacitación y divulgación se han manejado los canales mencionados en el aparte sobre gestión de riesgos, que son principalmente a través de la socialización de información a través de Soliflash y chat de gestores de riesgos y a través del Programa de Gestores de Riesgos; de igual forma, se realizan capacitaciones a todo el personal, como parte del plan de capacitación normativo que se tiene dispuesto.

Toda la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad se mide a través de indicadores, dentro de los cuales se pueden señalar el volumen de eventos identificados y mitigados, los activos de información identificados y su aplicación de controles, terceros monitoreados y evaluación de cumplimientos de políticas. El cumplimiento de los temas asociados a ciberseguridad así como la información relevante se discute y aprueba en el Comité de Ciberseguridad y posteriormente, se socializa al Comité de Auditoría y a la Junta de Directores, como parte de los reportes del área a la alta gerencia.

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.

5.2.2. INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Operaciones De Tesorería

El portafolio de inversiones de Aseguradora Solidaria de Colombia cerró el año 2021 con un valor total de \$534.680 millones, representados en títulos de deuda por valor de \$403.942 y participación por \$14.978 millones, y un disponible en caja por \$115.759 millones.

El 39% de las inversiones se encuentran colocadas en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, El 14% 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 2021 incluyendo su valor máximo, mínimo y promedio.

PORTAFOLIO + DISPONIBLE AÑO 2021	
Enero	\$581.089
Febrero	\$589.586
Marzo	\$574.782
Abril	\$573.241
Mayo	\$571.341
Junio	\$551.905
Julio	\$539.181
Agosto	\$539.198
Septiembre	\$515.187
Octubre	\$530.739
Noviembre	\$535.677
Diciembre	\$534.680
MAXIMO	\$589.586
MINIMO	\$515.187
PROMEDIO	\$553.051
<i>Cifras en millones</i>	

Plazo, maduración y clasificación

Durante el año 2021, el portafolio presentó una disminución en términos de la maduración de su portafolio, pasando de 2.14 años al cierre de diciembre de 2020 a 1.6 años a diciembre de 2021; Lo anterior de manera consistente con las políticas de inversión de corto plazo y requerimientos de liquidez que se han tenido durante el año 2021.

Como consecuencia, las inversiones con un horizonte de vencimiento a tres años o menos participan con el 82% del total del portafolio.

Clasificación de las inversiones

Respecto a la clasificación de las inversiones al cierre del año 2021, se observa que el 96% 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).

Clasificación	Diciembre de 2020	Diciembre de 2021	Variación
Inversiones a Costo Amortizado	\$ 433.326	\$ 403.489	-6,89%
Inversiones con Cambios en ORI	\$ 449	\$ 453	0,93%
Inversiones a Valor Razonable	\$ 34.511	\$ 14.978	-56,60%
TOTAL GENERAL	\$ 468.286	\$ 418.921	-10,54%

Inversiones por tipo de título valor

Aseguradora Solidaria de Colombia ha concentrado el 39% de sus inversiones en CDT con una posición de \$163.788 millones, seguida de posiciones en bonos del sector real con una participación del 21% equivalente a \$88.454 millones y Títulos de Tesorería (TES) por \$58.074 millones lo que representa el 13% 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 2021 se tenían inversiones en emisores calificados como AAA por un valor de \$310.604 lo que representa el 74.1% 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 \$36.700 y los calificados en AA en \$22.789 millones lo que representa el 8.8% y 5.4% 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 régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, al cierre del año 2021 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 3¹⁰ del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995, para el portafolio de inversiones que respalda las reservas técnicas, como para aquellos activos de libre disposición.

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

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

A diciembre de 2021 la compañía cerró con un portafolio de inversiones cuyo valor ascendió a \$534.680 millones de los cuales, \$405.187 millones se encuentran respaldando la reserva técnica requerida (incluye saldos en bancos), lo que representa el 76% del total del portafolio de la

¹⁰ Circular Externa 018 de 2012 mediante la cual se adiciona el Anexo 3 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.

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 96% 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 \$14.978 y \$453 se tienen en otros resultados integrales (ORI) acciones que se encuentran clasificadas en libre disposición cuya variación es mínima;

En consecuencia, el valor en riesgo total de los activos de la Aseguradora ascendió a \$31.3 millones de los cuales, \$10.4 millones corresponden al valor en riesgo de los activos que respaldan las reservas técnicas y \$20.8 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 2021 se ajustó la metodología CAMEL (Por sus siglas en inglés) para el cálculo de los cupos de contraparte, estableciendo límites adicionales por tamaño de patrimonio de las entidades a las cuales se les asigna cupo, permitiendo así disminuir la exposición con aquellas entidades que poseen patrimonios pequeños.

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.

A continuación, se detallan las calificaciones vigentes para los distintos emisores, al corte del 31 de diciembre de 2020; la sigla N.C.V significa que la entidad no posee calificación vigente o se encuentra

en proceso de actualización. Así mismo, las entidades cooperativas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, que no requieren calificación de riesgo se contemplan bajo esta clasificación.

Bancos	CALIFICACION	Deuda pública	CALIFICACION
BANCO DE OCCIDENTE	AAA	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	AAA
SERFINANZA BCO	AAA	Entidades del Exterior	CALIFICACION
BANCO BBVA	AAA	BANCO CENTRO AMERICANO DE INTEGRACION	AA-
BANCO SCOTIABANK COLP	AAA	INT BANK RECONSTRUCTION DEVELOPMENT	AAA
BANCO SUDAMERIS DE COLOMBIA	AA+	BANCO INTERAMERICANO DESARROLLO	AAA
BANCO DE BOGOTA	AAA	CORPORACION INTERAMERICANA INV	AA+
BANCO BANCAMIA S.A.	AA-	CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL	AAA
BANCO FALABELLA	AAA	BANK OF AMERICA	AA-
BANCO POPULAR	AAA	CORP. ANDINA DE FOMENTO	A+
BANCO W	AA	Instituciones Oficiales Especiales	CALIFICACION
BANCO FINANINDINA	AA+	FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL	AAA
DAVIMENDA	AAA	BANCOLDEX IOE	AAA
MI BANCO	AAA	Corporaciones Financieras	CALIFICACION
ITAU CORPBANCA BCO	AAA	CORFICOLOMBIANA	AAA
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	AA-	Fiduciarias	CALIFICACION
BANCO MUNDO MUJER	AA-	FIDUCIARIA GNB	AAA
BANCO COOMEVA	AA-	FIDUCIARIA COLPATRIA	AAA
BANCO PICHINCHA	A	CORREDORES DAVIMENDA	AAA
BANCO DE COLOMBIA	AAA	ALIANZA FIDUCIARIA S.A.	AAA
CREDIFINANCIERA BCO	AA-	Inversiones Permanentes	CALIFICACION
Compañía Financiamiento comercial	CALIFICACION	CESVICOLOMBIA S.A.	N.C.V
RCI COLOMBIA	AAA	HOTEL PORTON BOGOTA	N.C.V
GM FINANCIAL CFC	AAA	INVERFAS S.A.	N.C.V
TUYAC.F	AAA	Bancos en el exterior	CALIFICACION
LA HIPOTECARIA	AA+	BANCO DE BOGOTA PANAMA	AAA
CREDIFAMILIA COF	AA-	BANCO DE BOGOTA MIAMI	AAA
Cooperativas Vigiladas por la Superfinanciera	CALIFICACION		
COOFINEP	BBB		
CONFIAR COOP. FINANCIERA	A+		
Cooperativas Vigiladas por Supersolidaria	CALIFICACION		
BENEFICIAR	N.C.V		
COOP. BELEN	N.C.V		

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 2021

PATRIMONIO ADECUADO	2020	2021
Patrimonio Tecnico	\$ 219.349	\$ 154.689
Patrimonio Adecuado	\$ 105.546	\$ 95.495
Excedente (Patrimonio Tecnico- Patrimonio Adecuado)	\$ 113.803	\$ 59.194

Cifras en Millones

- Riesgo de Liquidez

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

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

RAMOS	dic-21			INDICADOR DE CUBRIMIENTO Port Inv / Res Tec
	RESERVA TECNICA REQUERIDA	PORTAFOLIO QUE RESPALDA LA RESERVA	DEPOSITOS A LA VISTA	
AUTOMOVILES	\$123.339	\$82.402	\$77.608	130%
VIDA GRUPO	\$75.772	\$80.142	\$21.966	135%
CUMPLIMIENTO	\$44.668	\$47.950		107%
TERREMOTO	\$31.121	\$33.274		107%
SOAT	\$26.320	\$34.341		130%
RESPONSABILIDAD CIVIL	\$28.103	\$30.594		109%
DESEMPLEO	\$26.598	\$32.291		121%
ACCIDENTES PERSONALES	\$17.716	\$23.290		131%
MANEJO	\$16.709	\$20.132		120%
INCENDIO	\$9.605	\$12.784		133%
TODO RIESGO CONTRATISTA	\$3.073	\$3.759		122%
SUSTRACCIÓN	\$1.636	\$2.449		150%
CORRIENTE DÉBIL	\$434	\$1.027		237%
TRANSPORTE	\$413	\$502		122%
MONTAJE ROTURA MAQUINARIA	\$4	\$101		2276%
EXEQUIAS	\$3	\$64		2095%
VIDRIOS	\$3	\$5		172%
NAVEGACION Y CASCO	\$56	\$79		142%
Instrumentos de libre inversión	\$0	\$29.919		
TOTAL	\$405.574	\$435.106	\$99.574	
INDICADOR DE CUBRIMIENTO TOTAL <i>(Incluye títulos clasificados en libre inversión)</i>				132%

5.2.3. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento a lo estipulado en la Circular Externa 029 del 2014 publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Aseguradora Solidaria realizó en el mes de diciembre de 2021 la autoevaluación a los componentes del Sistema de Control Interno mediante dos encuestas, una dirigida a los Gerentes y otra a los Colaboradores de la compañía.

La encuesta dirigida a la gerencia media contenía un total de 15 preguntas y la encuesta dirigida a mandos medios, profesionales, operativos, técnicos, comerciales y soporte administrativo contenía un total de 25 preguntas, dichas preguntas se encuentran 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 2021, 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).

Una pregunta de la encuesta dirigida a gerencia media y tres preguntas de la encuesta dirigida a mandos medios y demás cargos se les asignó opción de respuesta adicional debido a la naturaleza de la pregunta, estas serán aclaradas en los resultados individuales por pregunta.

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

Inadecuado	Puntaje total entre 0,0 y 2,0
Deficiente	Puntaje total entre 2,1 y 3,0
Satisfactorio	Puntaje total entre 3,1 y 4,0
Adecuado	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.

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 utilizada para la encuesta, de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema de Control Interno:

*Población Gerentes	Muestra seleccionada
76	61

*La población corresponde a los Gerentes con vinculación mayor a 6 meses en la compañía, incluyendo Dirección General, Agencias Propias y Agencias SEAS con corte al 30 de octubre de 2021.

De la encuesta aplicada se obtuvo respuesta de 57 gerentes, lo que implica una efectividad del 93%.

El resultado general de la evaluación del Sistema de Control Interno a la gerencia media fue de 4,7, decreciendo dos décimas con respecto al año 2020 que tuvo un puntaje de 4,9; 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, en los resultados individuales de la encuesta, se obtienen resultados satisfactorios, sin embargo, una de las preguntas se encuentra en rango deficiente y una en satisfactorio las cuales serán detalladas en el análisis individual.

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 25 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
848	271

La encuesta contó con la participación de 263 colaboradores de 271 encuestas enviadas, lo que implica una efectividad del 97%, el resultado general de la evaluación del Sistema de Control Interno a estos cargos paso de 4,8 en 2020 a 4,7 en el presente año, bajando su calificación en una décima. 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:

- 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.
- Del total de preguntas realizadas en las dos encuestas (40 preguntas), 11 subieron su calificación con respecto al 2020 lo cual corresponde al 28% de las variables consultadas y el 38% (15 preguntas) mantuvieron la calificación del año anterior; 14 preguntas 35% presento

disminución en su calificación, resaltando principalmente 2 variables a las que se les genera plan de acción:

- Desde la Gerencia media se evidencia dificultad en la efectividad de la comunicación de la compañía para el logro de operaciones mancomunadas o de esfuerzo compartido.
- Los colaboradores han dejado de reportar eventos de riesgo evidenciados en sus procesos.

6. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

6.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Aseguradora Solidaria de Colombia es una empresa consciente de los cambios sociales y la importancia de contribuir al desarrollo social del país, la mejor manera de representar la responsabilidad empresarial es iniciar desde el interior, con acciones reales que transforman vidas, el medio ambiente y la comunidad. Ser una empresa sostenible es aquella que pone en práctica su propósito, es coherente con su misión, visión y valores corporativos, va más allá de la normatividad vigente, promulga y respeta: los derechos humanos, la comunidad, el medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Es parte de nuestra cultura servir, generar compromiso y la conciencia de las necesidades sociales y ambientales, promulgando el voluntariado y creando acciones que nos permitan como organización aportar a la construcción de un mejor país, por lo anterior enmarcamos la gestión en apoyo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 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 2021 la conciencia en las necesidades de los demás y del planeta y el fortalecimiento del voluntariado se convirtieron en maravillosas experiencias de gestión social, son la mejor retribución e incentivo para el alma, es la energía que fortaleció nuestro sentir solidario y nos impulsa en continuar por este sendero.

Continuamos con el reto de esa labor emprendida durante varios años, que nos convierte en ejemplo para otras organizaciones, la comunidad y los colaboradores como una Empresa consiente de las necesidades sociales y la importancia de su aporte, que se proyecta rentable y sostenible, así como social trabajando con el mismo empuje para continuar fortaleciendo las actividades de voluntariado, que sin duda alguna afianzan el sentido de pertenencia, orgullo 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.

6.2. BALANCE SOCIAL

Marco General

Aseguradora Solidaria de Colombia en el 2021 culminó su décimo octavo (18) año de práctica de Responsabilidad Social Empresarial, fue un año de generación de impulso al voluntario como desde la sencillas de cada cargo podemos aportar en la construcción del país y unidos generamos cambios.

Los resultados de las iniciativas Sociales promovidas por la Organización aportan a la transformación de la calidad de vida del Ser Humano y se gestan momentos donde la solidaridad y la esperanza son los protagonistas, compartir las manifestaciones de agradecimiento, el compromiso y cultura de voluntariado de nuestros colaboradores, quienes participan activamente en diferentes programas.

Nos sentimos orgullosos de ser 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, nuestra responsabilidad social inicia al interior de la organización en un trabajo consciente por los colaboradores y trabajar todos los días por ser un gran empleador un gran lugar para trabajar.

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. Modificase 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 2020, de acuerdo a aprobación de Asamblea General Ordinaria de Asociados celebrada el 24 de Marzo de 2021, 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 \$1.843.256.81, en consecuencia una vez autorizado se tomara de la siguiente manera :

Fondo de Educación	\$ 1.582.340.1
Fondo de Solidaridad	\$ 260.916.71
TOTAL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	\$1.843.256.81

Antecedentes

El año 2004 se dio inicio de los programas de Gestión social dirigidos a la comunidad, son ya diez y ocho (18) años de prácticas constantes, que demuestran la 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 2021 se alimentaron los fondos por la distribución de excedentes con destino al Fondo de Educación se destinó \$ 1,582,340 y \$ 260,916.71 al Fondo de Solidaridad; durante el año 2021 se recibieron aportes para alimentar el Fondo de Educación de las Funerarias SERFUNORTE – Cúcuta por valor de 18.925.000 y Funerarias SERFUNCOP – Ibagué por \$ 44.400.000.

Programa Educativo “Solidaria es tu Futuro”

El programa educativo “Solidaria es tu futuro” cimentó sus principios a través de los valores estratégicos de la organización, brindando un apoyo constante a los cambios propios de los beneficiarios pertenecientes al programa, quienes acceden a un auxilio educativo en busca de iniciar una etapa de formación que hará parte del desarrollo humano.

Durante el 2021, se realizó la donación de 80 computadores para apoyar el proceso escolar de niños y niñas pertenecientes a la Fundación Minuto de Dios “Plan Padrino” a nivel nacional y la Corporación Codo a Codo en Bogotá.

Se entregaron 3 auxilios educativos apoyados por los recursos de COOPSERFUN LOS OLIVOS por valor de \$5.451.156. que se suman a los recursos que a lo largo de diez y ocho 18 años a través de este programa se han destinado a la educación y que con orgullo contamos con cifras acumuladas de 1452 estudiantes graduados con el apoyo de la ASEGURADORA y una inversión acumulada cercana a los \$ 16.720.803.584, y beneficio a cerca de 18.707 personas.

La educación una de las principales herramientas con las que cuentan las comunidades para avanzar y construir país.

Apoyo Social

Durante el 2021 resaltamos la labor del voluntariado, el trabajo estuvo encaminado en la generación de conciencia social, la solidaridad y ayuda al necesitado como un mecanismo de gratitud a todas las ventajas y beneficios que recibimos. El voluntariado hace parte de la cultura de la organización que años anteriores hemos cultivado, este año resaltamos el apoyo de los colaboradores al desarrollo de las actividades sociales como los principales actores de las acciones realizadas y nuestro orgullo por contar con un voluntariado consolidado.

Como parte de una iniciativa de apoyo a la población colombiana vulnerable en la campaña denominada “Red de Corazones” 140 colaboradores se unieron para apadrinar 157 niños población vulnerable perteneciente a la Fundación Vida nueva en Bogotá, a nivel nacional se unieron 48 Gerentes y Directivos en el marco de la premiación Agencia Integral y reunieron recursos para entregar

regalos en navidad y kit escolares para 109 niños de las fundaciones Aldeas SOS, Ángeles de Amor, Dulce Compañía y Miguel Infante en Rionegro (Antioquia) lugar base de la Agencia que recibió el reconocimiento como Agencia Integran en el 2021.

Actividades de Divulgación

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

- Emisión del Boletín Anual de Gestión Social consolidada de la Compañía.
- Actualización del espacio “Nuestra Gestión Social” en la página WEB de la Compañía.
- Actualización del espacio “Noticias que nos hacen diferentes” en los medios de comunicación internos.

Presencia en Medios

Al igual que en los últimos años, en el 2021 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 3341¹¹.

Así mismo, se realizó una campaña para comunicar el primer lugar para trabajar en Colombia para las Mujeres, galardón otorgado por GREAT PLACE TO WORK en medios de comunicación digitales e impresos (PORTAFOLIO), así como también una estrategia paralela de pauta en social media en las redes FACEBOOK e INSTAGRAM.

Prensa digital:

- Robapagina digital
- Casfish Mobile interna

Prensa impresa:

- Aviso Pag Impar: Ancho 12,8cm x alto 34 cm

Nuestra Gente

Como parte de las acciones de responsabilidad social de ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA está enmarcado el cuidado de los colaboradores, su bienestar y la contribución a su calidad de vida, desarrollo personal y profesional.

Durante el 2021 a través de la Gerencia de Gestión Humana se implementaron diferentes acciones orientadas a cumplir con las exigencias que la “nueva normalidad” retaba a la organización. Se gestionaron estrategias para impactar en los colaboradores en su productividad y en su calidad de vida.

¹¹ 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.

Somos una empresa 100% Capital Colombiano que cree en su gente y en su talento, en nuestra composición se evidencia la diversidad y la inclusión que de manera natural se da dentro de la organización, el 64% de nuestros colaboradores son mujeres y tenemos una representación en cada grupo generacional.

Este es un año 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.

Acompañamos a los colaboradores a fortalecer y potencializar su talento y competencias a través de la escuela de formación solidaria Efis que a lo largo del 2021 generó acciones de desarrollo para el 100% de los colaboradores en los diferentes cargos y roles de la organización en temas técnicos, comerciales y de desarrollo, también se realizó formación a la fuerza de ventas, para este año 326 asesores lograron certificarse en el Programa de Idoneidad, así mismo, 326 asesores se certificaron en la Actualización Circular 050, para un total de 652 intermediarios impactados con esta acción de formación.

Todas las actividades formativas caracterizadas en la transformación digital y la virtualidad que es parte de la nueva normalidad.

Continuamos con nuestras tradicionales celebraciones de fechas especiales como: día de la mujer, celebración de cumpleaños, amor y amistad, Halloween, actividades de diciembre, fortaleciendo nuestros canales de comunicación red social donde 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.

Cada año el reto es mayor, los cambios en la sociedad, las nuevas generaciones nos llevan a momentos de transformación cada vez más exigentes y más conscientes de la importancia de las personas y su impacto dentro de las organizaciones.

A continuación, algunos ítems relevantes en cambios dentro de la compañía y los resultados de ambiente laboral para el 2021.

Teletrabajo

Aseguradora Solidaria de Colombia, contribuye a la transformación digital y aprovecha las nuevas modalidades de trabajo que surgen en la sociedad, es por esto que a partir de agosto del 2020 iniciamos con la implementación del esquema formal de Teletrabajo, en la modalidad Autónomo y durante el 2021 consolidamos el modelo en el que participan los colaboradores de la Dirección General, una iniciativa vanguardista que aporta a la calidad de vida de las personas y en el medio ambiente con la reducción significativa de las huellas de carbono de los teletrabajadores.

Esquema que le ha brindado a los colaboradores de la Aseguradora múltiples beneficios, como ahorro en los tiempos de desplazamiento entre hogar y oficina, ahorro en dineros derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público,

optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas, entre otros beneficios.

El 21 de Julio de 2021, la compañía firma el pacto por el teletrabajo suscrito ante el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio del trabajo, con el objetivo de generar un marco de cooperación para impulsar y masificar el teletrabajo en Colombia. Cerramos el año con 413 Teletrabajadores en modalidad Autónomo, siendo el 50% de la planta total en este esquema de trabajo.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Para la compañía el bienestar de los colaboradores es muy importante y en los últimos años las acciones en Seguridad y Salud en el trabajo han tomado una mayor relevancia por el impacto en la salud de todos.

La compañía tiene implementado el SG-SST cumple con el 100% de los parámetros establecidos y realiza acciones adicionales las establecidas en la norma para aportar al estilo de vida saludable y el autocuidado de los colaboradores.

Adicional y en ocasión de la emergencia sanitaria se implementaron medidas de Bioseguridad que hacen parte del Sistema de Gestión y que incluyen seguimientos diarios a los estados de salud de los colaboradores, acompañamiento en los procesos de salud identificados y capacitación y seguimiento del protocolo.

Los indicadores con referencia a la pandemia no son alentadores en país; sin embargo, la compañía no reviste casos graves que impliquen pérdida de vida de algún colaborador y el los picos de contagio no registramos casos por encima del 10% de la planta.

Reconocimiento GREAT PLACE TO WORK 2021

Medición de Ambiente Laboral

Aseguradora Solidaria de Colombia culmina su onceavo (11) año realizando la medición de Ambiente Laboral a través de **GREAT PLACE TO WORK®** Institute, **especializado en medición, valoración e**

Índice del Ambiente Laboral

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Excelente	Excelente	Estable
Respeto	Excelente	Excelente	Estable
Imparcialidad	Excelente	Excelente	Estable
Comaradería	Excelente	Excelente	Estable
Orgullo	Excelente	Excelente	Estable
Apreciación general	Excelente	Muy Alta	Desfavorable
Índice del Ambiente Laboral	99.4	98.0	Estable
E stadio de Valoración	Excelente	Excelente	Estable

¿Qué tanto la organización y la experiencia compartida responden a las necesidades y expectativas de los colaboradores?



intervención sobre el clima y la cultura organizacional, campo en el que es reconocido como una autoridad mundial. Veamos los resultados de estas mediciones en el 2021:

Se destacan los excelentes resultados de la compañía, que obtiene un Índice de Ambiente Laboral IAL 98.0 ubicando en Excelente y muy alta las dimensiones de la evaluación.



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**.

Valoraciones que para el 2021 obtiene un resultado de 100 como se evidencia en las siguientes graficas. Manteniendo la calificación en Excelente y que impulsa los resultados de ser un gran lugar para trabajar con el 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.

Competencias del líder	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Apoyo	Excelente	Excelente	Estable
Competencia	Excelente	Excelente	Estable
Comunicación	Excelente	Excelente	Estable
Empoderamiento	Muy alta	Excelente	Favorable
Liderar con el ejemplo	Excelente	Excelente	Estable
Participación	Excelente	Excelente	Estable
Transparencia	Excelente	Excelente	Estable
Visión	Muy alta	Excelente	Favorable
Índice del Estilo de Liderazgo	98.8	100.0	Estable
Estado de Valoración	Excelente	Excelente	

■ Atención personal ■ Oportunidad personal ■ Oportunidad laboral ■ Salario ■ Seguridad ■ Subsidio ■ Subsidio ■ Subsidio ■ Subsidio ■ Subsidio ■ Subsidio ■ Subsidio

Great Place to Work® Colombia PeopleVoice S.A.S.

Índice del Estilo de Liderazgo de los líderes

Competencias de los líderes	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Apoyo	Excelente	Excelente	Estable
Competencia	Muy alta	Excelente	Favorable
Comunicación	Excelente	Excelente	Estable
Empoderamiento	Alta	Excelente	Muy favorable
Liderar con el ejemplo	Muy alta	Excelente	Favorable
Participación	Excelente	Excelente	Estable
Transparencia	Muy alta	Excelente	Favorable
Visión	Alta	Excelente	Muy favorable
Índice del Estilo de Liderazgo	94.6	100.0	Favorable
Estado de Valoración	Muy sobresaliente	Excelente	

■ Muy pobre ■ Pobre ■ Regular ■ Buena ■ Excelente ■ Muy excelente

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

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.

Anualmente Great Place to Work® Institute da conocer la lista de las **“MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN LOS DIFERENTES PAISES.**

El trabajo constante en Ambiente Laboral ha permitido a la compañía obtener un estándar de calificación constante de Excelencia. El Ambiente Laboral es hoy una ventaja competitiva, elemento distintivo de la cultura y parte esencial del proceso de creación de valor.

De acuerdo a los resultados obtenidos para el año 2021, ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA recibió el galardón como la **SEXTA MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR EN COLOMBIA, NOVENA MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR EN AMÉRICA LATINA** y la **PRIMERA MEJOR EMPRESA EN COLOMBIA PARA TRABAJAR PARA LAS MUJERES-**

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

6.3. 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 igualmente al cumplimiento de los requisitos legales ambientales.



En los últimos cinco años se ha evolucionado de manera significativa en este campo, consolidando los frentes de trabajo, profesionalizando la función con el apoyo de Fasecolda y desarrollando el enfoque ampliado en tres factores: Ambiental y Social, Económico – Rentabilidad Sostenible y Humano, orientado a la protección del medio ambiente para la reducción y compensación de las emisiones de CO2.

Actualmente ampliando el alcance de la Sostenibilidad de manera transversal con enfoque ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo), gracias al inicio en el mes de noviembre de 2021 del Proyecto Estratégico Implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad SGS, que incluye Políticas y Gobierno del SGS, Cumplimiento Normativo, Plan de Formación y Sensibilización, Plan de Comunicaciones, Análisis de Materialidad y Gestión de Cambio Climático.

Reconocimientos en Sostenibilidad

En el año 2021 se obtuvieron los siguientes reconocimientos:

- Obtención de Certificación Corporativa por el Curso de Gestión de Riesgo Climático, realizado por KPMG y Fasecolda en febrero de 2021, como parte de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda.
- Reconocimiento de Fasecolda y KPMG en marzo de 2021 por ser una de las Aseguradoras ganadoras por presentar uno de los tres mejores proyectos del Laboratorio en Riesgo Climático entre las 17 compañías participantes del Curso de Gestión de Riesgo Climático, lo cual nos permitió acceder a acompañamiento especializado de KPMG, publicado en el Boletín Presidencia Digital de Fasecolda, Edición 80.
- Reconocimiento de Fasecolda en junio de 2021 por destacarnos en los ciclos de formación de la Escuela de Sostenibilidad y por nuestro compromiso en gestión climática al calcular y compensar nuestras emisiones en los alcances 1, 2 y 3 desde el año 2018, se resaltó que sólo el 21% de las Aseguradoras calcula su Huella de Carbono Corporativa de Operación y sólo el 13% calcula los 3 alcances.

- Obtención del reconocimiento del SELLO VERDE DE VERDAD Categoría Semilla en Septiembre de 2021, por nuestro compromiso con el medio ambiente gracias a la Compensación Total de Huella de Carbono de Operación 2019 y 2020 realizada con CO2CERO.



Plan de Sostenibilidad Ambiental Anual

En el Año 2021 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

- En noviembre de 2021 se dio inicio formal al Proyecto Estratégico Implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad SGS, socializado con los grupos de interés.
- Se ejecutó la primera fase de priorización del Cumplimiento Legal Ambiental con base en la Matriz de requisitos legales ambientales del Sector Asegurador realizada con el apoyo de Fasecolda y adaptada según su aplicación a la Compañía.

Factor Ambiental y Social

- Se realizó el Cálculo Total de la Huella de Carbono Corporativa de Operación 2020, presentando mejoras de la huella de carbono per-cápita vs los resultados 2019, reportada a Fasecolda para la Encuesta de Sostenibilidad Anual.
- Se compensó la Huella de Carbono Corporativa de Operación 2019 y 2020 a través de la adquisición de 703 certificados de carbono avalados por el Icontec a través de CO2CERO, correspondientes al proyecto forestal de la Plantación Bajo Cauca y Costa Norte que cubre a reforestadores pequeños y medianos, ubicados en Antioquia, Bolívar, Córdoba y Sucre, quienes con su esfuerzo han logrado establecer un área elegible de 1,740.53 hectáreas desde el año 2009. En el proyecto participan 18 propietarios que han permitido emplear a personas de las veredas aledañas para actividades silviculturales y cuyas plantaciones son de especies

como Acacia Mangium Hevea Brasiliensis Tabebuia rosea, Tectona Grandis Eucalyptus Tereticornis y Pinus Oocarpa.

- Se socializó e implementó el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Compañía, en proceso de estabilización.
- Se realizó reciclaje de 4.520 kg de papel, más 5.501 kg por eliminación de documentos de archivo central, para un total de 10.021 kg, generando un ingreso de 4 millones de pesos para la Compañía.
- Se realizó Sensibilización de Huella de Carbono Personal durante el año, para enseñar a los colaboradores a disminuir y compensar su huella a través de tips básicos con 4 publicaciones.

Factor Económico – Rentabilidad Sostenible

- Se actualizaron los lineamientos del Concurso de Gastos Ambientales y se realizó la premiación asociada a las cuentas de Agua, Luz, Útiles y papelería y Elementos de aseo y cafetería, ajustando el alcance a Agencias Propias en modalidad presencial.
- En las cuentas indicadas se presentó reducción vs. presupuesto acumulado año de \$270 millones, correspondiente al 38% del presupuesto asignado, adicional a los lineamientos y acciones de bajo consumo, se evidencia el efecto de la pandemia y de los paros nacionales.

Factor Humano

- Se ejecutaron seis charlas de sensibilización como parte del Plan de Sostenibilidad Ambiental Anual relacionadas con la Socialización del PGIRS Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Gestión de Riesgos Climáticos con Fasecolda, Resultados de la Medición de la Huella de Carbono Corporativa de Operación HCCO y Vulnerabilidad y adaptación al cambio climático con CO2CERO. Adicionalmente dos sesiones de acompañamiento personalizado a Agencias.
- Se publicaron los 4 Boletines Soliambiental programados para el año.
- Se finalizó el curso y laboratorio de Gestión de Riesgos Climáticos de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda con el acompañamiento de KPMG en febrero de 2021.
- Se finalizó el curso Entendiendo y Manejando la Transición Climática RTC con la Universidad de los Andes / Centro Regional de Finanzas Sostenibles y UK PACT Colombia realizado entre agosto y noviembre de 2021.

7. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de autor y propiedad intelectual en Colombia, se encuentran emanados en la Ley 603 del 2000. De esta forma, a través de los informes de gestión anual 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 acciones para el logro de sus objetivos, ha venido cumpliendo adecuadamente 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 herramientas 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 propios de la Aseguradora para constatar su legalidad. Esta declaración también se apoya en el concepto emitido por la firma Vision Software, quien realizó un análisis del estado de las licencias instaladas en los equipos de cómputo, 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.

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 2021, 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 \$5.182 millones y pagos por siniestros por valor de \$207 millones; y los aportes en Cooperativas asciende a \$3.272 millones.

10. ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

- Se fija el salario mínimo en \$1.000.000 pesos para el 2021 con un incremento del 10.7%.
- La inflación del 2021 cerró en 5.62 por ciento, 4 puntos porcentuales por encima de la registrada en el 2020 y también muy por encima del rango meta definido por el Banco de la República para el año que acaba de terminar, los sectores con las variaciones más importantes en la inflación del año pasado fueron el sector de alimentos y bebidas, que registraron una variación de 17,23%, seguida por restaurantes y hoteles (8,83%) y el rubro de transporte (5,69%).
En contraste, dos ramas de gasto registraron inflaciones negativas en el total anual de 2021, el sector de Información y comunicación, con una variación de -12,10% y el de Prendas de vestir y calzado, con -2,60%.
En cuanto a los sectores que más aportaron a la inflación se tiene en primer lugar a los alimentos, que contribuyeron con 2,73 puntos porcentuales a la variación total, seguido por alojamiento, electricidad, agua, gas y otros combustibles, que se aportaron 1,22 puntos a la variación, y restaurantes y hoteles, con una contribución de 0,85 puntos porcentuales.

- La variante ómicron del coronavirus, descubierta a principios de noviembre, ya está presente en un 71,9 % de los casos analizados en los últimos 30 días por la red global de laboratorios GISAID, indicó el informe epidemiológico de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y está causando cifras récord de contagios a nivel global, aunque ello no ha ido acompañado de un aumento de los fallecimientos, por lo que en principio parece asociada a formas menos graves de covid-19.

11. PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2021

11.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Para el 2022 trabajaremos en la reestructuración y actualización de los Objetivos Estratégicos desde cada una de las perspectivas del Balanced Scorecard, así como en el establecimiento de cursos de acción, proyectos e iniciativas que nos permitan alcanzar dichos objetivos teniendo en cuenta la nueva realidad PostCovid-19, las tendencias y retos del sector asegurador en un entorno de constante cambio e incertidumbre, a fin de identificar nuevas oportunidades de negocio, revisar el modelo de negocio actual bajo un contexto de revolución tecnológica, transformación digital y enfoque de orientación al cliente, analizando distintos escenarios que nos permitan adaptarnos y anticiparnos a las nuevas necesidades del cliente, aportando valor con productos y servicios más especializados y personalizados, con un modelo transversal donde la presencia de todas estas nuevas tecnologías disruptivas convivan con la innovación, nuevos modelos de operación, comercialización cliente – aseguradora, estructura organizacional y recurso humano, bajo un enfoque mixto combinando los canales presenciales y no presenciales buscando garantizar la rentabilidad, el aumento de los ingresos, la mejora de la eficiencia operacional, y fidelización de clientes e intermediarios de alto valor con un compromiso social y medioambiental como parte de la sostenibilidad.

Finalmente, como parte de esta dinámica, realizaremos seguimiento, control y valoración permanente del Plan Estratégico, en conjunto con el análisis de los nuevos objetivos, indicadores y metas establecidos para este año, a fin de adaptar permanentemente el rumbo y la estrategia a la realidad cambiante del mercado.

Cordialmente,

FRANCISCO ANDRES ROJAS AGUIRRE
Presidente Ejecutivo